

## EL CAPITAL INTELECTUAL PARA GESTIONAR EL CONOCIMIENTO EN INSTITUCIONES UNIVERSITARIAS PÚBLICAS

Recibido: 16/07/2014 Aceptado: 30/11/2014

**Duque, Jennifer**

Universidad Dr. José Gregorio Hernández, Venezuela  
[msc.jenniferduque@gmail.com](mailto:msc.jenniferduque@gmail.com)

**Piña, Lenys**

Universidad Privada Dr. Rafael Beloso Chacín, URBE, Venezuela  
[lenys.pina@urbe.edu.ve](mailto:lenys.pina@urbe.edu.ve)

### RESUMEN

El objetivo del presente artículo es analizar el capital intelectual para gestionar el conocimiento en instituciones universitarias públicas, fundamentado en los aportes teóricos de Schemerhorn y otros (2008), Bocchetto (2008), Covey (2009), Bernárdez (2008), Mantilla (2004), Valecillos (2004), entre otros; siendo una revisión documental y descriptiva. Las instituciones universitarias requieren avanzar al ritmo de los cambios sociales, económicos, políticos y culturales que experimenta la sociedad; así mismo, deben considerar el capital intelectual y el conocimiento como factores estratégicos para aprender e innovar continuamente; creando así, ideas productivas que puedan ser difundidas y aplicadas para obtener el máximo rendimiento.

**Palabras clave:** capital intelectual, gestión del conocimiento, instituciones universitarias.

### THE INTELLECTUAL CAPITAL FOR MANAGING KNOWLEDGE IN PUBLIC UNIVERSITY INSTITUTIONS

### ABSTRACT

The objective of this paper is to analyze the intellectual capital to manage knowledge in Public Institutions of Higher Education, based on the theoretical contributions of Schemerhorn and others (2008), Bocchetto (2008), Covey (2009), Bernárdez (2008), Mantilla (2004 ) Valecillos (2004), among others; be a documentary and descriptive review. University Institutions require progress along social, economic, political and cultural changes taking place in society; also, considering the tools must renew intellectual capital and knowledge as strategic factors to learn and continually innovate; creating, productive ideas that can be disseminated and applied for maximum performance.

**Keywords:** intellectual capital, knowledge management, University Institutions.

### INTRODUCCIÓN

En la última década, el acelerado crecimiento de la información constituye un reto permanente para las instituciones universitarias, razón por la cual se ameritan nuevas orientaciones que fortalezcan el sistema educativo venezolano. Estas direcciones pueden

estar caracterizadas por el reconocimiento de la relevancia del conocimiento aunado a la capacidad de las individuos para organizarse, presentar ideas creativas e innovadoras, facilitar o adquirir aprendizajes; todo ello, orientado hacia la búsqueda de un ambiente laboral que logre satisfacer las expectativas individuales, institucionales e incluso comunitarias, para el logro de los fines y objetivos de la educación universitaria venezolana.

En tal sentido, la realidad social reafirma día tras día el reto que tiene la educación universitaria para incorporar en sus programas herramientas y estrategias adaptadas al perfil profesional, con el fin de propiciar la investigación para generar nuevos conocimientos, teorías y alternativas de solución que correspondan a los problemas del contexto. Estas herramientas y estrategias deben enmarcarse en un marco metodológico que cubra los lineamientos necesarios para garantizar la confiabilidad y veracidad de los planteamientos.

Es así como resulta imprescindible y urgente la promoción de ajustes en la cultura organizacional, a fin de fomentar el trabajo creador y productivo; por ende, se propone considerar el capital intelectual para gestionar el conocimiento en instituciones universitarias públicas, resaltando el valor del capital humano y el conocimiento generado a través de la innovación y el continuo aprendizaje como piezas clave para responder asertivamente a las exigencias del contexto socio-cultural de los procesos educativos.

