

# RCS

**Depósito legal ppi 201502ZU4662**

Esta publicación científica en formato digital es continuidad de la revista impresa  
Depósito Legal: pp 197402ZU789  
ISSN: 1315-9518

Universidad del Zulia. Revista de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales  
Vol. XXVI. Número especial 2

Número especial 2020

# Revista de Ciencias Sociales

Esta publicación científica en formato digital es continuidad de la revista impresa  
Depósito Legal: pp 197402ZU789  
ISSN: 1315-9518



Revista de Ciencias Sociales (RCS). FCES - LUZ  
Vol. XXVI, Número especial 2, 2020, pp. 301-313  
● ISSN: 1315-9518 ● ISSN-E: 2477-9431

Como citar APA: Botero, S., Ojeda, D. y Hernández, H. (2020). Capital intelectual en la creación del conocimiento: Hacia el mejoramiento de la calidad académica. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, XXVI(Número especial 2), 301-313.

# Capital intelectual en la creación del conocimiento: Hacia el mejoramiento de la calidad académica

Botero Quintero, Silvana María\*  
Ojeda Pertuz, Decired\*\*  
Hernández Palma, Hugo\*\*\*

## Resumen

El mejoramiento de la calidad académica y el capital intelectual en la creación del conocimiento, es la disciplina que se ocupa de la identificación, captura, recuperación, compartimiento y evaluación del progreso educativo. Esta investigación se enfocó por tanto, en un objetivo esencial que fue la de caracterizar el capital intelectual en la creación del conocimiento desde la visión del mejoramiento de la calidad académica. Metodológicamente este trabajo fue de índole cualitativo, de tipo descriptivo, donde se realizó una entrevista semiestructurada de 15 preguntas a 3 expertos en el área educativa y en el desarrollo de la calidad organizacional. Como resultados destacan que el conocimiento se construye a medida que se trabaja el capital intangible, se proyectan ideas concretadas en procesos acordes a la cosmogonía de los grupos de trabajo. Para algunos expertos, es de gran trascendencia los factores socio políticos y culturales, englobando aspectos humanos como la moral, ética y valores. Se concluye que es fundamental que en las instituciones de alto nivel se desarrollen los procesos para potenciar el capital intelectual dentro de las mismas, pues ello permite llegar a un mayor nivel de desempeño y calidad enfocada al posicionamiento de éstas organizaciones dentro de su entorno competitivo.

**Palabras clave:** Capital intelectual; capital intangible; conocimiento; calidad; desempeño.

---

\* Doctora en Ciencias mención Gerencia. Docente Investigadora de Tiempo Completo Ocasional de la Universidad del Atlántico, Barranquilla Colombia. E-mail: silvanabotero@mail.uniatlantico.edu.co  ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-7568-6121>

\*\* Magister en Educación. Docente Investigadora de Tiempo Completo Ocasional de la Universidad del Atlántico, Barranquilla Colombia. E-mail: desiredojeda22@gmail.com

\*\*\* Magister en Sistema de Gestión. Docente Investigador de Tiempo Completo de la Universidad del Atlántico, Barranquilla Colombia. E-mail: hugohernandezp@mail.uniatlantico.edu.co  ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-3873-0530>

Recibido: 2020-03-13 • Aceptado: 2020-05-30

Disponible en: <https://produccioncientificaluz.org/index.php/rcs/index>

# *Intellectual capital in the creation of knowledge: Towards the improvement of academic quality*

## **Abstract**

The improvement of academic quality and intellectual capital in the creation of knowledge is the discipline that deals with the identification, capture, retrieval, sharing and evaluation of educational progress. This research was therefore focused on an essential objective, which was to characterize the intellectual capital in the creation of knowledge from the viewpoint of improving academic quality. Methodologically, this work was qualitative, descriptive, where a semi-structured interview of 15 questions was conducted with 3 experts in the educational area and in the development of organizational quality. As results stand out that knowledge is built as intangible capital is worked, concrete ideas are projected in processes according to the cosmogony of the working groups. For some experts, socio-political and cultural factors are of great importance, encompassing human aspects such as morals, ethics and values. It is concluded that it is essential that high-level institutions develop processes to enhance intellectual capital within them, as this allows reaching a higher level of performance and quality focused on the positioning of these organizations within their competitive environment.

**Keywords:** Intellectual capital; intangible capital; knowledge; quality; performance.

## **Introducción**

El mejoramiento de la calidad académica y el capital intelectual en la creación del conocimiento, es la disciplina que se ocupa de la identificación, captura, recuperación, compartimiento así como evaluación del progreso educativo. Ha sido identificada como un nuevo enfoque gerencial que reconoce y utiliza el valor más importante de las organizaciones: El hombre y el progreso que este posee y aporta. Uno de sus valores principales es la completa coherencia que tiene con técnicas tales como el capital intangible de investigación y desarrollo, la reingeniería, el *benchmarking*, la planeación estratégica, entre otras. Todas son partes de la estrategia de la organización moderna e integrada.

En el entorno educativo, el mejoramiento de la calidad académica y el capital intelectual en la creación del conocimiento se establece en las organizaciones. Los Departamentos de investigación y desarrollo, han transformado el funcionamiento centrándose en desarrollar

aquellas actividades que aseguran el crecimiento personal de todos los miembros de la empresa, mediante el capital intangible por competencias, contribuyendo a la realización del recurso humano aún más eficiente, y orientadas a la buena y acertada toma de decisiones.

