
Las instituciones de educación superior y su capital intelectual: una forma de explorar su posicionamiento en el mercado competitivo

Institutions of higher education and intellectual capital: a way to explore their competitive market position

Recibido el 8 de Diciembre de 2011, aceptado el 15 de Mayo de 2012.

No. de clasificación JEL: I23; O31; A20

Julio César Ruíz Astudillo.

Universidad Mesoamericana.
jruizas@hotmail.com

Lisandro Montesinos Salazar.

Universidad Autónoma de Chiapas. Dirección General de Planeación.
lisandro.montesinos@unach.mx

Resumen

Mucho del capital intelectual o talento organizativo, está determinado por el conocimiento tácito, estas experiencias, habilidades y destrezas, resultan fundamentales en las organizaciones, para establecer niveles de competencia y posicionamiento en el mercado.

El concepto expone la medición de tres dimensiones: capital humano, estructural y relacional. Seguros que una medición recurrente permitiría a la administración establecer el déficit de gestión y generación de capital intelectual.

Hoy, hablar de medición del capital intelectual en las instituciones u organizaciones empresariales es de suma importancia, es el punto neurálgico del éxito o fracaso de una institución

Palabras clave: capital intelectual, educación superior, capacidad académica, indicadores

Abstract:

Much of the intellectual capital and organizational skills is determined by the tacit knowledge, these experiences, skills and abilities are essential in organizations, to establish levels of competition and market positioning.

The concept describes the measurement of three dimensions: human capital, structural and relational. Insurance that a measurement would allow the administration recurring deficit establish management and generation of intellectual capital. Today, talk of measuring intellectual capital in the institutions or organizations is of paramount importance, is the focal point of success or failure of an institution

Keywords: intellectual capital, higher education, academic ability, indicators.

Introducción

Dentro de una Institución de Educación Superior (IES), se encuentran capacidades intelectuales difíciles de explicar, constatar y medir. Estas capacidades se convierten en bienes, cuando la institución crea un orden útil y explícito de su intelecto. Mucho del capital intelectual o talento organizativo, está determinado por el conocimiento tácito, estas experiencias, habilidades y destrezas, pueden determinar en la organización, su competencia y posicionamiento en el mercado.

El objetivo general de este artículo es definir cómo las IES tienen la capacidad de reconocerse a sí mismas, sobre su posicionamiento en el contexto, a partir de la medición del capital intelectual (CI). El concepto expone la medición de tres dimensiones: capital humano, estructural y relacional. Estas dimensiones incluyen: conocimientos, procesos, rutinas, innovación, sistemas, herramientas y filosofía operativa.

La posibilidad de pensar, que aquellas IES que poseen, utilizan y miden el capital intelectual como método de dirección, pueden visualizar y prever consecuencias en la toma de decisiones, tienen ventaja competitiva, posicionamiento y permanencia en el mercado, sobre todo si hablamos de instituciones privadas o particulares.

La intención es describir una forma de exploración y de autoevaluación que puede resultar de utilidad para el óptimo funcionamiento de las IES, partiendo de la premisa de creer que toda organización social, independiente a la naturaleza de su capital económico, es poseedora de capital intelectual, pero desafortunadamente desconocida para muchas. Por lo tanto, su conocimiento y medición recurrente son de gran relevancia, sobre todo si se trata de tener una ventaja competitiva. Seguros que una medición recurrente permitiría a la administración establecer el déficit de gestión y generación de capital intelectual.

Actualmente la sociedad del conocimiento a la que pertenecemos, exige una constante movilidad intelectual sobre todo si se trata de las instituciones de educación superior. Hoy, hablar de medición del capital intelectual en las instituciones u organizaciones empresariales es de suma importancia, es el punto neurálgico del éxito o fracaso. Para las IES, es un concepto no tan nuevo, pero que ha sido difícil de comprender, gestionar y medir. A pesar de ello, existen algunas IES que realizan esfuerzos importantes para medir y gestionar el capital intelectual, en México, destacan la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM) y el Instituto Politécnico Nacional (IPN).

Estos referentes fundamentan en el presente ensayo, criterios coincidentes para la medición que podría realizarse en las IES, que a diferencia de otras que lo han abordado, radica en concebir a la institución educativa como una organización empresarial, como una forma más de la capacidad de asumir todas las responsabilidades que le exige una agrupación, desde su planeación hasta su control, con el objetivo de ser la más exitosa en el mercado.