### **CONTEXTUALIZACIÓN DEL CAPITAL INTELECTUAL PARA GESTIONAR EL CONOCIMIENTO EN INSTITUCIONES UNIVERSITARIAS PÚBLICAS**

El activo más importante de las organizaciones está conformado por el grupo de personas que en ella laboran, cumpliendo con distintas responsabilidades y trabajos para el logro de las metas propuestas; siendo fundamental considerar las habilidades, el conocimiento y motivación del empleado, porque son factores que influyen directamente en el desempeño eficaz.

Al respecto, consideran Schemerhorm y otros (2008) que “el capital intelectual está representado por la suma total de conocimientos, pericia y energía que proporcionan los miembros de una organización”. Resulta así mismo interesante señalar que, a pesar de los grandes avances tecnológicos, el recurso humano continúa siendo indispensable para que las organizaciones funcionen correctamente, unificando conocimientos, experiencia y dedicación, manteniéndose vigentes ante los constantes cambios, fortaleciendo también la capacidad para obtener resultados de alto desempeño a pesar de los esfuerzos por minimizar a su máxima expresión la cantidad de personas dentro de las organizaciones.

Situación similar se observa en las universidades públicas. Aun cuando se quieran poner de manifiesto las herramientas tecnológicas se hace necesario el conjunto de conocimientos formales y empíricos que se pueden reunir entre su personal sin verse afectado de ningún modo las mismas. Al contrario, ambos son el pilar fundamental para el desarrollo armónico de los procesos educativos.

En sentido amplio, Bernárdez (2008) denomina capital intelectual al conjunto de conocimientos científicos, tecnológicos, artísticos y comerciales aplicados para la generación de riqueza social del que dispone el individuo, organización o comunidad; al ubicarse en el contexto educativo, el capital intelectual comprende todo los conocimientos que posee el personal administrativo, los docentes, alumnos y obreros, que al sumarlos conforma el conocimiento almacenado por la institución, incorporando también el saber de la comunidad donde se encuentra inmersa la universidad, así como el contexto socio-cultural en general.

En un sentido más específico y de acuerdo con las ideas del mismo autor, el capital intelectual tiene un componente pasivo y un componente activo; el primero incluye los productos generados para ser transformados en patrimonio cultural y eventualmente en propiedad intelectual; el segundo implica las competencias, conocimientos, aptitudes racionales, emocionales, tecnológicos-científicos, artísticos, asociados a la creación de nuevas ideas, conceptos, productos y sistemas llamados activos intelectuales; siendo importante que ambos componentes sean considerados en toda organización para aprovecharlos al máximo.

Por su parte, señala Mantilla (2004) que en la actualidad el capital intelectual es el conjunto de sistemas/procesos conformado por el capital humano, el capital estructural y el capital relacional, orientados a la producción y participación del conocimiento en función de objetivos estratégicos, agregando además que la principal naturaleza radica en los seres humanos a nivel personal o colectivo; de allí que el principal problema de las empresas/organizaciones es cómo convertir el conocimiento individual en conocimiento organizacional.

Atendiendo a esas consideraciones, se puede indicar que el capital humano es de carácter intangible porque se refiere a lo que se encuentra en el intelecto de los individuos, es decir, los conocimientos, competencias, experiencias y en general, es el saber cómo; mientras que el capital relacional comprende los procesos, sistemas de información, bases de datos, entre otros procesos que se llevan a cabo a nivel organizacional; finalmente el capital relacional, involucra las relaciones que se puedan establecer con otras instituciones, los alumnos y la comunidad en general.

Por lo cual, se plantea el conocimiento como un elemento que comienza a tener auge y valor, considerándose una fuente de riqueza o recurso activo dentro de las instituciones educativas, ameritando procedimientos para la organización, difusión, uso del conocimiento; todo ello para la exploración del potencial, empleando el recurso saber para incrementar la eficiencia y renovar la calidad educativa, favoreciendo la resolución de problemas específicos, los procesos de actualización y el desarrollo de capacidades para gestionar el conocimiento que se pretende facilitar, para el enriquecimiento progresivo.