Se rescata la idea de que la información es el insumo esencial del progreso, en ese sentido, el desarrollo de las redes fundamentadas sobre todo por la tecnología de *Internet* crea un nuevo contexto a las organizaciones de hoy (Lay, et al, 2019). En este entorno, las posibilidades de publicar, almacenar y distribuir información se han expandido considerablemente, conduciendo a las organizaciones al planteamiento de objetivos más ambiciosos y, poco a poco, al traslado de la idea de gerencia de la información a la idea de gerencia del progreso (Prieto, et al., 2018).

En la actualidad, hay al menos dos factores a favor de la concepción de sistemas de mejoramiento de la calidad académica

y el capital intelectual en la creación del conocimiento: Una mayor conciencia de los gerentes hacia la información como un recurso más de la organización y como fundamento del capital intelectual; y, el avance tecnológico en informática documental, telemática así como la integración de ambos a partir de *Internet*, y de su desviación privada, las *Intranets*. Según Carrillo, Bensusán y Micheli (2016), en el tiempo actual existe una transformación en la concepción del progreso. Este ha pasado de una situación referida al desarrollo intelectual de la persona, a otra como factor de producción tomando como base su utilidad.

El mejoramiento de la calidad académica y el capital intelectual en la creación del conocimiento involucran dos aspectos relevantes. Por una parte, la idea de capital intangible indica de algún modo, la organización, planificación, dirección y el control de procesos para conformar o disponer de ciertos objetivos. De otro lado, al hablar de progreso se coloca de manifiesto que una organización, como cualquier ser humano, está sometida a una dinámica en la que del exterior y del interior mismo, capta o percibe información, la reconoce, organiza, almacena, analiza, evalúa y emite una respuesta al exterior, basada en dicha información y englobada en el total de indagación almacenada procurando un resultado.

A tenor de lo anterior, todo trabajo de investigación requiere de un sustento metodológico como destaca Fuster (2019). En este sentido, y de acuerdo con las características presentadas, este estudio fue de índole cualitativo; con la finalidad de poder obtener una profunda comprensión del fenómeno objeto de estudio. De esta manera, se construyó una entrevista semiestructurada conformada por 15 preguntas repartidas en tres dimensiones, la cual fue aplicada a 3 expertos, quienes actuaron como informantes clave del presente proceso. Con base a sus respuestas, se realizó un análisis de contenido dividido en tres categorías de análisis.

## **1. Componentes que conforman el capital intelectual desde la visión del mejoramiento de la calidad académica del conocimiento**

Los componentes que conforman el capital intelectual, desde la visión del mejoramiento de la calidad académica del conocimiento, son de gran relevancia en el proceso gerencial, dada la asignación de funciones y competencias que hacen la base y pilar fundamental de dicho proceso, pues el cumplimiento de la misma depende de la formación productiva, llamado a ejecutar en unión con el personal de la empresa, sobre todo si se considera que en los actuales momentos la incorporación de una formación productiva, es una tarea indeclinable para un mejor proceso gerencial y un sano mejoramiento de la calidad académica.

Es importante destacar, que los componentes que conforman el capital intelectual desde la visión del mejoramiento de la calidad académica del conocimiento, comienza a considerarse un requerimiento esencial para la conducción de las organizaciones empresariales, puesto que garantiza el cumplimiento del proceso de enseñanza, de construcción ética gerencial y la consecución de las nuevas metas del sistema empresarial, por lo cual es necesario motivar, tomar decisiones y delegar responsabilidades, trabajar en equipo además de comunicarse asertivamente, con el fin de involucrar a todos los actores del proceso gerencial.

En este ordenen de ideas, Axtle-Ortiz y Acosta-Prado (2017), argumentan que el capital intelectual desde la visión del mejoramiento de la calidad académica del conocimiento, está centrado en modelos de aumento de la calidad docente donde se evidencia la eficiencia de las instituciones, y en el logro de los objetivos de manera colectiva, asociada esta acción a la parte praxeológica del proceso gerencial con la intervención de todos los participantes.

Dentro de este marco, es relevante

destacar que las habilidades gerenciales al momento de planificar, organizar, dirigir, controlar y ejecutar el proceso administrativo contribuyen al éxito de los proyectos empresariales que se elaboren, por cuanto representan un capital intelectual de todos los miembros de la comunidad empresarial en la implantación, control y seguimiento de éstos, puesto que el proceso de construcción productiva gerencial no es solo responsabilidad de las empresas, sino de todas las personas involucradas en el mismo.

Es por eso, que los componentes que conforman el capital intelectual deben estar en la búsqueda constante de herramientas, materiales, contenidos y metodología que permiten abordar los problemas concretos que surgen en la vida empresarial, tomando en cuenta todos los elementos, entre el núcleo articulado. Ahora bien, dentro de este sistema empresarial que se desea construir con unos componentes que conforman el capital intelectual, como fuentes de estabilidad para los proyectos y prosecución empresarial, hablar de productiva debiera ser una necesidad, casi un imperativo existencial, debido a las crisis a las que se enfrenta como comunidad los sistemas empresariales, puesto que no es posible abordar un programa de proceso gerencial en valores productivos sólo a través de la preocupación por el desarrollo singular de la personalidad y de las capacidades de autonomía, juicio y responsabilidad.