1. El Capital Intelectual, una aproximación al tema

La provocación para escribir este artículo, surge de la base conceptual de calidad educativa, que en los últimos años ha sido tema controversial en el medio educativo; de ahí surge el cuestionamiento ¿es el conocimiento y medición del capital intelectual, la solución para que las IES, mejoren la toma de decisiones, tengan ventajas competitivas, posicionamiento, permanencia en el mercado y obtengan reconocimiento respecto a la calidad? Para dar respuesta a la interrogante, se tomará como marco de referencia la perspectiva de la administración y economía de las instituciones, que por mucho, las organizaciones han existido a lo largo de la vida del hombre.

Por su naturaleza el ser humano ha tenido la necesidad de organizarse. Prueba de ello son las civilizaciones que vivieron hace 60,000 años, su organización ya poseían un capital intelectual.

Dentro de las organizaciones existe un sinnúmero de experiencias, habilidades, destrezas y conocimientos que interactúan, pero que en ocasiones no son explícitos, se manifiestan como la oferta intelectual de la empresa, a lo que se le denomina capital humano (Edvinsson y Malone, 2004).

Para un dirigente, siempre será necesario saber si los empleados poseen y tienen actualizados sus conocimientos, si han adquirido otros nuevos y la manera cómo lo incorporan a la institución. En el área administrativa se observa gran cantidad de recursos humanos, personas de diferentes edades que conviven para la consecución de un solo fin: atender a los clientes que demandan un servicio. Para su atención y bienestar de la clientela, la administración necesita de la responsabilidad y compromiso de su empleado,

entendiendo como responsabilidad a la obligación que tiene para prestar el servicio, no creemos que sea suficiente. Sin embargo, entendemos al compromiso como la manera de prestar el servicio por voluntad propia. Esto puede generar talento humano.

El valor de la institución, radica en sus activos, estos pueden ser de cuatro formas; los dos primeros, son denominados corrientes, porque generalmente se consumen o se venden en el término de un año. Los activos fijos o de larga vida, tienen una vida útil superior a un año. El tercer tipo de activo lo constituyen las inversiones. El cuarto tipo, llamados activos intangibles; los que no tienen existencia material, pero son valiosos para la compañía. Éstos intangibles existen en proyectos productivos, educativos, explotación de derechos de autor, patentes, el conocimiento de los alumnos, la profesionalización del personal académico y administrativo, los activos intangibles generan un aumento en el valor agregado de la institución (Edvinsson y Malone, 2004).

La posesión del conocimiento es el punto que hace diferencia entre generar o no capital intelectual. El conocimiento, es una mezcla de experiencias, valores, información contextual y apreciaciones expertas, el conocimiento no solo está registrado en documentos y bases de datos, también se refleja en procesos y prácticas organizacionales. Existe otro tipo de conocimiento: el tácito. Este tipo de conocimiento es el que total o parcialmente no puede explicarse, difícil de registrar y articular. Por el contrario, el conocimiento explícito, es todo aquello que se observa y se explica sin dificultad, está almacenado en los medios físicos (Valhondo, 2003).

El conocimiento en las organizaciones siempre ha existido, todos los miembros que pertenecen a una organización educativa intercambian saber. Este conocimiento en la actualidad se le conoce como capital intelectual.

Edvinsson y Malone (2004:65) definen que: *“el capital intelectual es la posesión de conocimientos, experiencia aplicada, tecnología organizacional, relaciones con clientes y destrezas profesionales”*.

El capital intelectual tiene tres componentes; el capital humano, capital estructural y capital clientela.

El capital humano es el conocimiento intelectual que poseen los miembros de la organización, administrativos, docentes, investigadores y personal de apoyo.

El capital estructural es el resultado de establecer normas, rutinas y procesos, este capital comprende los activos físicos y las estructuras que componen a la organización. Dentro de este capital se encuentra el capital innovación y filosofía operativa; la primera corresponde a la capacidad de reacción que tiene la organización para sacar al mercado nuevos productos, lo que significa que la creatividad es el *knowhow*. La filosofía operativa se define como la capacidad de la empresa para adaptarse a las nuevas formas de administración, sin perder

de vista el proceso administrativo y organizacional con el que ha venido trabajando.

El capital clientela es la relación de la compañía con los clientes. Aunque pudiera parecer que esta forma de capital intelectual estuviera dentro del capital estructural, Edvinsson y Malone, la separan para tratarla como categoría independiente (Edvinsson y Malone, 2004).