### **LA CAPACIDAD PARA INNOVAR**

La capacidad para innovar amerita que se le otorgue valor dentro de las universidades públicas, porque de esta manera se pueden detectar las oportunidades que se presentan en el contexto organizacional y entorno dinámico; a fin de obtener el máximo provecho de

los recursos disponibles, empleando el conocimiento para presentar soluciones novedosas y originales, que contribuyan al desarrollo organizacional.

Al respecto, indican López y otros (2007) que el desarrollo económico de una organización, país o sociedad depende de la capacidad para innovar, lo cual no se puede adquirir en el mercado, por consiguiente es impetuosa la necesidad de gestionar adecuadamente la innovación como un continuo proceso de aprendizaje en el que no solo se crea una novedad, sino también se asimila y aprovecha cada uno de los recursos que posee la organización, con miras al éxito.

Como se puede inferir, el desarrollo de las universidades requiere el impulso de la capacidad innovadora, para analizar las situaciones planteadas con el fin de presentar nuevas ideas en respuesta a las exigencias y retos asumidos, tomando en consideración las competencias de cada uno de sus miembros, así como los bienes materiales disponibles; para de esta manera generar valor agregado a las exigencias del mundo competitivo actual.

En ese orden de ideas, destaca Bocchetto (2008) que “no se puede facilitar el cambio, la innovación y el desarrollo del contexto, si la institución no debate, proyecta y gestiona su propia transformación”; al respecto, se enfatiza la relevancia de la capacidad para innovar ideas que puedan solventar las necesidades que se presenten dentro de la organización.

En efecto, la capacidad innovadora debe tener un impacto social que trascienda la infraestructura universitaria, porque a pesar de la cantidad y calidad de actividades investigativas realizadas en atención a los requerimientos institucionales, académicos o sociales. Son muy pocos los que alcanzan la proyección esperada en el contexto socio-cultural, para así contribuir a enriquecer la sociedad del conocimiento; de allí juega vital importancia la creación de las comunidades de aprendizajes entre diferentes universidades con la finalidad de poder establecer esos lazos y aportes investigativos que puedan brindar alternativas de solución a cualquier situación que se presente y que mejor opción que sean los recintos universitarios donde se gesten esas alternativas.

Por otra parte, sugiere Robbins (2009) “la organización innovadora se caracteriza por su capacidad para canalizar sus impulsos creativos hasta convertirlos en resultados concretos útiles”. Sin duda, las organizaciones, empresas e Instituciones Educativas Universitarias deben caracterizarse por ser innovadoras, es decir, poseer la facultad de transformarse a sí mismas primero, para luego realizar aportes significativos de manera estratégica al entorno y el contexto socio-cultural en el cual se encuentren inmersas.

Atendiendo a esas consideraciones, resulta urgente e imprescindible que las instituciones universitarias desarrollen la capacidad para innovar, mediante el ejercicio de la inteligencia creadora; acentuando la innovación como recurso estratégico y pudiéndose poner de manifiesto a través de las diferentes formaciones que las mismas instituciones les brinden a sus empleados orientados al fortalecimiento de las acciones que deben estar en sintonía con el conjunto de principios, objetivos, metas, fines que la sustentan,

sin olvidar nunca ni dejar pasar por alto la realidad del entorno comunitario, ya que son ellos los contralores de que todas esas políticas sean efectivas o no.

### **HABILIDADES PROACTIVAS**

El hablar de habilidades implica el arte de saber hacer, es decir, traducir un conocimiento en operaciones que permitan el logro de los objetivos y el cometido deseado; por otra parte, el término proactividad indica tomar decisiones con convicción, siendo responsables de las actuaciones como resultado de las decisiones que se han tomado; desde esa perspectiva se pueden definir las habilidades proactivas como el arte de convertir un conocimiento en actuaciones prácticas acompañadas de un amplio sentido de responsabilidad que garantice altos niveles de desempeño en la organización.

De acuerdo con Bou (2005), las personas proactivas llevan consigo su propio estilo, el entorno no les afecta en gran medida. Sin embargo, se ven influenciados por estímulos externos, ya sean físicos, sociales o psicológicos. La fuerza impulsadora reside en los valores que fundamentan las decisiones, es decir, analizan las situaciones tomando en cuenta los elementos externos pero manteniendo los principios éticos y morales.