Por lo tanto, es necesario integrar tales objetivos y preocupaciones en un marco más amplio, el de la formación de personas capaces de comprender al otro, de respetar el pluralismo, la comprensión mutua y la paz, además de formadas en niveles de excelencia en el conocer y el hacer. Se ha de ser capaz de deshacer el modelo social basado en la categorización dicotómica de personas «buenas» y personas hábiles (García, et al., 2018). Sin embargo, para Noya y Carbia (2017), pensar en un enfoque ético en relación con la Gerencia es ir a la reflexión, analizar y razonar acerca de acciones humanas que tienen lugar en situaciones sociales concretas. Acciones, que, en el caso de la Gerencia,

realiza un sujeto llamado Gerente. En tanto productiva, implica una óptica específica: La del cuestionamiento, la interpelación acerca de las acciones así como también de los componentes que las conforman, y criterios, en los que el Gerente se funda.

Por consiguiente, para Contreras y Rodríguez (2018) el capital intelectual es una reflexión teórica sobre la moral, entendiendo por tal un sistema de reglas de conducta, un conjunto de pautas de acción y de valores que funcionan como normas en una sociedad. Asimismo, estos autores destacan, la idea de que el capital intelectual requiere de entrar en el campo de la gerencia empresarial, se debe a que es necesario analizar de manera particular las acciones de los que en ella participan, para examinar las situaciones que concurren, pero al mismo tiempo preocuparse por dar origen a los fundamentos, componentes que conforman y valores de la misma.

## **2. Ámbitos de actuación del capital intelectual desde la visión del mejoramiento de la calidad académica del conocimiento**

Los tres ámbitos de actuación de los componentes del capital intelectual que impactan en las organizaciones, se entienden como el cumplimiento y respeto hacia la organización mediante acciones dirigidas a defenderla, es un fenómeno generalizado en éstas. Estos rasgos son, evidentemente, más fuertes entre los empleados calificados y a nivel gerencial, que entre los comprometidos en trabajos muy rutinarios. En partes, estas actitudes pueden ser atribuidas al vínculo entre el éxito global de la organización y al desarrollo profesional a nivel personal, y las gratificaciones monetarias que éste puede proporcionar a sus empleados.

Al respecto, Robbins y Judge (2013), aclaran que estos modelos están vinculados con el capital intelectual desde la visión del mejoramiento de la calidad académica del conocimiento, y probablemente éste es

un mejor predictor de desempeño así como contribución del capital humano, pues es una respuesta más global y duradera a la organización como un todo, que la satisfacción en el puesto.

Pero cuando la insatisfacción se extiende a la organización, se produce una falta de capital intelectual que es muy probable que los individuos consideren la renuncia. Indica Robbins y Judge (2013), que el gran reto actual de la dirección y mejoramiento de la calidad académica de los Recursos Humanos, radica en crear herramientas útiles mediante las cuales el personal pueda llegar a comprometerse con los objetivos educativos e integrarse a la empresa, para obtener ventajas sostenibles y duraderas en el tiempo.

Asimismo, Robbins y Judge (2013), explican que el capital intelectual, con sus dimensiones o variables que influyen, puede ser uno de los mecanismos que tiene la Dirección de Recursos Humanos para analizar la identificación con los objetivos educativos, la lealtad y vinculación de los empleados con su lugar de trabajo. Así, si se consigue que los trabajadores estén muy identificados e implicados en la organización en la que se ocupan, por lo tanto, se plantean estos tres ámbitos de actuación.

Al respecto, Ovalles, et al. (2018) denotan dos conceptos implicados: Por una parte, las relaciones interpersonales, que caracterizan a los individuos socialmente; y por otra, un patrón de actuación deseable, donde existe una forma de conocimiento que establece un sistema moral, en el cual se distingue entre lo que se debe hacer y lo que no se debe hacer, elegir entre el vicio y la virtud, entre el bien y el mal.

Dentro de este marco, el capital intelectual moral es el que prima en quienes pertenecen a ciertas organizaciones, entienden que desde sus puestos de trabajo contribuyen significativamente a una causa buena, a hacer el bien. De alguna manera, conciben que pertenecer a esa determinada organización es lo correcto, lo que deben hacer. Se sienten identificados y respaldados por una cultura corporativa que coloca en práctica ciertos

valores que ellos comparten.

De acuerdo con Diaz (2009) existen dimensiones que expresan detalladamente el significado de capital intelectual, entre las que se pueden mencionar: a) Capital intelectual afectivo: Refleja el apego emocional, la identificación e implicación con la organización; mientras que el continuo, se refiere al reconocimiento de los costos asociados con dejar la organización, el normativo, revela los sentimientos de obligación del colaborador de pertenecer en la empresa; b) Capital intelectual continuo: Revela el apego de carácter material que el colaborador tiene con la empresa; c) Capital intelectual normativo: Es igual al afectivo en cuanto a su naturaleza emocional y consiste en la experimentación por parte del colaborador de un fuerte sentimiento de obligación de pertenecer en la empresa para la que actualmente labora. Por su parte, Villegas, Hernández y Salazar (2017), manifiestan que:

El capital intelectual es un activo intangible no transferible que tiene la virtud de generar riqueza en una organización gracias a la combinación de elementos de naturaleza intangible así como de sus recursos humanos y estructurales, permitiendo capitalizar experiencias, transformando el conocimiento en una ventaja competitiva. (p.188)

Por lo cual, surge la cuestión de cuál de las tres dimensiones del capital intelectual sería más conveniente desarrollar en los empleados de la empresa, pues las organizaciones pueden de acuerdo con sus políticas y objetivos, orientarse por alguno de los tres. Mathieu y Zajac (1990) en su trabajo, evidenciaron dos aspectos: Actitudinal y calculador. El primero, referido a la identificación y sentido de pertenencia de un individuo con una organización particular; en tanto que el calculador, lo describen como la alianza entre el individuo y la organización, debida a las inversiones del primero en la segunda en forma de tiempo, planes de pensión, entre otros; por lo cual, la persona percibe ciertos “costos ocultos” y no puede darse el lujo de abandonarla. En esta concepción se puede

notar un paralelismo con el capital intelectual afectivo y el de continuidad. De todo lo antes expuesto, el capital intelectual se ve determinado por un grupo de tres variables:

### **a. Desafíos del capital intelectual desde la visión del mejoramiento de la calidad académica del conocimiento**

La comprensión del comportamiento humano en las organizaciones representa un aspecto de interés permanente para los estudios referentes al capital intelectual, en cuanto determina la forma en la cual actúa el mismo en torno al alcance de los objetivos empresariales, especialmente en situaciones de competencia. En este sentido, la competitividad educativa constituye el verdadero motor de la dinámica empresarial.

Por esta razón, se promueven y revisan constantemente todos los procesos que implican el buen funcionamiento empresarial, como planificaciones, designación de responsabilidades, administración, entre otros; para el logro de las metas, objetivo, planes de trabajo, visión prevista por la organización. Por lo tanto, se requiere una adecuada capacidad de capital intangible en las organizaciones, orientada hacia la influencia social donde exista la participación voluntaria de todo el personal involucrado, tanto directa como indirectamente, pues de esto se desprende la posibilidad de lograr los objetivos propuestos relacionados con la productividad del personal.

Al respecto, aún existen administradores que relacionan el objetivo tradicional del capital intelectual con el logro de metas, por lo que podría pensarse que el capital intangible solo tiene que ver con los resultados aspirados de manera particular en una organización. No obstante, cuando se habla del capital intelectual contemporáneo al más alto nivel, concentrarse sólo en la presencia de metas no es suficiente, debido a que el desarrollo de las personas tiene tanta importancia como el desempeño económico.

En consecuencia, el capital intelectual en Latinoamérica debe concentrarse en resultados de largo plazo y en la satisfacción

humana. Desde la perspectiva más general, los objetivos que persigue el capital intelectual son la comprensión de los procesos fundamentales de la conducción y desarrollo de las personas, así como el aprender a desarrollar eficazmente las propias aptitudes.

Ahora bien, la estructura educativa no funciona por sí sola, sino que está sujeta al comportamiento de cada uno de sus miembros (Chiavenato, 2015). Por tanto, se necesitan fijar patrones, que sirvan de guía a los miembros de la organización a fin de que conjuguen pensamiento y acción en torno al capital intelectual como parte de la constitución de una cultura educativa, sustentada en los principios de la empresa.

Tomando en consideración estos aspectos, se entiende que necesariamente la constitución de un Capital intelectual latinoamericano desde la perspectiva de la competitividad educativa, debe estar motivada por la adquisición de ciertas herramientas que le permitan tanto a los sectores gerenciales como empleados, desenvolverse en función de las necesidades educativas del contexto.

Estas habilidades deben ser primeramente técnicas, pues es necesario que el empleado y gerente sepan darles utilidad práctica a sus progresos; en segundo lugar, las humanas, puesto que las empresas de servicios como las referenciadas para esta investigación ofrecen éstos, por lo cual necesariamente deben enfocar su atención en atender de la mejor manera los requerimientos de los clientes.

### **b. Proceso de capital intelectual en la organización**

Ahora bien, para mejorar los procesos de capital intangible en la organización latinoamericana, lo cual influye de manera directa en la competitividad educativa, en miras de la adquisición del progreso para optimizar las perspectivas de las organizaciones latinoamericanas, se debe entender que cada persona posee habilidades distintas de responder ante el aprendizaje; se encuentran personas que son capaces de

memorizar grandes cantidades de información, y otras capaces de realizar análisis profundos con gran facilidad.

Con el fin de conducir y administrar una organización en forma exitosa se requiere que ésta se dirija y controle en forma sistemática así como transparente. Se puede lograr el éxito implementando y manteniendo un sistema de capital intangible, que esté diseñado para mejorar continuamente su desempeño mediante la consideración de las necesidades de todas las partes interesadas; esto se traduce como principios de capital intangible.

En efecto, los elementos de capital intangible desde las perspectivas del progreso de una organización comprenden entre otras disciplinas de éste. La adopción de un sistema de elementos del capital intangible del progreso debería ser una decisión estratégica que tome la dirección de la organización. El diseño y la implementación de un sistema de elementos del Capital intangible del progreso de una organización están influenciados por diferentes necesidades, objetivos particulares, los servicios que proporciona.

