

**“Metodología Para Valorar El Capital Intelectual en La Escuela de
Administración y Mercadotecnia del Quindío EAM”**



Ríos Arias Diana Clemencia*

Líder del proyecto

**Programa Administración de Empresas, Equipo Académico de Investigación
(EAI): GRS**

Correo electrónico: dcra@eam.edu.co

* Administradora de Empresas, Especialista en Gerencia Empresarial, Candidata a Magister en MBA, docente investigadora Escuela de Administración y Mercadotecnia del Quindío EAM.

Contenido

1. Nombre de la Investigación.	7
2. Eje Temático:	7
3. Resumen ejecutivo.....	7
4. Justificación y Antecedentes.....	13
5. Objetivos generales y específicos.....	16
5.1. General.....	16
5.2 Específicos.....	16
6. Marco conceptual o referencial del proyecto	17
7. Metodología utilizada para el desarrollo de investigación	25
7.1 Tipo de investigación:.....	28
7.2 Método de Investigación:.....	28
7.3 Fuentes de recolección de información.....	29
7.5. Proceso para la recolección de datos:	29
8.1. Impacto Social.....	30
8.2. Impacto Ambiental	31
8.3. Impacto Cultural	31
8.4. Impacto Económico	32
9. Los resultados principales o hallazgos que pueden sintetizarse de la referida investigación.....	33
9.1. Fase I:.....	33
9.2. Fase II:.....	33
10. Conclusiones	34
11. Referencias Bibliográficas	42

Ponente:

**DIANA CLEMENCIA RIOS ARIAS
ADMINISTRADORA DE EMPRESAS.**

Celular (311) 628 56 86
E-mail: dianitarios2002@yahoo.es

Estudios Realizados

POSTGRADOS: MBA (Maestría en Administración de Negocios)
Universidad Autónoma de Manizales
Informe final Tesis

UNIVERSITARIOS: Administración de Empresas
Universidad Nacional de Colombia.
Sede Manizales - 2003

OTROS ESTUDIOS: 2015, Especialista en Gerencia Empresarial
Universidad Autónoma de Manizales

2014, Diplomado de Competitividad,
Corporación Universitaria Alexander von
Humboldt.

2007 Formador Pedagógico Especializado en
formación
Profesional con base en competencias. SENA- Quindío.

2004, Diplomado Gestión Humana, Universidad de
Manizales.

Seminarios y Congresos

2014 ICEMA 2014 Congreso Internacional en Administración, Contaduría y
Negocios Internacionales, socialización de los resultados de investigación como
ponente. Cartagena – Bolívar

2014 Diplomado en competitividad, Corporación Universitaria Empresarial

Alexander Von Humboldt y Cámara de Comercio de Armenia Febrero de 2014 – Mayo de 2014. Armenia, Quindío.

2014 Sinapsis 2014 Presentación y socialización de los resultados de investigación EAM Armenia, Quindío.

2013 Sinapsis 2013 Presentación y socialización de los resultados de investigación EAM Armenia, Quindío

2013 III Encuentro Regional de semilleros de investigación eje cafetero y norte del valle. Manizales.

2011 IV Encuentro interinstitucional de semilleros de investigación EAM (Evaluadora).

2012 Encuentro Internacional de Investigadores en Administración. Universidad Externado de Colombia y Universidad del Valle. Cali 20 y 21 Noviembre.

Publicaciones

Artículo es revista especializada "Dimensiones del conocimiento en las organizaciones". En Sinapsis *ISSN: 2145-969X Ed: v.6 fasc. /A p.74 - 84 ,2014*
Palabras: Capital Intelectual, Gestión del Conocimiento, Ventaja competitiva.

Ensayo "La Gestión del Conocimiento (KM) una perspectiva para el siglo XXI" En: Séptimo Encuentro Interinstitucional de Semilleros de Investigación - EAM 2014. *p.*
Palabras: Capital Intelectual, Gestión del Conocimiento, Ventaja competitiva.

“Competitividad del sector textil-confección en la dinámica exportadora desde la perspectiva del tratado de libre comercio (TLC) entre Colombia y Estados Unidos.” en construcción.

“Grupos de Trabajo Académico, su incidencia en el proceso de investigación, docencia y extensión”. Universidad Nacional de Colombia, Sede Manizales, año 2003.

Reconocimientos

Exaltación a la labor académica durante 5 años en los cuales se ha contribuido al desarrollo académico y a la consolidación de la calidad educativa en todos los programas académicos especialmente en el programa Administración de Empresas, Escuela De Administración Y Mercadotecnia Del Quindío – Mayo de 2014.

Reconocimiento por parte de la Red Regional de Semilleros de Investigación (RREDSI) por haber participado como evaluadora de proyectos de investigación en curso y terminados en el Cuarto Encuentro Regional de Semilleros de Investigación y Tercer Encuentro Nacional de experiencias significativas ,Red Regional de Semilleros de Investigación – Noviembre de 2014.

Reconocimiento por la labor cumplida, el fomento a la cultura investigativa, e investigación formal, y por la actitud propositiva en cada uno de los procesos investigativos emprendidos en el Grupo de Investigación en Responsabilidad Social GRS, durante el, Escuela De Administración y Mercadotecnia del Quindío – Noviembre de 2013.

Docente de excelencia, por el mejor desempeño del ejercicio profesional, Escuela De Administración y Mercadotecnia del Quindío – Mayo de 2012.

Trabajos dirigidos/Tutorías - Trabajo de conclusión de curso de pregrado

DIANA CLEMENCIA RIOS ARIAS, La Investigación y Desarrollo (I+D) como parte del capital intelectual y herramienta competitiva de la microempresa Marca Propia del sector industrial en el departamento del Quindío Escuela De Administración Y

Mercadotecnia Del Quindío Estado: Tesis concluida Administración de Empresas ,2014, *Persona orientada:* Laura Carolina Gonzalez y Paula Contanza Gupacha , *Dirigió como:* Tutor principal. Nota:4.7 Sustentación.

1. Nombre de la Investigación.

“Metodología para Valorar El Capital Intelectual en La Escuela de Administración y Mercadotecnia del Quindío EAM¹”

2. Eje Temático:

- Sociedad y Gestión del Conocimiento

3. Resumen ejecutivo

El presente proyecto está enmarcado dentro los paradigmas emergentes, uno de ellos, el conocimiento, que como recurso esencial en un mundo globalizado permite a las empresas tener una ventaja competitiva, lo que hace necesario que las empresas y sus respectivos líderes asuman un cambio de mentalidad empresarial para responder a las demandas del mercado en tiempos actuales como es la gestión exitosa del conocimiento.

De este modo, el propósito central de éste proyecto es determinar la incidencia del capital intelectual en la productividad y competitividad de la Escuela de Administración y Mercadotecnia del Quindío a través de su valoración, generando propuestas de intervención que evidenciaran impactos significativos en el crecimiento empresarial y del desarrollo social, económico, tecnológico entre otros desde lo local, con proyección nacional y global teniendo como ventaja competitiva la generación y aprovechamiento del conocimiento.