Partiendo de los supuestos anteriores, se podría destacar la necesidad de despertar e incentivar esas habilidades proactivas en las instituciones universitarias para lograr que el personal desarrolle la inteligencia social, sensibilidad, sentido estético, responsabilidad y espiritualidad para que sus decisiones o actuaciones estén en sintonía con los valores que rigen la Universidad.

Indica Covey (2009), “la capacidad para subordinar los impulsos a los valores es la esencia de la persona proactiva. Las personas proactivas se mueven por valores cuidadosamente premeditados, seleccionados e internalizados”. En otras palabras, las circunstancias que se puedan presentar tendrán una respuesta distinta en cada individuo, porque la misma responderá a la actitud asumida como reflejo del carácter, donde las decisiones orientan las acciones.

En síntesis, es relevante indicar que las personas proactivas rigen sus acciones en base a valores y no a impulsos. Las habilidades proactivas del personal dentro de las instituciones universitarias deben fortalecerse permanentemente porque permitirán asumir una actitud positiva ante la vida, sin dejarse someter por las circunstancias externas, condiciones o reacciones de los demás, para desarrollar una conciencia ciudadana fundamentada en valores que, más allá de enunciarse en sustantivo, deben convertirse en verbo y ejemplo para la comunidad en general; puesto que son parte del complemento que los recintos universitarios deben brindar a cada uno de los miembros que la conforman.

### **CAPACIDAD PARA CAMBIAR**

La realidad educativa se encuentra seriamente influenciada por los cambios que experimenta la sociedad, planteando nuevos retos en los cuales el personal es protagonista para hacer realidad los cambios pertinentes, acompañados de una

renovación pedagógica y didáctica, orientada a la calidad de enseñanza más abierta, participativa, innovadora y significativa adaptada a las características y requerimientos del contexto que rodea los centros escolares.

Indican Hitt y otros (2008) la necesidad de prepararse al cambio porque es algo inevitable, razón por la cual se debe tener la capacidad para cambiar de forma efectiva además de rápida; a través de transformaciones donde las organizaciones encuentren oportunidades para crecer mientras aprenden, a modo de un círculo continuo en el cual se promueve el aprendizaje, obteniendo el conocimiento requerido para continuar cambiando con frecuencia de manera significativa.

Cabe destacar que la gerencia de las instituciones universitarias debe estar preparada para asumir los cambios. En tal sentido, deben activarse todos los procesos para que a través del aprendizaje continuo se puedan elaborar estrategias innovadoras adaptadas a las nuevas exigencias del mercado educativo, propiciando de esta manera la cooperación educativa y cultural entre Universidades y comunidades.

Al respecto, Valecillos (2004) resalta la urgencia de generar respuestas más efectivas en la detección oportuna de errores para corregirlos rápidamente; la organización debe desarrollar un sistema con el cual pueda identificarse y cambiar de forma tal que alcance de manera óptima las metas, porque en esa misma medida se podrían reorientar las acciones en caso de encontrar debilidades que ameritan ser fortalecidas.

Ahora bien, dentro las instituciones educativas la capacidad para cambiar debería ser una constante en la gestión y cotidianidad laboral, involucrando la previsión para abordar las dificultades que se pudiesen presentar, ajustándose rápidamente a las modificaciones pertinentes para solventar efectivamente las contrariedades minimizando el margen de error en los mismos, evitando en todo momento perder el control de la situación y de esta manera aportar soluciones creativas y novedosas.

De igual manera, Alles (2005) hace referencia a la "capacidad de adaptarse a los cambios, modificando si fuese necesario, la propia conducta para alcanzar determinados objetivos cuando surgen dificultades, nueva información o requerimientos del trabajo en sí".

Por otra parte, no se debe olvidar que todo cambio es difícil, más aún cuando ello implica un proceso interno en cada persona para acoplarse. El refuerzo constante en cuanto a la necesidad de adaptarse a los cambios es imprescindible en el logro de la estabilidad ante las eventualidades, manteniendo así la misma dirección y control en todo momento.