De acuerdo con Docasal (2016), se han identificado determinados principios de capital intangible de calidad que pueden ser utilizados por la alta dirección de las organizaciones, con el fin de conducirla hacia una mejora en el desempeño y consolidarse como organizaciones que brindan servicios en diversas especialidades médicas a la población en general.

### **c. Capital intelectual en las organizaciones**

Las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto, deberían comprender las necesidades presentes y futuras, satisfacer sus requisitos y enfocarse en exceder sus expectativas. Al respecto, Salazar y Osorio (2016), señalan que el significado de este principio es sumamente claro, donde las organizaciones se deben a sus clientes, por lo que son el primer componente en el que se tiene que basar los elementos del capital intangible del progreso, puesto que de no hacerlo así y

perder la brújula de las necesidades de los clientes, conduce a mediano o largo plazo a que éstos se alejen de la organización, y con ello su prestigio y viabilidad se pongan en serios cuestionamientos.

De lo anterior se infiere que, es el cliente quien juzga y define la calidad, por lo tanto, la organización debe orientar la mejora continua de todos los procesos que contribuyen de manera directa o indirecta en la satisfacción del cliente y al desempeño de esta. Salazar y Osorio (2016), explican que este enfoque en el cliente implica una orientación al mercado, conocer las necesidades y expectativas del consumidor, establecer una amplia comunicación con ellos y finalmente, medir tanto su nivel de satisfacción como aquellos aspectos que contribuyen a ello. Al respecto, sostiene Silva-Ordoñez, et al. (2019), “es muy importante que se ofrezca satisfacción al cliente a través del servicio, para de esa manera poder conservarlo” (p.85).

Lo anterior representa, el eje principal en el que se sostiene el sistema de calidad y las acciones de mejora, debido a que, inequívocamente, en el interior de las organizaciones a veces no se escuchan las opiniones y necesidades del cliente y, en consecuencia, se entrega un producto que no se necesita o que es de mala calidad, ya sea por actitud errónea en el trato, malos procesos en la operación o políticas comerciales equivocadas. Al respecto, Morán (2017) sostiene que la calidad de los bienes y servicios “no son solo responsabilidad del personal de atención al cliente, dentro de este se involucra a toda la organización ya que es un trabajo en conjunto que tiene como finalidad la satisfacción de los clientes” (p.86).

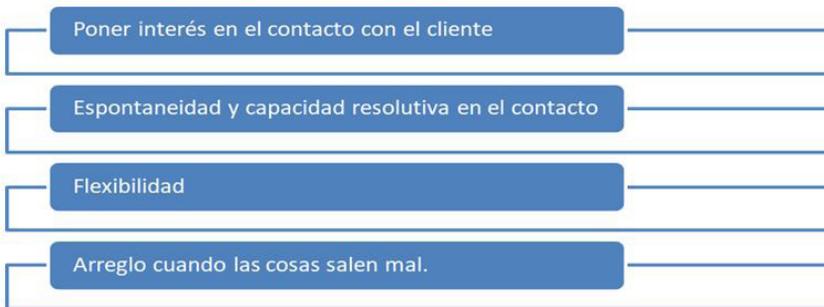
De acuerdo con Simancas, et al. (2018), respecto a este primer principio, la organización debe ver al cliente no sólo como un consumidor sino, particularmente, como el usuario de los productos y servicios producidos por ésta y debe asegurarse de que se ajuste a los objetivos de la compañía. Por lo tanto, debe establecerse un sistema centrado en el cliente, de manera que la organización pueda tener un mejor panorama de las

necesidades y expectativas del mismo, para poder satisfacerlas de la mejor manera posible.

En ese mismo orden de ideas, Hernández, Muñoz y Jiménez (2015) explican sobre este principio que la existencia de las empresas es proporcional a la de sus clientes. El entendimiento de esta simple relación en todos los niveles de su organización debe ser primordial, más aún si las mismas están dedicadas a los servicios. Por ello, es que las organizaciones deben determinar qué necesidades satisfacen a sus clientes, comprenderlas e incluso adelantarse a establecer las necesidades futuras que pueden tener.

Al realizar lo anterior, pueden

desarrollarse y establecer procesos cuyo objetivo sea lograr la satisfacción del cliente, lo cual, a su vez, redundará en la permanencia del mismo con la organización. Lo cual puede resultar muy obvio, sin embargo, en la actualidad muchas organizaciones pretenden que funcione al revés, primero existen y proporcionan productos a sus clientes, sin haber determinado la medida en la que satisfacen sus necesidades, o al menos, conocer si lo hacen de manera consistente. Al respecto, Ruiz-Cabezas, et al. (2019) en su investigación exponen cuatro condiciones para un buen servicio relacionado con el enfoque al cliente, estas se pueden apreciar en la Figura I.



Fuente: Elaboración propia, 2020.