¹ Proyecto Marco del Programa Administración de Empresas de la Escuela de la EAM

Palabras clave: Activos Intangibles, Capital Intelectual, Gestión del Conocimiento, valoración del capital intelectual.

Abstrac

This project is framed within emerging paradigms, one of them, the knowledge that as an essential resource in a globalized world allows companies to gain a competitive advantage, making it necessary for companies and their respective leaders to take a change of mentality business to respond to market demands in modern times such as the successful knowledge management.

Thus, the central purpose of this project is to determine the impact of intellectual capital on productivity and competitiveness of EAM through its valuation, generating proposals for intervention which would prove significant impact on business growth and the social, economic, technological and others from the local, to national and global competitive advantage considering the generation and use of knowledge projection.

Keywords: Intangible Assets, Intellectual Capital, Knowledge Management, assessment of intellectual capital.

1. Introducción

El poder del conocimiento se considera un elemento básico en el ambiente empresarial actual, acorde a los cambios que se están produciendo en la economía mundial, es por ello que gran número de empresas de distintos sectores se encuentran interesadas en conocer, valorar y controlar el capital intelectual en sus empresas lo que conduce finalmente a la gestión de dicho elemento y a mejorar la competitividad empresarial.

Esta investigación se centra en el concepto y valoración del Capital Intelectual, con el objeto de desarrollar una investigación aplicada a través de diferentes fases, que responden a los objetivos específicos propuestos: la primera fase realizar un diagnóstico sobre el capital intelectual en la Escuela de Administración y Mercadotecnia del Quindío EAM, seguidamente fase II, diseñar una propuesta para valorar el capital intelectual en la Escuela de Administración y Mercadotecnia del Quindío, para ello se realizó una revisión de literatura científica relacionada con el tema; dicha revisión permitió identificar el modelo KVA², propuesta en la que se apoya el presente proyecto y por último aplicar el modelo seleccionado a través de una metodología de análisis cualitativo y cuantitativo contribuyendo a que la institución pueda reconocer sus activos intangibles como su principal ventaja competitiva.

² El modelo de Valor Agregado del Conocimiento (KVA) creado por Thomas Housel y Valery Kanevsky.

2. Planteamiento del problema

La Escuela de Administración y Mercadotecnia del Quindío como institución académica en los últimos años se ha ido transformando en una IES que enfrenta varios cambios y retos académicos de suma importancia que están siempre enfocados a la mejora continua para brindar una educación de alta calidad a los jóvenes de la región y todos los actores que intervienen en el proceso, para consolidarse como una de las mejores IES del territorio. Es por ello una de las razones por las cuales se desea valorar la incidencia que tiene el capital intelectual dentro de la entidad, porque este es uno de sus activos intangibles más valiosos siendo este un factor fundamental para enfrentar dichos cambios y retos institucionales a los cuales se está apuntando.

Por esta razón es importante implementar una metodología que nos permita valorar el capital intelectual y buscar alternativas para medir el aporte de conocimiento que agrega cada docente que hace parte de la Facultad de Ciencias Administrativas y Financieras al valor intangible del quehacer académico en sus funciones sustantivas de docencia, investigación y proyección social.

La institución es consciente de que su capital intelectual está presente en todas las dependencias, y que necesaria y frecuentemente este, está impactando directamente a docentes y estudiantes de los diferentes programas académicos, también hacen parte de este proceso, la región representada en sus diferentes sectores económicos mediante las investigaciones que se desarrollan dentro de las instituciones académicas.

La Escuela de Administración y Mercadotecnia del Quindío como IES se enfrenta a uno de sus retos más importantes. Saber dónde se sitúan sus activos intangibles, su valor, su aporte y clasificación y en especial cómo se puede llegar a medir.

Por consiguiente, se ha planteado el interrogante sobre cómo se pudiera cuantificar el valor de sus activos inmateriales y poder llegar a ser considerados en sus estados financieros. Ya que estos estados son solo representados en activos tangibles como lo son en planta y equipo, dejando al margen los activos intangibles que son también de suma importancia para el desarrollo constante de la organización, ya que estos son los que aportan e imparten conocimiento representado en el capital o talento humano.

En los últimos años se viene acuñando con asiduidad la importancia del capital intelectual dentro de una organización y lo que este aporta y representa para el progreso de la misma. No obstante hay que tener claridad que las instituciones tanto públicas como privadas, y sociedad en general carecen totalmente de sistemas de medición que cada vez se hacen más necesarias para estas nuevas fuentes de riqueza por así decirlo.

Por tal motivo las directivas de la institución se comenzaron a preguntar cómo se puede valorar su capital intelectual, cómo se podría identificar y si este puede llegar a ser idóneo como objeto de estudio para ser medido cuantitativamente de alguna forma. La organización tiene claro que es un desafío la valoración de su capital intelectual, por ello se encargó al grupo de investigación GRS medir el capital intelectual de la institución surgiendo como tema de investigación, y así poder determinar la importancia que tiene para la organización la medición de sus activos intangibles y el impacto que este genera en la sociedad en la obtención de una ventaja competitiva que pueda ser sostenida a través del tiempo.

Por ello se puede deducir que las organizaciones actuales desde hace algún tiempo están reconociendo que uno de sus pilares de progreso y evolución constante, están depositados en el aporte y bonanza intelectual y económica, que reposa en la gestión de procesos de investigación de desarrollo y transferencia del conocimiento científico y técnico, que son actividades fundamentales para soportar el capital intelectual y lo que se deriva de este.

Por consiguiente organizaciones de orden nacional e internacional se están preocupando por investigar metodologías para poder medir sus activos inmateriales, y que este pueda ser trasladado y porque no representado en un estado financiero, así sólo sea por medio de informes anexos, teniendo en cuenta lo que simbolizan una ventaja competitiva importante para las entidades.

Lo que se busca con esta investigación es que la organización pueda administrar con efectividad sus activos inmateriales presentes en cada dependencia de la organización, caso particular los docentes para que estos puedan ser unos proveedores de conocimiento distintivo, aportando a los estudiantes de la institución y fomentar por medio de la enseñanza, la capacidad de generar investigación, desarrollo y crecimiento competitivo.

Hay que tener claro que en la institución se comenzó hablar de investigación hace solo un par de años, que los docentes que hacen parte del centro de investigación son pocos, pero esto ha llevado que el centro de investigación cada vez tome más relevancia dentro de la institución, presentando avances cada vez más significativos con el transcurrir de los años.

Con este panorama, la presente investigación surge tomando como población objetivo a docentes. Se tiene a consideración el capital intelectual de la Escuela de Administración y Mercadotecnia del Quindío que actualmente laboran en la Facultad de Ciencias Financieras y Administrativas. Para así poder determinar como la labor impartida por los docentes a los estudiantes desde la gestión del conocimiento puede contribuir el capital intelectual y sus variables tales como, capital humano, capital estructural y capital relacional.