Finalmente, desde el punto de vista educativo, los cambios deben ser considerados como oportunidades de mejoramiento continuo para aprender y crecer a nivel institucional e incluso personal, de tal manera que se puedan evaluar las acciones mediante la interacción e integración de la comunidad universitaria, porque la universidad como institución social debe estar preparada para cambiar constantemente ante los retos que le plantea la sociedad.

## **SISTEMAS DE INFORMACIÓN**

La manera a través de la cual se almacena o distribuye la información dentro de las organizaciones e instituciones es fundamental para el desarrollo armónico de los procesos, esto se realiza con el fin de obtener el mayor provecho al momento de tomar decisiones que pueden guiar u orientar las instituciones hacia el éxito o hacia el fracaso.

De acuerdo con Giner (2004), el desarrollo de los sistemas de información implica la capacidad de las organizaciones para almacenar y distribuir los datos, permitiendo a quienes laboran en ellas, el acceso a la información disponible para transformarla en conocimiento, lo que podría traducirse en la acumulación de saberes reforzando competencias.

En tal sentido, los sistemas de información son los que permiten que la información almacenada en las universidades pueda ser accesible al personal directivo y docente, facilitando el análisis de los datos, favoreciendo al mismo tiempo el aprendizaje continuo en el plantel y, logrando con ello, transferir el saber individual al de la organización para presentar diversas alternativas de respuestas ante las exigencias del entorno.

Denotan Molina y Serra (2008) que “los sistemas de información intentan garantizar que determinadas actividades se realicen de manera especializada y regular, funcionando bastante bien en entornos estables”; en ese caso, es necesario aprovechar la experiencia acumulada, la capacidad del equipo docente, así como los mecanismos establecidos para la difusión de la información, aunada a la disposición de los mismos para lograr altos niveles de desempeño.

Mientras tanto, Schermerhorn y otros (2008) refieren que una de las tendencias predominantes en la administración implica el uso de la tecnología de la información, simplificando las acciones con el fin de reducir los costos y aumentar la productividad; en ese marco, las universidades ameritan gerentes y docentes con habilidades en el manejo de nuevas tecnologías asociadas a la capacidad de síntesis y análisis para que la información pueda ser un fundamento objetivo en la toma de decisiones, facilitando el consenso en un clima laboral favorable.

En líneas generales, los sistemas de información en las universidades deben estar referidos a los mecanismos establecidos para distribuir la información al personal directivo y docente oportunamente, de manera tal que cada uno de ellos sea capaz de poder brindar soluciones efectivas ante cualquier escenario presentado. Por supuesto, las mismas deben estar centradas en la misión, visión y políticas organizacionales que deben ir de igual modo en sintonía con las líneas de acción emanadas del Ministerio del Poder Popular para la Educación Superior.

## **METODOLOGÍA**

La metodología es vital para el desarrollo de cualquier estudio; en tal sentido, la presente investigación se encuentra enmarcada en el paradigma interpretativo con enfoque cualitativo, de tipo descriptivo y documental, con el objetivo de analizar el capital

intelectual para gestionar el conocimiento en instituciones universitarias públicas, empleando la revisión documental para la recopilación y análisis de la información proveniente de diversas fuentes como entrevistas docentes, memorias de congresos, investigaciones y publicaciones que permitieron realizar el registro documental de las referencias, a fin de interpretarla empleando un conjunto de procedimientos de carácter cualitativo.

### CONSIDERACIONES FINALES

Es una realidad latente el reto que asumen día tras día las instituciones universitarias en la formación de los futuros profesionales del país; creando espacios para el diálogo, la construcción de saberes, socialización y difusión de los procesos desarrollados en la comunidad universitaria, específicamente aquellos relacionados con la contribución a la sociedad del conocimiento en atención a los requerimientos sociales y culturales.

Es impetuosamente necesario resaltar la exigencia de identificar el capital intelectual a través del reconocimiento de las habilidades, destrezas y conocimientos del recurso humano disponible en las instituciones universitarias, canalizando los impulsos creativos en la solución de los problemas que podrían presentarse a nivel institucional o comunitario.