**Figura I: Condiciones para un buen servicio al cliente**

Tomando en cuenta esta Figura I, se menciona que otra recomendación, señalada por Ruiz-Cabezas, et al. (2019), que incrementa la buena impresión de la organización hacia el cliente, es lo que se conoce como la elaboración de mapas de contacto con el consumidor, puesto que éste queda satisfecho o no en el momento en que se relaciona con la empresa. Es por esta razón que se presentan estos puntos como propuesta para agilizar el

capital intelectual desde las perspectivas del capital intangible:

En primera instancia están las competencias de capital intangible; este principio, de acuerdo con Morán (2017), explica que “el personal a todos los niveles es la esencia de una organización y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de ésta” (, donde la organización debe buscar que las personas

se comprometan con los proyectos de la misma. Esto será posible en la medida que la gente, desde el ámbito de su responsabilidad, se involucre y se comprometa con el reto de mejorar la organización, pero a su vez comprenda los beneficios que eso le genera. De allí que se debe crear, el ámbito propicio para que el personal entregue su talento en la mejora de sistemas y procesos, al mismo tiempo que se desarrolle.

Seguidamente, sobre la plataforma tecnológica, se destaca que un resultado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se trabajan con el capital intelectual como un proceso, lo cual denota un sistema con un enfoque basado en procesos, que significa enfocarse en las actividades que producen los resultados en lugar de limitarse a los resultados finales. Implica identificar los diferentes procesos que interactúan para lograr un resultado y hacer que el trabajo y las interfases entre los diferentes procesos fluyan en forma ágil así como con la calidad adecuada. Ante esto, Hernández, Martínez y Rodríguez (2017), señalan que cuando se quiere corregir un problema de calidad o productividad, más que limitarse a esperar resultados, la tarea está en determinar qué realmente agrega valor al producto.

Por último, con respecto a la cultura corporativa, la destreza en las organizaciones se debe hacer entendiendo que una organización es un sistema, es decir, un conjunto de elementos interdependientes e interconectados que persiguen un mismo fin, y cuyos propósitos e intereses pueden afectar de manera positiva o negativa a la organización. En tal sentido, Pardo, Armas y Chamba (2017), expresan que cuando una organización parte del capital intelectual como sistema, se tiene claro que las relaciones de causa-efecto en las organizaciones no son obvias, ni lineales y por lo general están distantes en el tiempo y el espacio. Señala que, al no utilizar un enfoque sistemático, esto genera una complejidad que dificulta la comprensión del comportamiento de una organización, lo cual se complica porque en ella hay un predominio

de las interacciones sociales creadas por las relaciones humanas, los equipos de trabajo.

### **3. Metodología**

Para el desarrollo del presente estudio, se destaca que el mismo se direcciona hacia un enfoque cualitativo, siendo de tipo descriptivo (Hernández, Fernández y Baptista, 2014), de modo que se logre caracterizar el capital intelectual en la creación del conocimiento desde la visión del mejoramiento de la calidad académica. Para el instrumento de recolección de la información, se debe mencionar que se aplica una entrevista semiestructurada a tres expertos conformada por tres categorías de análisis: a) Desarrollo del capital intelectual; b) Función del sector privado y c) La moral, la ética, los principios y valores dentro del proceso.

Asimismo, se debe mencionar que los informantes clave de la investigación están conformados por tres expertos en el área educativa y en el desarrollo de la calidad organizacional, basándose en el desarrollo de los profesionales de alto nivel, como lo son los docentes e investigadores de las instituciones de educación superior. Para el análisis de la información, se explica que se empleó el método del análisis de contenido pues este permite el establecimiento de una serie de categorías de análisis sobre las cuales se llevó a cabo un proceso de caracterización, análisis y discusión, con lo cual a partir de la información brindada por los informantes clave, se logró la construcción de una nueva comprensión de la realidad objeto de estudio.

### **4. Capital intelectual en la creación del conocimiento desde la visión del mejoramiento de la calidad académica**

La presente estrategia tiene por norte, servir como instrumento de validez a efectos de otorgar el carácter científico que la presente investigación requiere. En tal sentido, mediante

la estructura a continuación se demuestra cómo se realizaron una serie de entrevistas a profesionales calificados en el área de la educación, cada uno en el ejercicio de roles y funciones diferentes, en tres categorías de análisis: Desarrollo del capital intelectual; función del sector privado y la moral, la ética, los principios y valores dentro del proceso:

#### **4.1. Desarrollo del capital intelectual**

**Experto 1:** Todo proceso cognoscitivo depende de varias variantes; con lo cual, aspectos como la experiencia o el conocimiento empírico, el contexto socio-político, procesos educativos previos, van a influir en la transformación de la persona, siendo trascendental la función que cumpla el facilitador - docente para con cada uno de los estudiantes o participantes según se trate; utilizando las estrategias idóneas, así como el incentivo propio del conocimiento a transmitir.

**Experto 2:** En la actualidad existen diversas estrategias, tanto presenciales como virtuales (Entiéndase tecnología y medios afines) que permiten que los procesos de información y su transmisión se hagan a gran escala; los recursos han aumentado en relación con años anteriores con lo cual, independientemente la persona por sí misma puede ir aumentando su propio capital intelectual. Evidentemente los educadores y formadores en general cumplen su papel protagónico, pero con medios modernos.

**Experto 3:** Mediante la capacitación profesional en universidades, con la proactividad natural de cada ser humano cuando quiere alcanzar alguna meta determinada. La lectura, la investigación, el indagar y siempre ir más allá, son estrategias para poder ir aumentando el capital intelectual.