Por lo anterior se plantea el siguiente interrogante **¿Cuál es la contribución del capital intelectual de la Facultad de Ciencias Financieras y Administrativas a la Escuela de Administración y Mercadotecnia del Quindío EAM?**

4. Justificación y Antecedentes

La tendencia de las empresas exitosas que evolucionan en contextos globalizados está cimentada bajo el concepto de activos intangibles, es decir; procesos de creatividad e innovación permanentes, personal con habilidades y destrezas teniendo en cuenta su perfil profesional y ocupacional que puedan estar en constante capacitación, viéndose reflejado en la credibilidad de clientes internos y externos entre otros, con fines de estar a la vanguardia de los cambios de las nuevas economías basadas en el conocimiento. (Iberoamericana, 2012)

Por tanto se hace necesario que desde la Educación Superior particularmente la Escuela de Administración y Mercadotecnia del Quindío desde el programa Administración de Empresas, sea partícipe activamente de los nuevos requerimientos del sector empresarial, ya que es de vital importancia los vínculos que se establezcan desde la academia, sector productivo y estado, como motor de desarrollo y dinamización de la economía en el Departamento del Quindío.

Con el proyecto “Metodología para valorar el capital intelectual en la EAM”, se pretende incursionar en un campo emergente a nivel institucional como lo es el Capital Intelectual, realizando diagnósticos internos que permitan determinar cuál es el estado actual de la institución, frente a los procesos de conocimiento y como son estos objetados a nivel externo, para así poder determinar planes y estrategias de mejoramiento, con fines de que la institución responda a las exigencias de un mercado dinámico repercutiendo en la competitividad de las mismas frente a los procesos de internacionalización.

El presente proyecto de investigación, tiene como fin primordial conocer la contribución del capital intelectual en la Escuela de Administración y Mercadotecnia del Quindío, evaluando el aporte que hacen los docentes desde su quehacer académico profesional, realizando un diagnóstico dentro la institución con su respectivo análisis determinado como empresa generadora de conocimiento desde su función docente, comprendiendo que es un proceso constante y evolutivo de gestión del conocimiento, que inevitablemente es

generado por el capital inmaterial, siendo identificado como los activos intangibles que posee la institución.

El presente estudio es acorde con el ambiente académico y afín con la misión y visión de la Institución en cuanto al desarrollo educativo regional, soportado en la línea institucional del Centro de Investigación de la EAM *Desarrollo Socioeconómico Regional y Desarrollo Sostenible* y en la sublínea *Mentalidad Empresarial* enmarcadas hacia el mejoramiento de la competitividad y productividad regional.

El proyecto involucró estudiantes del nivel técnico los cuales pueden realizar su práctica empresarial, a través de la participación desde el ámbito operativo con la aplicación, de instrumentos con fines de recolección y tabulación de la información en la primera fase. Igualmente involucró estudiantes del nivel tecnológico los cuales realizaron su práctica empresarial a través del análisis de la información, teniendo en cuenta las categorías del proyecto y sus respectivas unidades³.

Asimismo los estudiantes del nivel universitario están inmersos dentro del proyecto marco debido a que del mismo se desprenden otros proyectos en la elaboración de anteproyectos e informe final como opción de grado⁴.

Esta investigación es relevante ya que la temática tratada esta revestida de toda la actualidad y pertinencia posibles en el ámbito educativo, económico y social, dado el interés y por ende la importancia que ha suscitado en las organizaciones la valoración del Capital Intelectual para determinar el valor real; basándose específicamente en los activos inmateriales, la incidencia del conocimiento para la competitividad y productividad de la región.

³ Se recomienda al lector remitirse a los anexos, para ampliar este aspecto en cuanto a la categorización de variables. (Matriz de Categorías y Subcategorías)

⁴ Productos derivados del proyecto marco: Cultura investigativa.

Por lo tanto, es necesario determinar ¿Cuál es la contribución del Capital Intelectual de las tres (3) Facultades a la Escuela de Administración y Mercadotecnia del Quindío EAM? De esta manera se espera aportar en la definición de aspectos relevantes en materia de Capital Intelectual a fortalecer o mejorar en materia de Capital Intelectual desde el punto de vista de la Gestión del Conocimiento.

5. Objetivos generales y específicos

5.1. General.

Aplicar una metodología que permita valorar el capital intelectual en la Escuela de Administración y Mercadotecnia del Quindío EAM.

5.2 Específicos.

- Realizar un diagnóstico sobre el capital intelectual en La Escuela de Administración y Mercadotecnia del Quindío. EAM
- Diseñar una propuesta mejoradora para valorar el capital intelectual en La Escuela de Administración y Mercadotecnia del Quindío. EAM
- Aplicar un modelo pertinente para valorar el capital intelectual en La Escuela de Administración y Mercadotecnia del Quindío. EAM.

6. Marco conceptual o referencial del proyecto

En este apartado se procura caracterizar todos aquellos elementos que intervienen en el proceso de la investigación. A través de la revisión de publicaciones de varios autores y teorías, se busca poder encontrar aquellas definiciones, conceptos y líneas para enmarcar la investigación e interpretar los resultados y las conclusiones que se alcanzan.

- **Aprendizaje:** Es la adquisición de conocimientos, la reflexión sobre esos conocimientos y su posterior procesamiento y las prácticas de uso.
- **Aprendizaje Organizacional:** Son procesos dentro de la organización para mantener o mejorar el rendimiento de la empresa basada en la experiencia, esto significa convertir la diversidad de información disponible hoy en el mercado y el conocimiento práctico útil.
- **El Aprendizaje Organizativo:** Permite aumentar las capacidades de una organización, es decir, es un medio para que la empresa pueda resolver problemas cada vez más complejos. Esto es aprendizaje organizativo, aprender juntos a resolver problemas con una efectividad determinada.
- **Balance Score Card (BSC):** Es un sistema de gestión estratégica que utiliza los indicadores de desempeño en torno a cuatro perspectivas: financiera, del cliente o el marketing externo o procesos internos de producción, el aprendizaje y el crecimiento o la innovación y el talento humano.
- **Bienes Intangibles:** Son bienes cuya evaluación y la medición son subjetivos y dependen de circunstancias tales como patentes, capital intelectual, de marca.
- **Bienes Tangibles:** Son bienes que se pueden medir fácilmente, tales como productos, maquinarias, equipos.

- **Brainstorming:** Es la expresión del lenguaje Inglés, que literalmente significa "lluvia de ideas" y se refiere al proceso de generación de ideas con el fin de resolver problemas o aprovechar las oportunidades, pero los participantes de un grupo cuando se enfrenta a un problema o una oportunidad, sin generar numerosas soluciones derecho de hacer cualquier crítica de las soluciones propuestas, sin embargo, puede aparecer como una solución inadecuada puede recordar a otros que son válidos.
- **Caos Creativo:** Es una frase usada por Nonaka y Tacheuchi para describir una situación de crisis, la turbulencia y la discontinuidad y de la que motiva la formulación de nuevas ideas, es decir, la creación de conocimiento.
- **Capital Intelectual:** El concepto más difundido de capital intelectual fue presentado por Edivinsson y Malone (1998) como resultado de la experiencia del lanzamiento del primer informe público anual sobre el capital intelectual de Skandia, una compañía de seguros y servicios financieros en los países escandinavos. Esta experiencia, el capital intelectual se define como la suma del capital humano, capital estructural y capital de los clientes.