Para su mejor estudio y rentabilidad el capital intelectual debe dividirse en diez capitales (Sullivan Patrick, 1998),

1. Capital humano
2. Capital cliente
3. Capital accionista
4. Capital cultural
5. Relacional
6. Espiritual
7. Organización
8. Estructural
9. Proceso
10. Económico

Algunos de ellos se explican de la forma siguiente:

El capital accionista se define igual que al capital clientela, se incluyen únicamente a las personas que tienen interés en la organización, clientes, vendedores, proveedores y accionistas.

El capital relacional es el valor potencial de diferentes capitales en suma interacción. En esencia, el capital relacional se genera de la relación entre el capital humano y el capital estructural.

El capital espiritual, aunque no está del todo bien definido, este capital intenta captar y aprovechar la esencia positiva de la organización. La finalidad es generar capital intelectual.

El capital organización es la interacción entre capital humano y capital estructural, y hace posible su gestión.

El capital proceso son las prácticas y técnicas que son utilizadas por la organización para el logro de sus fines, todo lo relacionado con la organización que no sea estructural sería capital proceso, (compra, contratación, toma de decisiones).

El capital económico es la intersección entre el capital humano y el capital estructural con las necesidades de los clientes o accionistas para generar valor.

El capital cultural es el medio interno del que se basa la organización para visualizar y analizar su proceso.

Cada miembro que pertenece a una institución educativa, incluidos los estudiantes, llevan consigo un cúmulo de vivencias, estas experiencias formativas se les conoce como capital cultural. A diferencia del capital anterior, el capital intelectual es la explotación de conocimientos que benefician a la empresa por la cual se trabaja, no basta estar formado y reconocido, es necesario hacer uso de las habilidades y destrezas propias, solo así se puede llamar capital intelectual. Puede decirse que el capital intelectual es el producto terminado mas no acabado de la inversión profesional del sujeto. La inversión cultural que realice el sujeto en función de su formación profesional es fundamental, sin embargo, todavía no es capital intelectual, la generación de conocimientos habilidades y destrezas de que disponga esta persona dentro de la organización será llamado capital intelectual (Bourdieu, 1987).

La medición del capital intelectual en la administración de las empresas es un término que se origina por la creciente inquietud de empresarios, investigadores y académicos por conocer si el conocimiento era un recurso valorado para crear riqueza.

Siguiendo con Edvinsson y Malone (2004:23):

el trabajo de este grupo se basaba en el convencimiento de que la mayor parte del capital intelectual de una compañía, si no todo, se podía visualizar de alguna manera. En particular, que se podía identificar y medir los indicadores y encontrar el formato adecuado de presentación, de modo que el capital intelectual se pudiera poner sobre la misma sólida base objetiva y comparativa que el capital financiero.

Por su parte, la empresa Skandia, aporta elementos para que las empresas puedan medir y visualizar el capital intelectual, en 1995, esta empresa aseguró que el verdadero valor del rendimiento de una compañía está en su capacidad de crear valor sostenible. Esta declaración provocó que muchas empresas volcaran sus esfuerzos al conocimiento y medición del capital intelectual.

Asimismo, Stewart, Sullivan, Brooking y Dragonetti, se suman a la fila de autores que realizan un extenso análisis sobre la medición del capital intelectual en las empresas comerciales de mayor éxito. La coincidencia entre sus estudios está basada en la medición del capital intelectual. Hoy se puede decir que el principal activo, riqueza y rentabilidad de las empresas lo constituye el capital intelectual.

En el ámbito de las IES, la medición del capital intelectual tiene cabida en el área de investigación científica principalmente, el caso de la Universidad

Autónoma de México (UNAM), así como la gestión y valoración del capital intelectual que se desarrolla en el Instituto Politécnico Nacional (IPN). En sí para las IES, la medición del capital intelectual en la última década del siglo XX era una opción, hoy en día, las políticas nacionales en materia de educación superior apuntan a que es la forma de lograr una posición de obtener recursos adicionales, por lo que ahora debe ser una obligación para poder competir en los mercados académicos.

1.1.Las instituciones de educación superior y el capital intelectual

En el marco de la política educativa nacional, hacer frente a las recomendaciones de la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE), en cuanto al aumento de investigadores en el país, es una de las muchas preocupaciones que tienen todas las IES. Prueba de ello es que mientras en 2003 solo había 0.7 investigadores por cada mil personas económicamente activas (*La crónica*, 2003), para 2009 el número de investigadores inscritos al Sistema Nacional de Investigadores (SNI) ascendió a 15,565; aunque este incremento cuantitativo no necesariamente refleja un incremento en la productividad, puesto que de éstos el 99.1% se dedicó a escribir artículos y el resto a desarrollar patentes (*La jornada*, 2011).