#### **4.2. Función del sector privado**

**Experto 1:** La colaboración de organismos y empresas privadas, es de

gran trascendencia para el mejoramiento de la calidad académica y consigo el capital intelectual se verá afectado de manera positiva, pues probablemente el contexto general cambie para las personas motivadas a aumentar y mejorar sus conocimientos.

**Experto 2:** Seguramente una función muy positiva, por cuanto el poder de los empresarios (desde el punto de vista económico) va a influir en la mejora de las condiciones y la calidad de aprendizaje. El capital intelectual se verá realmente beneficiado.

**Experto 3:** Las organizaciones, empresas y universidades privadas siempre tendrán mejores condiciones que las entidades de igual tipo públicas. En el caso latinoamericano existe la tendencia a que todo lo público se encuentra por debajo de lo privado; con lo cual, la influencia de tal sector me generaría buena expectativa.

#### **4.3. La moral, la ética, los principios y valores dentro del proceso**

**Experto 1:** Totalmente. Pues cada uno de esos aspectos se encuentran estrechamente relacionados con el contexto y formación de cada persona; siendo importante que el individuo se sienta cómodo con todo su entorno y de parte del facilitador, ofrecer los medios posibles para el mejoramiento de la transmisión de conocimiento.

**Experto 2:** Sin esas bases el hombre no sería hombre; en base a la moral la ética y demás, la persona forma su subconsciente y dentro de ello se encuentra el capital intelectual según las condiciones y aspiraciones de cada individuo, con lo cual, es de gran relevancia e influencia.

**Experto 3:** No se debe olvidar que todos esos aspectos propios del ser humano también forman parte de la educación. Primeramente, antes de mucha lectura y conocimiento superfluo o específico dependiendo el área que se trate, estará apegado a una moral, a una ética y a unos principios y valores. En otras palabras, no existe capital intelectual, sin

ninguno de estos aspectos sociales.

## Conclusiones

De lo anterior se puede observar que los procesos de desarrollo en el capital intelectual varían según el criterio de los expertos, puesto que para algunos es de gran trascendencia los factores socio políticos y culturales, englobando aspectos humanos como la moral, la ética y los valores, debido a la formación intelectual. Es, por lo tanto, que todo esté proceso se forma mediante un conjunto de elementos que permiten la evolución educativa.

Los modelos básicos de capital intelectual desde la perspectiva del capital intangible se construyen con base en conceptos así como relaciones, y deben ser formales; para ello, se requiere de modelos operativos que establezcan planteamientos comprobados y estructurados, con el fin de formar un sistema que dé como resultado una teoría, siendo esta la estructura abstracta que representa la realidad. De alguna manera, el modelo que se da en un marco teórico general hace referencia a ese campo colectivo.

De acuerdo con, Gómez-Bayona, Londoño-Montoya, y Mora-González (2020), el modelo relaciona lo abstracto con lo concreto. Es decir, que forzosamente el modelo deba ser algo material para ser manejado con las manos. Al especificar la teoría se pasa de lo abstracto a lo concreto los aspectos fundamentales proporcionados por la misma. Sin embargo, en el modelo las contradicciones han sido superadas por los conceptos, pues ya son transferibles mediante lógica consistente y sistemática.

Por ello, North y Rivas (2008), al referirse a los modelos, plantean que es más inmediatamente perceptible en una metáfora o una analogía. Por lo antes expuesto, un modelo es una construcción teórico hipotética que puede hacerse *praxis* al representar a un sector de la realidad, el cual es susceptible de estudio y verificación, lo que implica que además de representar la teoría debe evidenciar las

condiciones en las que se produce un fenómeno al establecer la conexión de lo abstracto con lo concreto.

En consecuencia, se puede señalar que el capital intangible en las organizaciones desde las perspectivas del progreso se conecta a la acción con su deber ser. Asimismo, los modelos contenidos en una teoría forman un conjunto de relaciones y conceptos que son también modelos formales, los cuales pueden ser verbales, gráficos, matemáticos y materiales.

Por lo tanto, es fundamental que en las instituciones de alto nivel se desarrollen los procesos para potenciar el capital intelectual dentro de las mismas, pues ello permite llegar a un alto nivel de desempeño y calidad enfocada al posicionamiento de las mismas organizaciones dentro de su entorno competitivo.

Finalmente, esta realidad cobra vital importancia dentro del sector educativo, donde el capital intelectual toma un rol muchos más activo, pues se relaciona directamente con los servicios ofrecidos por dichas instituciones y es constantemente exigido por parte de los consumidores.

## Referencias bibliográficas

- Axtle.Ortíz, M. Á., y Acosta-Prado, J. C. (2017). Measurement and management of intellectual capital in higher education institutions. *Dimensión Empresarial*, 15(2), 103-115. <http://dx.doi.org/10.15665/rde.v15i2.1306>
- Carrillo, J., Bensusán, B. I., y Micheli, J. (2016). El debate sobre innovación y el progreso sociolaboral. En A. Covarrubias, S. A. Sandoval, B. I. Bensusán, y A. Arteaga (Eds.), *La industria automotriz en México: Relaciones de empleo, culturas organizacionales y factores psicosociales* (pp. 47-72). AM Editores.