El concepto de Capital Intelectual se ha incorporado en los últimos años tanto al mundo académico como empresarial para definir el conjunto de aportaciones no materiales que en la era de la información se entienden como el principal activo de las empresas del tercer milenio (Brooking, 1997).

- **Capital Humano:** Es toda la capacidad, conocimiento, habilidad y experiencia de los empleados y los líderes.
- **Capital Estructural:** El capital estructural incluye factores como la calidad y el alcance de los sistemas de información, la imagen de la empresa, la base de datos, los conceptos de organización y documentación, además de los elementos tradicionales como la propiedad intelectual, incluyendo patentes, marcas comerciales y derechos de autor.

- **Capital de los Clientes:** Es el resultante de relación entre la organización y sus clientes.
- **Capital Relacional:** Se refiere al valor que tiene para una empresa el conjunto de relaciones que mantiene con el exterior, alianzas, proveedores, etc.
- **Competencia** Capacidad de actuar de manera crítica frente a diferentes familias de situaciones, realizando transferencia de conocimiento, para enfrentar y solucionar problemas utilizando recursos cognitivos.
- **Competencia docente:** Capacidad didáctica, el diseño de actos formativos y el grado de apropiación del conocimiento que permite formar profesionales con capacidad de tomar decisiones en pro del desarrollo de la sociedad.
- **Conocimiento:** Es la sumatoria del saber (conceptos, información, etc.) con el know-how (experiencia práctica la intuición, etc.) dando lugar a la acción apropiada. La definición de conocimiento de Daniel Bell (1973): “Conocimiento: una serie de afirmaciones organizadas de hechos o ideas que presentan un juicio razonado o un resultado experimental, que se transmite a los demás mediante algún medio de comunicación en alguna forma sistemática.
- **Conocimientos Previos:** Conjunto de concepciones, representaciones y significados que los alumnos poseen en relación con los distintos contenidos de aprendizaje que se proponen para su asimilación y construcción.
- **Conocimiento Explicito:** Es de carácter objetivo, puede ser expresado con palabras, números, formulas, procedimientos, es mucho más fácil de aprenderlo o transmitirlo.

- **Conocimiento Tácito:** Reside en el interior de las personas, por lo que en su elaboración interviene no solo la información que capta de sus sentidos y percepciones sino sus valores, actitudes, emociones, experiencia y la base previa de conocimiento almacenado en el cerebro
- **Competitividad:** Capacidad de una organización se desarrolla en algunas actividades que le dan una ventaja competitiva en su industria, hacer esto y algunos productos o realizar algunos servicios de manera más eficiente que otros competidores en la industria y así obtener costes más bajos o más altos de calidad o más se adapte a las necesidades y expectativas del mercado, o todos ellos.
- **Cultura:** Conjunto de conocimientos, valores, preferencias y comportamientos de una determinada civilización, país o la sociedad.
- **Cultura Empresarial:** Conjunto de valores vigentes en una sociedad, sus relaciones y su jerarquía, la definición de los patrones de comportamiento y las actitudes que rigen las acciones más importantes y las decisiones de la administración.
- **Creación Del Conocimiento Organizacional:** Es la capacidad que tienen las empresas para generar nuevo conocimiento, llevarlo a sus empleados y materializarlo en acciones que llevan a nuevos productos, servicios o sistemas de producción mejores.
- **Datos:** Conjunto de hechos objetivos que relatan una notificación de eventos.
- **Directores De Gestión De Conocimiento:** Es un nuevo papel en las organizaciones que tiene como objetivo liderar el proceso de cambio para la gestión orientada hacia el conocimiento.

- **Docente:** en el ámbito de la formación de profesionales, aquella persona que acredita conocimientos en el área que acompaña, experiencia investigativa y profesional en la misma, y que identifica necesidades de formación, formula acciones formativas, identifica éstas en el marco de un programa general y guía a los estudiantes en el logro de los objetivos de aprendizaje.
- **Experiencia:** competencia de los conocimientos técnicos adquiridos / desarrollados por la adquisición de conocimiento explícito, sobre todo tácito.
- **Gestión Estratégica:** Es un enfoque sistemático, planificado, gestionado y ejecutado de alta dirección de la organización, buscando asegurar la continuidad del crecimiento, la supervivencia y futuro de la empresa a través de la adecuación permanente de las estrategias, la capacitación, la estructura y la infraestructura.
- **Gestión del Conocimiento:** Es la gestión de los activos intangibles que generan valor para la organización. La mayoría de estos intangibles tienen que ver con procesos relacionados de una u otra forma con la captación, estructuración y transmisión de conocimiento.
- **Habilidad:** El concepto habilidad proviene del termino latino *habilitas*, y hace referencia a la maña o destreza para desarrollar algunas tareas.

El término habilidad puede referirse a diferentes conceptos:

- Habilidades en el ámbito cognitivo
- Habilidad intelectual, toda habilidad que tenga que ver con las capacidades cognitivas del sujeto.
- Habilidad para aprender en un sujeto concreto frente a un objetivo determinado.

- Habilidad como una aptitud innata o desarrollada. Al grado de mejora que se consiga a través de ella y mediante la práctica, se le denomina también talento.
- Habilidad para ejecutar una acción o una obra.
- Habilidades psicoanalíticas, capacidades hipotéticas del sujeto, concebibles en el campo de la parapsicología desde los puntos de vista de la especulación científica y de la ficción especulativa.
- **Indicadores de desempeño:** Son los criterios preestablecidos para supervisar, evaluar y, en su análisis, puede mejorar el rendimiento de una organización, industria o sector.
- **Informaciones:** Son datos contextualizados dotados de significado y la importancia para la construcción del saber.
- **Innovación:** Es el proceso de crear, desarrollar e implementar cosas nuevas, especialmente los productos o servicios nuevos y nuevos procesos y técnicas de gestión, producción o ventas. Una innovación es la introducción de un nuevo, o significativamente mejorado, producto (bien o servicio), de un proceso, de un nuevo método de comercialización o de un nuevo método organizativo, en las practicas internas de la empresa, la organización del lugar de trabajo o las relaciones exteriores.
- **Know-How:** Palabra de lengua inglesa que significa el conocimiento técnico para realizar ciertos procesos o procedimientos. Incluye la capacidad de aplicar las reglas de una disciplina a los complejos problemas del mundo real, la traducción de los aprendizajes básicos en la ejecución efectiva. Es el nivel de habilidad profesional que crea más valor.