En estas cifras se observan los intentos de la administración pública por tratar de recomponer los desatinos que en ocasiones han caracterizado a las políticas de educación superior. Sin embargo, los esfuerzos realizados no han sido suficientes y a la par de un incremento en los recursos destinados a la inversión en educación superior, se necesita de igual manera una revisión minuciosa de la política interna de las instituciones, con el fin de identificar a las organizaciones que asumen la responsabilidad y compromiso que conferido.

Las IES tienen la ineludible responsabilidad de ofertar una educación de calidad, que sea eficiente para la misma sociedad que la demanda (Quintas, 1996). Por mucho, el perfil de egreso de los estudiantes puede ser uno de los principales ejes por los cuales la institución se pueda o no mantener en el mercado.

De acuerdo con Al y Trout (1987:3): “*el posicionamiento comienza con un producto, que puede ser un artículo, un servicio, una compañía, una institución o incluso una persona*”. El posicionamiento es tan importante económicamente para la vida de una institución, que la falta de éste traería el deceso de la misma. Por consiguiente, cada institución, llámese pública o privada, debería volver los ojos a la supremacía de la administración.

Babbage (1832), citado por Merrill, (1985: 31) estableció que: *“quizás el principio más importante sobre el que descansa la economía de la producción es la división del trabajo entre las personas que realizan la labor”*.

Sin duda, la división del trabajo ha hecho que todo lo que se realice dentro de la institución sea más fácil, ha hecho que los objetivos de la empresa se compartan, por lo que todos los miembros que la integran deberán ser especialistas en su campo. El especialista que diga serlo tendrá que producir más y mejor trabajo con el mismo esfuerzo. El éxito o fracaso de la empresa no solo se deberá al trabajo de planeación, organización, dirección, ejecución y control, que realice el dirigente. No se omite la responsabilidad jerárquica del dirigente para sistematizar cada una de las ideas por las cuales permitirá cumplir las metas de la organización. Para las organizaciones el éxito o fracaso se debe al papel de sus integrantes.

De acuerdo con Chiavenato, la forma en que se percibe al individuo dentro de la institución la llama cognición humana, a la cual define como *“el filtro personal a través del cual la persona se ve y siente y percibe el mundo que le rodea. Es el conocimiento en que se basa la creencia y la opinión personal respecto de sí mismo y del mundo exterior”* (2006:63)

No hay que olvidar que el comportamiento humano en las instituciones está plagado de características individuales, de historias particulares que hacen de la organización y administración un paradigma propio. Siguiendo a Chiavenato:

...la vida de las personas conforma una infinidad de interacciones con otras personas y con las organizaciones. Por ser eminentemente social e interactivo, el ser humano no vive aislado, sino en continua interacción con sus semejantes. Debido a sus limitaciones individuales, los seres humanos tienen que cooperar unos con otros, y deben conformar organizaciones que les permitan lograr algunos objetivos que no podrían alcanzar mediante el esfuerzo individual (Chiavenato, 2006:7).

En las organizaciones hay personas de diversa índole, pero todas deben mostrar la capacidad para comunicarse y trabajar en equipo. Esto significa sacrificio de su propio comportamiento, en beneficio de la coordinación, por lo tanto se espera un trabajo conjunto entre personas de manera eficiente y eficaz.

Para una eficiente administración de los recursos humanos, las personas pueden visualizarse como personas y como recursos. Como personas habrá que contemplarse la personalidad e individualidad, los valores, actitudes, motivaciones, y objetivos personales. Se tendrá que dar un tratamiento individual. Como recurso se habrán de considerar las habilidades, capacidades, experiencias, destrezas, y conocimientos (Chiavenato, 2006).

Dentro de la administración de los recursos humanos, se hace necesario visualizar a cada integrante como ente social individual, no se puede olvidar

que forman parte de una sociedad en la que se encuentran clubes, escuelas, familia, grupos religiosos, etcétera. Esta membresía individualista permea dentro de la organización, por lo que tenerlo en cuenta es fundamental para su correcta dirección.