- Chiavenato, I. (2015). *Comportamiento educativo. La dinámica del éxito en las organizaciones*. McGraw-Hill.
- Contreras, J., y Rodríguez, T. (2018). Capital intelectual y ética gerencial en las organizaciones. En Moran, L. (Ed.), *Memorias arbitradas. Jornadas de Investigación Transdisciplinarias* (pp. 384-392). Universidad Nacional Experimental Rafael María Baralt.
- Díaz, S. A. (2009). *El compromiso organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de una organización sin fines de lucro* (Tesis de pregrado). Universidad Católica Andrés Bello, Caracas, Venezuela.
- Docasal, M. M. (2016). Un procedimiento para medir el capital intelectual y el desempeño superior del capital humano en empresas hoteleras en Cuba. *Revista Ciencia y Tecnología*, (11), 32-41.
- Fuster, D. E. (2019). Investigación cualitativa: Método fenomenológico hermenéutico. *Propósitos y Representaciones*, 7(1), 201-229. <https://doi.org/10.20511/pyr2019.v7n1.267>
- García, J., Durán, S. E., Parra, M. A., y Martínez, H. (2018). Inserción, integración y equidad en el ámbito laboral: Escenario empresarial posconflicto en Colombia. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, XXIV(3), 36-49.
- Gómez-Bayona, L., Londoño-Montoya, E., y Mora-González, B. (2020). Modelos de capital intelectual a nivel empresarial y su aporte en la creación de valor. *Revista CEA*, 6(11), 165-184. <https://doi.org/10.22430/24223182.1434>
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. McGraw-Hill.
- Hernández, H. G., Muñoz, D., y Jiménez, A. (2015). *Gestión de la información empresarial en las organizaciones inteligentes*. Universidad Autónoma del Caribe.
- Hernández, H., Martínez, D., y Rodríguez, J. (2017). Gestión de la calidad aplicada en el mejoramiento del sector universitario. *Revista Espacios*, 38(20), 29-39.
- Lay, N., Márceles, V., Parra, M., Pirela, A., De Castro, N., Yarzagaray, J., Alvarino, C., Navarro, N., Castro, L., Cabarcas, A., y Ramírez, J. (2019). Uso de las herramientas de comunicación asincrónicas y sincrónicas en la banca privada del municipio Maracaibo (Venezuela). *Revista Espacios*, 40(4), 11-21.
- Mathieu, J. E., y Zajac, D. M. (1990). A review and meta-analysis of the antecedents, correlates and consequences of organizational commitment. *Psychological Bulletin*, 108(2), 171-194. <https://doi.org/10.1037/0033-2909.108.2.171>
- Morán, E. (2017). La calidad del servicio al cliente externo administrativo vinculado al incremento de las ventas en el grupo Santillana. *Espirales. Revista Multidisciplinaria de Investigación*, 1(9), 82-105.
- North, K., y Rivas, R. (2008). *Gestión del conocimiento. Una guía práctica hacia la empresa inteligente*. Editorial LibrosEnRed.
- Noya, G., y Carbia, M. E. (2017). Vinculación Universidad-Sector Productivo a través de la carrera Ingeniería Industrial-UNPSJB. *Actas de Ingeniería*, (3), 204-212.
- Ovalles, L. C., Carvajal, P., Chaustre, D., Espinoza, S., Sepúlveda, Y., y González, J. (2018). Contribución de la ética ambiental y empresarial a las organizaciones. *Mundo Fesc*,

- 8(15), 62-72. <https://www.fesc.edu.co/Revistas/OJS/index.php/mundofesc/article/view/253>
- Pardo, M., Armas, R., y Chamba, L. M. (2017). Valoración del capital intelectual y su impacto en la rentabilidad financiera en empresas del sector industrial del Ecuador. *Revista Publicando*, 4(13), 193-206.
- Prieto, R., Estrada, H., Palacios, A., y Paz, A. (2018). Factores del cambio organizacional. Claves de éxito en la gestión de empresas del sector petrolero. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, XXIV(1), 85-100.
- Robbins, S. P., y Judge, T. A. (2013). *Comportamiento organizacional*. Editorial Pearson.
- Ruiz-Cabezas, M. R., Severiche-Sierra, C. A., Briceño-Ariza, L., y Duran-Charris, L. J. (2019). Elementos de la Competitividad en la pequeña y mediana empresa (PyMEs) Agrícolas del Distrito de Santa Marta (Caribe Colombiano). *Revista Espacios*, 40(32), 10-19.
- Salazar, D. A., y Osorio, M. A. (2016). La gestión del conocimiento organizacional y el capital intelectual en el sector de alimentos y bebidas. *Estudios y Perspectivas en Turismo*, 25, 339-359.
- Silva-Ordoñez, I., Jiménez-Silva, W., Santamaría-Freire, E., y Villalba-Miranda, R. (2019). Calidad en el servicio como herramienta de planificación en las empresas del sector terciario. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, XXV(2), 83-95.
- Simancas, R. A., Silvera, A. D. J., Garcés, L. F., y Hernández, H. G. (2018). Administración de recursos humanos: Factor estratégico de productividad empresarial en pymes de Barranquilla. *Revista Venezolana de Gerencia*, 23(82), 1-16.
- Villegas, E., Hernández, M. A., y Salazar, B. C. (2017). La medición del capital intelectual y su impacto en el rendimiento financiero en empresas del sector industrial en México. *Contaduría y Administración*, 62(1), 184-206. <https://doi.org/10.1016/j.cya.2016.10.002>