- **Know-Why:** Palabra de lengua inglesa que significa un profundo conocimiento de las relaciones de causa y efecto que constituyen las bases de una disciplina. Permite a los profesionales a ir más allá de la ejecución de actividades para resolver los más grandes y complejas. Profesionales con el saber por qué (know-why) puedan prever las consecuencias no previstas.
- **Mediana Empresa:** Según la ley 590 del 10 de Julio de 2000 se denomina mediana empresa aquella organización que cuenta con 51 hasta 200 trabajadores, y el valor de sus activos reflejado de 5001. A 30.000 SMMLV
- **Memoria Organizacional:** Se refiere a la información almacenada en una organización que puede ser utilizado para apoyar las decisiones y estrategias de formulación.
- **Microempresa:** Según la ley 590 del 10 de Julio de 2000 se denomina microempresa aquella organización que cuenta de 1 a 10 trabajadores, y el valor de sus activos reflejado hasta 500S MMLV
- **Naturaleza Del Capital Intelectual:** Conjunto de conocimientos que permanece en la empresa Incluye: Inteligencia codificada, rutinas organizativas, procedimientos, sistemas, cultura, base de datos, etc. Ejemplos: flexibilidad organizativa, servicio de documentación, uso generalizado de las Tics, capacidad organizativa de aprender, etc. Algunos pueden protegerse legalmente y convertirse en: derechos de propiedad intelectual o industrial: derechos de autor, patentes y marcas.
- **Organizaciones Para El Conocimiento:** Son organizaciones cuya cultura valora y fomenta la adquisición, creación, difusión y uso de conocimientos, y continuamente sistemática, por todos sus miembros.
- **Organización Inteligente:** Empresas que son capaces de integrar eficazmente la percepción, la creación de conocimiento y la toma de decisiones.

- **Pequeña Empresa:** Según la ley 590 del 10 de Julio de 2000 se denomina Pequeña Empresa aquella organización que cuenta de 10 trabajadores hasta 50 , y el valor de sus activos reflejado de 501 hasta 5000 SMMLV
- **Stakeholders:** Son los interesados en el resultado de la organización, por lo general los accionistas, propietarios y empleados de la organización.
- **Ventaja Competitiva:** Combinación de algunos factores específicos dentro de una empresa que pone por delante de sus competidores en términos de desempeño. La ventaja competitiva de una región es el conocimiento disponible en la misma, las formas en las que se facilite el intercambio de conocimiento, capacitación y aprendizaje regional, cadenas productivas (en algunos sectores), financiamiento disponible, infraestructura y telecomunicaciones. Se espera también que exista una visión de futuro compartida por los actores, para que las estrategias de desarrollo sean sostenibles en el tiempo
- **Visión Holística (como sinónimo de visión sistemática):** Habilidad para visualizar la organización, institución, empresa o grupo de empresas como un todo integrado. Esto implica la posibilidad de posicionarse en puntos de vista de organización, ver cómo funcionan las distintas son interdependientes y cómo un cambio a unirse a ellos a todas las demás. También implica la capacidad de visualizar la organización en su entorno y comprender el funcionamiento político, económico y social que actúan sobre ella.

7. Metodología utilizada para el desarrollo de investigación

La investigación presentada se realizó en los años 2014 y 2015 y recoge información de personal administrativo y docente (125) y estudiantes (313) para el primer instrumento (Ver operacionalización de variables); se abordó el tema de Capital Intelectual a partir de sus tres variables principales Capital Humano, Capital Estructural y Capital Relacional.

FASE I

- Realizar un diagnóstico sobre el capital intelectual en la Escuela de Administración y Mercadotecnia del Quindío. EAM

Dando respuesta a este primer objetivo, se caracterizan los docentes y administrativos a partir de las tres (3) variables descritas a continuación:

- Capital Humano: nivel de competencia del trabajo, satisfacción personal, capacidades de innovación, formación académica, las cuales se agrupan en competencias relacionadas con la formación y experiencia profesional.
- Capital Estructural: Filosofía de gestión, cultura corporativa, procesos de gestión, tecnología de la información, tanto desde la percepción del estudiante

Como de los docentes y administrativos, que agrupan la relación con la institución para la cual laboran.

- Capital Relacional: Satisfacción del cliente, lealtad del cliente, notoriedad de marca, calidad del servicio.

Con esa información recolectada a través de los dos instrumentos⁵ diseñados y validados por la investigadores, se logra realizar el diagnóstico general en la Escuela de Administración y Mercadotecnia del Quindío EAM, a través de la tabulación y análisis de las encuestas (informe fase I), se describen los hallazgos en concordancia a aspectos relacionados con la labor docente y administrativa, niveles de satisfacción, y procesos generales, permitiendo conocer la percepción propia y de los estudiantes frente al tema central abordado en la presente investigación Capital Intelectual.

FASE II

- Diseñar una propuesta mejoradora para valorar el capital intelectual en la Escuela de Administración y Mercadotecnia del Quindío. EAM

En el plano de la administración de Intangibles, la medición del capital intelectual en una empresa se ha convertido en el primer y principal paso que se debe realizar para poder gestionar de la manera más adecuada y pertinente el conocimiento en la organización.

Uno de los aportes significativos del proyecto es identificar el estado actual de la Escuela de Administración y Mercadotecnia del Quindío EAM , en cuanto al Capital Intelectual y su gestión dentro de esta, para ello se realizó una serie de actividades que permitieron hacer una aproximación al capital intelectual de la institución, que de acuerdo a Edvinsson (2003), la agrupación de los activos intangibles es lo que forma el denominado “Capital Intelectual” que es el conocimiento intelectual de una organización, vale decir la información intangible que posee y que puede producir valor.

⁵ Un instrumento para docentes y administrativos y otro instrumento para estudiantes, número de ítems representativos 30, 10 preguntas por cada componente del Capital Intelectual. (Ver anexo instrumento fase I)

Se realizó una conexión sistemática de las diversas situaciones y actores que influyen en la generación de conocimiento en la institución, cumpliendo con el segundo objetivo planteado en la segunda fase del proyecto se llevaron a cabo las siguientes las actividades.

- Diseño de un segundo instrumento de recolección de información aplicado a los docentes de las tres facultades de la institución. Cuyo componente base para su elaboración son variables que se identifican en un modelo matemático para la medición de los intangibles.
- El cuestionario se estructuro con un número de ítems representativos de cada una de las variables claves mencionadas en el modelo matemático tales como: Satisfacción personal, nivel de competencia, capacidad de desarrollo e innovación institucional.
- Aplicación del instrumento cuestionario dirigido a los docentes que hacen parte de las diferentes facultades académicas de la institución de la EAM⁶.
- Tabulación y ponderación de los resultados obtenidos a través de la aplicación del instrumento.
- Ficha técnica, análisis y conclusiones de resultados.
- Construcción de una herramineta por medio de excel para valorar el nivel de satisfaccion y percepcion de la comunidad educativa EAM.

En primer lugar se recolectó la información de fuentes primarias mediante formularios dirigidos a docentes de las tres Facultades, en los cuales se identificaron elementos del quehacer docente para caracterizar al docente y para recoger la percepción de los docentes sobre los elementos esencial del Capital Intelectual.

⁶ Se recomienda al lector remitirse al anexo, Interpretación de variables (fase II)

Con esta información se realizó el análisis estadístico básico para determinar la metodología que permita valorar el Capital Intelectual en la EAM partir del modelo matemático⁷ ajustado para la presente investigación. Así, con los hallazgos encontrados en las dos fases, el equipo de investigación inició el diseño de una herramienta estadística soportada en Excel⁸, dicha herramienta es desarrollada con base a los diferentes procesos que se llevaron a cabo en los objetivos específicos 1 y 2 de la presente investigación, cuyos resultados hacen parte de los insumos clave para el cálculo cuantitativo y cualitativo.