En una institución, el comportamiento humano es fundamental, puede verse agredido por factores internos o externos. Los primeros pueden ser de personalidad, de aprendizaje, de motivación, de percepción, de valores. Mientras que los factores externos contemplan al ambiente organizacional, reglas y reglamento, cultura, política, métodos y procesos, recompensas y castigos, grado de confianza (Chiavenato, 2006).

La institución visualiza la cooperación de sus integrantes de acuerdo a:

a) El hombre proactivo

Este comportamiento está basado en el cumplimiento de logros personales. Los miembros de la organización pueden o no revelarse con la administración y dirigencia, por el sólo hecho de visualizar el sentido de sus objetivos. Estos objetivos deben estar encaminados al bienestar de los miembros de la empresa o institución.

b) El hombre es social

El ser humano es social por naturaleza y por lo tanto tiene la necesidad de relacionarse con otras personas o grupos de personas. El intercambio de ideas y de información con otros individuos le permite a la persona tener una visión de lo que es, el lugar donde se encuentra y lo que le espera al estar ahí.

c) El hombre tiene necesidades diversas

Nunca suceden las cosas dos veces de igual manera, lo que significa, que lo que hoy motiva a una apersona no será lo mismo al día siguiente. El comportamiento de las personas dentro y fuera de la institución está sujeto a diferentes necesidades.

d) El hombre percibe y evalúa

La selección de datos e información que hacen las personas del ambiente dentro de la organización, lo evalúan de acuerdo a su experiencia y en función de lo que está experimentando.

e) El hombre piensa y elige

Este comportamiento puede analizarse de acuerdo a los programas, estímulos que elige y se concretan en el logro de sus objetivos.

f) El hombre posee capacidad limitada de respuesta

Chiavenato, señala *“las características personales son limitadas. La capacidad de respuesta está dada en función de las aptitudes (innatas) y del*

aprendizaje (adquisición). Tanto la capacidad intelectual como la física están sujetas a limitaciones” (2006:97).

Es importante señalar que algunos modelos de administración aceptan que la línea de autoridad se dé desde la cúpula de la institución. Estos condicionamientos aceptados definen el comportamiento humano de los miembros de la organización.

Chiavenato también menciona dos clases de administración, basados en la teoría propuesta por Douglas Mc Gregor, que establece dos concepciones opuestas de administración fundadas en ciertos presupuestos sobre la naturaleza humana: la tradicional (a la que denominó teoría X) y la moderna (a la que llamó teoría Y), (2006).

Entretanto, Taylor (1912) citado por Merrill, la administración debiera ser científica, conceptualizada como:

una revolución mental completa por parte de los trabajadores de cualquier establecimiento o industria, una revolución mental completa por parte de esos hombres en cuanto sus deberes respecto a su trabajo, a sus compañeros y a sus patrones. E implica la revolución mental igualmente completa por parte del sector directivo, una revolución mental completa en cuanto a sus obligaciones hacia sus compañeros de trabajo en la administración, hacia sus obreros y hacia todos los problemas diarios de éstos. (1985:78).

Este enfoque administrativo posiciona no sólo al dirigente como el eje principal de la organización, aquí cada uno de los miembros que la integran se convierten en administradores, administradores de su tiempo, de su espacio y de su producción, con el objetivo de cumplir y satisfacer una meta en común: la de la institución. Para tal efecto, existe un beneficio mutuo. El trabajo del administrador radica o debe radicar en hacer realidad esta revolución científica. Para lograrlo, la socialización debe darse en forma descendente.

La constante lucha por el beneficio económico entre la administración y los empleados debiera terminar, sobre todo si se parte de la idea de pertenecer a una organización, con metas y objetivos comunes.

Al respecto Taylor (1912), citado por Merrill, señalaba:

creo que es exacto decir que en el pasado gran parte del pensamiento e interés de la administración y de los trabajadores en los establecimientos fabriles, se centraba sobre lo que puede llamarse la división correcta del superávit resultante de los esfuerzos conjuntos. La administración buscaba el mayor beneficio posible para ella, y los obreros los salarios más altos, y esto es lo que yo entiendo por división del superávit (1985:78).

La gran revolución científica está en la actitud de las personas que integran la organización, que va desde el mozo hasta el puesto más alto de la dirigencia. Dejar el antagonismo del beneficio propio, por la ayuda mutua, sería beneficioso al grado que se alcanzarían grandes recursos económicos tanto para la empresa como para los asalariados. La lucha por el reparto del superávit sería obsoleta, podría producirse tanto, que su tamaño sería inimaginable (Taylor, 1912).