Actualmente, el capital intelectual reclama un mayor reconocimiento dentro de los paradigmas gerenciales actuales, donde se le otorgue valor, relevancia y distinción al conocimiento como fuente de riqueza de las instituciones universitarias para proyectar alternativas de solución a las problemáticas y requerimientos de la sociedad venezolana.

Asimismo, la capacidad para innovar de las instituciones universitarias es proporcional a las estrategias, mecanismos y procedimientos mediante los cuales se invite al personal a presentar ideas, socializar experiencias, plantear o ejecutar proyectos mediante los cuales tenga lugar la creación, uso y difusión de los conocimientos producidos en la comunidad universitaria, a fin de obtener el máximo provecho de cada uno de los recursos que poseen.

De igual forma, las habilidades proactivas guardan relación con el ambiente organizacional de las instituciones universitarias, el cual debe caracterizarse por ser armonioso, imperar el respeto a la diversidad de ideas o criterios que pudiesen presentarse, creando un estilo original para cada universidad al propiciar desde la gerencia estímulos que conlleven a la motivación, porque de esa manera cada persona que forme parte de la comunidad universitaria sentirá la fuerza impulsadora para brindar su contribución al logro de las metas propuestas.

En tal sentido, las instituciones universitarias deben acoplar sus prácticas cotidianas al desarrollo de la capacidad para cambiar, porque de esa manera se tendrán sólidos fundamentos en el abordaje de la realidad que sufre constantes cambios sociales, culturales, económicos y tecnológicos; para lo cual es necesario fortalecer los sistemas de información a fin de aprovechar al máximo el capital intelectual para gestionar el



conocimiento, porque sólo de esa forma se podrá procesar la gran cantidad de información emergente desde distintos ámbitos de la sociedad del conocimiento.

En general, las instituciones universitarias pueden mejorar sus procesos a través del fortalecimiento del capital intelectual para gestionar el conocimiento de manera productiva, considerando la capacidad para innovar, las habilidades proactivas, la capacidad para cambiar, así como los sistemas de información para la creación, difusión, socialización producción y difusión de los conocimientos para el bien y servicio de la sociedad.

Se propone para ello la constante formación y actualización de la comunidad universitaria independientemente del nivel jerárquico que ocupen, ya que el conocimiento debe ser un proceso cíclico que en la medida que se vaya fortaleciendo en esa misma medida brindara resultados efectivos y proactivos.

### REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alles, M. (2005). Gestión por competencias: El diccionario. Argentina. Ediciones Granica S.A.
- Bernardez, M. (2008). Creación del capital intelectual. España. Editorial Global Business Press.
- Bocchetto, R. (2008). Innovación, institucionalidad y desarrollo. Uruguay. Editorial PROCISUR.
- Bou, J. (2005). Coaching para docentes. España. Editorial Club Universitario.
- Covey, S. (2009). Siete hábitos de la gente altamente eficaz. Barcelona, España. Ediciones Paidós Ibérica.
- Giner, F. (2004). Los sistemas de información en la sociedad del conocimiento. España. Editorial ESIC.
- Hitt, M.; Ireland, D. y Hoskisson, R. (2008). Administración estratégica. México. Editorial Learning.
- López, N.; Montes, M. y Vázquez, C (2007). Cómo gestionar la innovación en PYMES. España. Editorial Geshiblo.
- Mantilla, A. (2004). Capital intelectual y contabilidad del conocimiento. Colombia. Ediciones ECOE.
- Molina, J. y Serra, M. (2008). La gestión del conocimiento en las organizaciones. Editorial LibrosEnRed.
- Robbins, S. (2009). Fundamentos de Administración. México. Editorial Pearson-Prentice Hall.



Schermerhorn, I.; Hunt, J. y Osborn, R. (2008). Comportamiento organizacional. México. Editorial Limusa.

Valecillos, C. (2004). Organizaciones inteligentes. Maracaibo-Venezuela. Editorial de la Universidad del Zulia.