Esta herramienta debe ser implementada en la institución con el objetivo de probar su validez metodológica, y una vez demostrada la veracidad y seguimiento de resultados de la misma, podrá ser desarrollada a través de un software por profesionales especializados en el área.

7.1 Tipo de investigación: Está enmarcada dentro de la investigación descriptiva de corte mixto. Se realiza una conexión sistemática de las diversas situaciones y actores que influyen en la generación de Conocimiento en la institución, se realiza descripción sobre capital humano, relacional, estructural, y su impacto en la competitividad sistémica. A nivel metodológico se desarrollará el trabajo de campo teniendo en cuenta estudio de casos, específicamente en la EAM.

7.2 Método de Investigación: Inductivo: La investigación parte de premisas particulares tales como diagnóstico, recolección de la información llegando a conclusiones generales.

⁷ Ver anexo, modelo matemático para la valoración de intangibles.

⁸ Ver anexo, herramienta de Excel.

7.3 Fuentes de recolección de información.

- Fuentes primarias: Documentos, textos, revistas indexadas
- Unidad de Análisis: Escuela de Administración y Mercadotecnia:
 - Facultad de Ciencias Administrativas y Financiera
 - Facultad de Diseño y Comunicación
 - Facultad de Ingeniería.
 - 7.4 Técnicas de Recolección de la Información:

Se realizó a través de encuestas aplicando la Escala de Likert, teniendo en cuenta que son instrumentos de recolección de información con base en una lista de ítems, reactivos, o frases cuidadosamente seleccionados, de forma que constituyen un criterio sistemático, confiable, válido, y específico para medir cuantitativamente alguna forma de fenómenos sociales, particularmente, actitudes y aquellas relacionadas con sentimientos, opiniones.

7.5. Proceso para la recolección de datos:

- a. Obtención de la información de la muestra poblacional
- b. Definir las categorías para ordenar los datos obtenidos
- c. Definir las herramientas estadísticas para el procesamiento de datos.
(Escala Likert)
- d. Tabulación y análisis de la Información, a partir del cruce de categorías.
(Escala Likert)

8. Impactos Esperados

8.1. Impacto Social

El impacto del presente proyecto a nivel social, está dimensionado de manera positiva ya que a partir de los resultados de la Investigación, se aportará a la institución desde el Capital Intelectual el mejoramiento de los procesos tanto interno como externos, mediante planes de mejoramiento podrán ofrecer a los clientes internos es decir, a los colaboradores o talento humano de la organización alto grado de motivación frente a sus funciones asignadas ya que al ejecutar el modelo de capital intelectual estará implícito el capital Humano con factores tales como: estudio de la productividad, rotación de personal, capacitaciones, salarios, entre otros; permitiendo detectar las falencias en los campos anteriormente mencionados brindando bienestar a los colaboradores lo cual impactará altamente el sentido de pertenencia hacia la organización y al desarrollo personal, profesional y familiar de los colaboradores.

A nivel externo mayor diversidad en su portafolio de servicio y /o productos el cual estará impactado por procesos de alta calidad, innovación y tecnología. Igualmente el impacto social al implementar un modelo de capital intelectual estará reflejado en niveles de competitividad a nivel local, nacional e internacional, generando credibilidad y posicionamiento en el mercado.

De lo anterior se puede inferir que:

El impacto generado a nivel social se denota en un clima organizacional productivo, a través de un liderazgo participativo, flexible y motivador, ya que ello promueve la creación de nuevos conocimientos y nuevas metas reconocidas tanto por los mismos colaboradores, como por la alta gerencia y que los productos generados a partir del proyecto marco contribuirán al fortalecimiento del tejido social y a la aplicación del conocimiento producido al interior de la institución en el entorno.(Apropiación social del conocimiento).

8.2. Impacto Ambiental

Teniendo como base la categoría central del proyecto: Capital Intelectual, impactará positivamente el ambiente, ya que al desarrollar y potencializar el conocimiento en la institución, en el medio externo entendido tanto a nivel de competencia, proveedores, grupos de interés, se verá beneficiado al mejorar las condiciones de competitividad de la institución objeto de estudio. Igualmente dentro del modelo de Capital Intelectual se tomará como indicador el conocimiento de la muestra poblacional frente a las políticas que rigen al medio ambiente.

8.3. Impacto Cultural

Las sociedades se crean a partir de las costumbres e identidades que las diferencian de otras, por tanto las organizaciones que están inmersas en la sociedad desarrollan filosofías Institucionales las cuales van direccionando el norte de las mismas. Teniendo en cuenta el anterior planteamiento se hace necesario y urgente que las IES diseñen lenguajes que forjen culturas organizacionales acordes con las exigencias del mercado global, al mismo tiempo dentro de la sociedad Quindiana a partir del componente Educativo específicamente desde escenarios de educación superior como lo es la EAM desde el programa Administración de Empresas se genera la cultura del emprendimiento y la necesidad de crear empresas o mejorarlas a partir de la Gestión del conocimiento teniendo en cuenta clientes internos y externos.

8.4. Impacto Económico

Las pequeñas y medianas empresas que inviertan en la aplicación de un modelo de capital intelectual que esté conformado por: Capital Humano, Estructural y Relacional obtendrán utilidades y rentabilidad en el corto y mediano plazo, ya que se potenciarán sus activos intangibles como ventaja competitiva en mercados locales, nacionales internacionales, generando conocimiento tanto a nivel interno como externo.

Así mismo, el lograr el máximo aprovechamiento del Capital Intelectual con el que cuenta la institución, lo cual está directamente relacionado con los factores que se crean en este proceso, como ventaja competitiva empresarial, entre ellos un prospectiva eficiente y eficaz en el logro de las metas propuestas en la organización, lo cual propende por aumentar el rendimiento económico y la alianza en el tejido social.

Dicho impacto económico puede representarse en dos aspectos. De un lado, la implementación de una metodología que le permita valorar los activos intangibles de la institución que a su vez le permita contribuir al cumplimiento de los lineamientos de acreditación institucional, y así lograr que la EAM tenga un reconocimiento con evidentes repercusiones en el incremento de sus ingresos. Del otro, se espera que, dada la naturaleza y filosofía de la implementación de la metodología, los productos de investigación y de las otras funciones misionales (docencia y proyección social) promuevan el desarrollo económico de la región, gracias a la aplicación de los conocimientos producidos por los investigadores y docentes.

9. Los resultados principales o hallazgos que pueden sintetizarse de la referida investigación

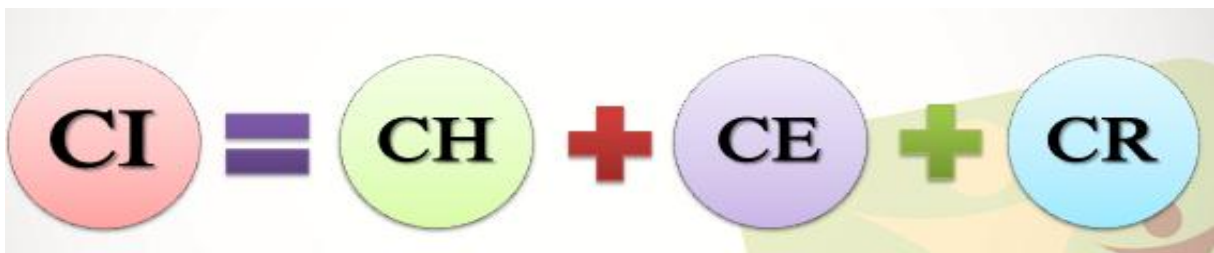
9.1. Fase I: Diagnóstico sobre el Capital Intelectual en la Escuela de Administración y Mercadotecnia del Quindío. EAM **(Favor remitirse a FASE I)**

9.2. Fase II: Diseño de una propuesta mejoradora para valorar el Capital Intelectual en la Escuela de Administración y Mercadotecnia del Quindío. EAM **(Favor remitirse a FASE II)**

10. Conclusiones

Uno de los aportes significativos del proyecto fue diagnosticar el estado actual de la Escuela de Administración y Mercadotecnia del Quindío EAM , en cuanto al capital intelectual y su gestión dentro de esta, y de manera general se describirán las conclusiones del diagnóstico, para ello se realizó una serie de actividades que permitieron hacer una aproximación al capital intelectual de la institución, que de acuerdo a Edvinsson (2003), la agrupación de los activos intangibles es lo que forma el denominado “Capital Intelectual” que es el conocimiento intelectual de una organización, vale decir la información intangible que posee y que puede producir valor.

Partiendo del hecho que el Capital Intelectual de una organización es la sumatoria del Capital Humano, Capital Estructural y Capital Relacional, se partió de la siguiente ecuación soportada por varios autores, la que contiene sus correspondientes competencias básicas distintivas (CH, CE, CR) para cualquier tipo de empresa y de la cual se puede obtener la siguiente interpretación cualitativa:





Fuente: Elaboración propia con base en Edvinsson (2003)

La respuesta porcentual del Capital Intelectual, resultante de la aplicación de la anterior ecuación, se compara con la escala previamente propuesta por los investigadores, y para ubicar el rango en que se encuentra la organización se pre establecen los intervalos que por experiencia se han conocido como comportamiento normal de las organizaciones midiendo los niveles de satisfacción.

Para la presente investigación, la satisfacción se entiende como un concepto multidimensional, compuesto por varias dimensiones o aspectos que intervienen en la relación que hay entre, organización-colaborador-estudiante, por esta razón dicha percepción es subjetiva para su evaluación y análisis, sin embargo para el caso específico de la institución, se tienen en cuenta para medir la satisfacción de su capital intelectual, unas de las escalas de valoración más utilizadas como lo es la de cinco puntos, donde encontramos dos puntuaciones positivas, una neutral, y dos negativas.

Los intervalos más aproximados propuestos por los investigadores de este proyecto se relacionan en la siguiente escala del 1 al 5, donde 5 representa el mejor grado de satisfacción, 4 y 3 nivel intermedio, 2 y 1 representan el menor grado de satisfacción.

Interpretación de Niveles

De acuerdo a los resultados obtenidos en el desarrollo del proyecto en su segunda fase de aplicación, se encuentra alguna variabilidad, por lo tanto se propone ciertos estándares o puntos de corte para determinar niveles de satisfacción generales⁹.

ESCALA	RANGO	INTERPRETACION
A = 5	81% - 100%	Muy Satisfecho
B= 4	61% - 80%	Satisfecho
C= 3	41%-60%	Medianamente satisfecho
D= 2	21%-40%	Insatisfecho
E= 1	1%-20%	Muy insatisfecho

Fuente: Elaboración propia

*Tabla de Interpretación de las Variables

Variables	Rango	Nivel de Satisfacción	Valoración interpretativa
Capital Humano	81% - 100%	Muy satisfechos	Niveles de Satisfacción superiores del 81% indica muy alto

⁹ La explicación de los juicios de satisfacción/insatisfacción recurre a tres constructos: expectativas, rendimiento y desconfirmación.

* La anterior tabla aplica para las tres variables que se derivan del Capital Intelectual de acuerdo a los resultados obtenidos en el diagnóstico.

			grado de satisfacción.
Capital Estructural	61%-80%	Satisfecho	Niveles de satisfacción entre 61% y 80% indica un alto grado de satisfacción.
	41%-60%	Medianamente satisfecho	Niveles de satisfacción entre 41% y 60% indica un grado de satisfacción moderado tendiente a regular.
Capital Relacional	21%-40%	Insatisfecho	Niveles de satisfacción entre 21% y 40% indica un alto grado de insatisfacción.
	1%-20%	Muy insatisfecho	Niveles de satisfacción inferior al 20% denota un muy alto grado de insatisfacción.

Fuente: Elaboración propia a partir de Lovelock, J. (2009)

Capital Humano: Una vez realizadas las visitas a las diferentes dependencias, se pudo conocer el nivel intelectual determinada por la formación y experiencia, que tienen cada uno de los colaboradores que hacen parte de las áreas de la EAM, se conoció también las funciones específicas que realizan ya sean administrativas o docentes y se pudo percibir las habilidades que poseen para su desempeño

laboral, se logró identificar además cuáles son los puestos de trabajo que representan más complejidad y si se cuenta con personal apto para realizarlo.

De lo anterior se deriva que:

- El compromiso por parte del personal docente y administrativo para contribuir con el desarrollo institucional es positivo para el ejercicio de sus funciones.
- La cualificación docente y administrativa responde a las exigencias de la calidad en la educación superior por poseer títulos académicos de especialización, maestría y doctorado.
- Los métodos didácticos y sistemas de evaluación son óptimos y adecuados para la enseñanza universitaria por parte de los docentes de la institución.
- El apoyo económico para la capacitación permanente de los docentes y personal administrativo son pertinentes por parte de la institución.

- Existe vocación de servicio y niveles de desempeño académico competitivo para la enseñanza universitaria por parte de la mayoría de docentes.
- La mayoría del personal administrativo presenta desempeño laboral competente por sus habilidades y experiencias.

Capital Estructural:

La administración de intangibles permite a la institución de una manera clara direccionar sus esfuerzos, el que se encargara de crear e implementar procesos y procedimientos que permitan a los colaboradores manejar los conocimientos que poseen y que han adquirido a través del tiempo y la experiencia en pro de beneficios para la organización en general, dando como consecuencia el buen funcionamiento y los buenos resultados obtenidos por la organización en la realización de sus procesos misionales y las ganancias financieras que refleje.

El capital estructural es aquella infraestructura que incorpora, forma y sostiene al capital humano, y le sirven de soporte y base, en procura de lograr la optimización

de su rendimiento y en consecuencia del rendimiento empresarial; que a diferencia del capital humano si es propiedad de la organización.

Aquí se incluyen, básicamente activos de propiedad intelectual, a saber base de datos, sistemas administrativos, procedimientos, rutinas; es decir todas las formas en que pueda estar reflejado el conocimiento dentro de la organización diferente al que reside en las personas.

De lo anterior se deriva que:

- Los trámites en los procesos internos y administrativos son adecuados.
- Capacidad de gestión y resolutive de áreas de la institución.
- Adecuación al sistema de gestión de calidad y a las normas ISO de calidad educativa.
- La institución cuenta con infraestructura suficiente; equipos, laboratorios, bibliotecas y estructura informática actualizada, pero algunas de ellas no están en óptimas condiciones.
- Las políticas salariales que rigen dentro de la institución son diferentes para las personas que allí ejercen sus labores diarias en el área respectiva.

Capital Relacional: El capital intelectual y propiamente su gestión, no sólo impacta en la calidad de la institución y en su funcionamiento interno, sino que también repercute en la formación profesional y en la futura vida profesional de los estudiantes, por tanto es de suma importancia poner atención y cuidado a dichos procesos al interior de la institución.

El capital relacional está referido al grado de “relación” que tiene la organización con terceros así como las percepciones que éstos tengan de ella. La imagen de marca, la lealtad y satisfacción de clientes internos (área administrativa y docentes y clientes externos (estudiantes y padres de familia) de todas las carreras y de todos los semestres.

De lo anterior se deriva que:

- Oferta de carreras profesionales que responden a las reales necesidades de la región.
- Currículos desfasados, que no promueven a la internalización.
- Mayor dedicación a la formación académica, que a la investigación científica, tecnológica de parte de los docentes.
- En el caso de la EAM cuya formación es por ciclos propedéuticos la institución es representativa para el desarrollo regional.

C= 3	41%-60%	Medianamente satisfecho
-------------	----------------	------------------------------------

El rango para esta categoría esta entre (41% - 60%), lo que quiere decir que la organización se ubica en un nivel neutral de percepción de su Capital Intelectual en **Medianamente satisfecho** para el intervalo propuesto, valorado a través de los administrativos-docentes-estudiantes donde el promedio ponderado que mide dicho nivel de satisfacción en el **Capital Humano, Capital Estructural y Capital Relacional**, permite inferir que:

- El compromiso por parte del personal docente y administrativo para contribuir con el desarrollo institucional es positivo para el ejercicio de sus funciones.
- La cualificación docente y administrativa responde a las exigencias de la calidad en la educación superior por poseer títulos académicos de especialización, maestría y doctorado.
- Los métodos didácticos y sistemas de evaluación son adecuados para la enseñanza universitaria por parte de los docentes de la institución.
- El apoyo económico para la capacitación permanente de los docentes y personal administrativo son pertinentes por parte de la institución.

- Existe vocación de servicio y niveles de desempeño académico competitivo para la enseñanza universitaria por parte de la mayoría de docentes.
- La mayoría del personal administrativo presenta desempeño laboral competente por sus habilidades y experiencia.

D= 2	21%-40%	Insatisfecho
-------------	----------------	---------------------

El rango para esta categoría esta entre (21% - 40%), lo que quiere decir que la organización se ubica en un nivel neutral de percepción de su Capital Intelectual en **Insatisfecho** para el intervalo propuesto, valorado a través de los administrativos-docentes-estudiantes donde el promedio ponderado que mide dicho nivel de satisfacción en el **Capital Humano, Capital Estructural y Capital Relacional**, permite inferir que:

Las expectativas previas no se han visto confirmadas. Indica un alto grado de insatisfacción.

E= 1	1%-20%	Muy insatisfecho
-------------	---------------	-------------------------

El rango para esta categoría esta entre (1% - 20%), lo que quiere decir que la organización se ubica en un nivel neutral de percepción de su Capital Intelectual en **Muy Insatisfecho** para el intervalo propuesto, valorado a través de los administrativos-docentes-estudiantes donde el promedio ponderado que mide dicho nivel de satisfacción en el **Capital Humano, Capital Estructural y Capital Relacional**, permite inferir que:

Las expectativas han sido plenamente desconfirmadas. Niveles de satisfacción inferior al 20% denota un muy alto grado de insatisfacción. La insatisfacción genera tensión vital.

11. Referencias Bibliográficas

- Arango, M., Gil, H. y Pérez, G. Aspectos Prácticos de la Gestión del Conocimiento y la innovación aplicada a las empresas. Medellín: Universidad Nacional de Colombia, 2007. p 25-84.
- Argyris, C. y Schon, S. Organizational Learning: a Theory in Action Perspective. Addison-Wesley. 1978.
- Azúa, Sabin. Homo Faber, Homo Sapiens: La Gestión del Conocimiento y del Capital Intelectual de las Organizaciones como Elemento Clave para la Mejora de la Competitividad. Barcelona: Ediciones del Bronce, 1999. p 65-80.
- Baruch , L. y Suresh, R. The valuation of organization capital. New York. 2004.
- Bontis, N. There's a Price on your Head: Managing Intellectual Capital Strategically. Business Quarterly, p 40-47. 1996
- Bontis, N. Intellectual capital: An exploratory study that develops measures and models. Management Decisión, 36(2), p 63- 76. 1998.
- Bueno, E. "El capital intangible como clave estratégica en la competencia actual", Boletín de Estudios Económicos, Vol. LIII, Agosto de 1998, pp. 207 -229.
- Del moral, A.; Pazos, J.; Rodríguez, E.; Rodríguez-Patón, A. y Suárez. (2007): Gestión del Conocimiento. Thompson Editores. Madrid.
- Davenport, t. h. y Pruzak, I. (2001). conocimiento en acción. cómo la organizaciones manejan lo que saben. pesaron educacional, buenos aires
- Drucker, p. (1994). La Sociedad Post Capitalista. Editorial Norma. Bogotá.
- Guadamillas, f. y Forcadell, f. j. (2002): "implicaciones estratégicas y organizativas de la implantación de la gestión del conocimiento en la empresa". Esic Market, no. 111, pp. 55-73.
- Harvard business review (2000). Gestión del Conocimiento. Ediciones Deusto S.A.

- Lovelock, Christopher, Wirtz, Jochen (2009): "Marketing de Servicios, personal, tecnología y estrategia". Sexta Edición, México.
- Modelos que miden el capital intelectual (2009). Universidad de las Américas. Puebla.
- Molina P. Paula Andrea. (2009) Valoración del Capital Intelectual en una empresa colombiana Universidad Nacional de Colombia Sede Medellín.
- Marín de Castro, (2010) El Capital lintelectual de la Empresa. ISSN 0422-2784. pág. 37-49
- Nonaka, I. y Takeuchi, H. (1999): La Organización Creadora de Conocimiento. Oxford Universito pres. México.
- Peña Pérez, t.; Joyanes Aguilar, I.; Sáiz Bárcena, I. y García Santamaría, j. (2006): modelo integral de gestión del conocimiento desde un enfoque de procesos. Universidad de Burgos.
- Riesco González, m. (2006): El Negocio es el Conocimiento. Díaz disantos, España. Santillán de la peña, m. (2010). gestión del conocimiento. el modelo de gestión de empresas del siglo XXI. Tissen, r., Andriessen, d. y Lekanne Deprez, f. (2000). el valor del conocimiento. prontica hall, Madrid
- Valhondo, d. (2003): Gestión del Conocimiento: del mito a la realidad. Díaz de santos, Madrid.