Existen dos ventajas en la administración científica que despuntan de la administración antigua:

- Se tiene una disposición asumida en el trabajador, no por obligación de su responsabilidad, si no por propia conciencia. Aquí, el trabajador mantiene una iniciativa, un trabajo intenso, buena voluntad e ingeniosidad.
- La segunda ventaja radica en las nuevas responsabilidades de los dirigentes. Estas contemplan cuatro obligaciones: la **primera** está encaminada a una administración sistemática, capaz de compactar grandes cantidades de información de capital intelectual de los trabajadores para su correcta clasificación y tabulación. La **segunda** consiste en la selección científica y la mejora continua del trabajador. La **tercera** consiste en hacer entender a cada integrante de la organización llámese trabajador o administrador, la necesidad de aplicar las leyes de la ciencia en cada una de sus acciones. La **cuarta**, se refiere a la aceptación que los trabajadores hacen de las nuevas políticas laborales, en ellas está implícito el trabajo conjunto con los administradores. Con la administración científica es posible pensar que son más los directores que sirven a los trabajadores que éstos a aquellos.

Al respecto Fayol (1949), citado por Merrill, destaca que:

La función administrativa tiene su única manifestación a través de los miembros de la organización (cuerpo social). En tanto que las demás funciones ponen en juego el material y las máquinas, la función administrativa opera sólo sobre el personal. La perfección y buen orden de trabajo del cuerpo social descansa sobre cierto número de condiciones denominadas indistintamente principios, leyes, reglas (1985:185)

2. Las Institución de Educación Superior como fuente de conocimiento

Fundada en 1950, la Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (ANUIES), integra y promueve la formulación de programas, planes y políticas nacionales, reúne a 165 de las principales universidades de nuestro país,¹ tanto públicas como privadas con el único

¹ El total de IES en el país es de 2,539, de las cuales 58.5% (1,485) corresponden a IES particulares.

objeto de fomentar las áreas de la docencia, la investigación y la extensión de la cultura y los servicios.

Dentro de las IES, la administración y dirección es el espacio donde se gestan las relaciones humanas, éstas generan capital intelectual. La medición recurrente de las áreas, administrativas y académicas permite visualizar el funcionamiento de las instituciones, por lo tanto la calidad en su oferta educativa

En la actualidad, se ha observado por una variada cantidad de razones, que administración y dirección son términos cotidianos en las instituciones y que son de gran influencia en la organización, por lo tanto, de incidencia en la generación de capital intelectual.

Según Ball (1987:105) *“tanto el gobierno central como las autoridades locales asignan una creciente importancia a la preparación de directores y futuros directores en técnicas de administración”*. Este enfoque define el proceso y comportamiento de la mayoría de las instituciones educativas. De acuerdo a esto, los cambios en el comportamiento de la organización institucional está sujeta a las relaciones de sus miembros: rectores, directores, secretarios académicos, catedráticos y alumnos.

A lo que Correa argumenta:

los administradores y educadores pueden construir los escenarios probables y deseables y seleccionar las mejores estrategias para alcanzar cada escenario, tratando en ello de reducir al máximo la incertidumbre, la fatalidad y la improvisación, a través de lo que los actores piensan sobre el futuro del fenómeno que se analiza, [...] de esta manera, el escenario deseable, viene siendo el punto objetivo que para alcanzarlo requiere acciones e intervenciones más allá de los límites del escenario probable: es decir, constituye la visión de la empresa educativa (2005:21).

Esta concepción, permite visualizar la competencia que tienen los directivos y docentes para dirigir, controlar y evaluar. Democratizar la toma de decisiones en la institución puede crear una filosofía operativa. Por el contrario, la rigidez en la concepción de la administración; donde el director es el único que puede decidir y dirigir, puede traer en la organización una serie de inconformidades.

La organización como agente de cambio, puede crear situaciones en las que sus miembros batallen para la consecución de sus fines, pues la administración busca dentro de sus objetivos, la rendición de beneficios, permitiendo que con cada beneficio pueda medirse el trabajo de sus integrantes.

Las instituciones educativas al igual que las empresas poseen recursos humanos, estas personas con su interacción, definen un modelo de organización propio. Este modelo pudiera permitirles la competencia con otras instituciones.

Sin embargo la gran responsabilidad la tiene el director, a él le confieren el futuro de la institución. El director, es considerado en la organización eje central de la administración y debe tener clara su labor.

Delgado conceptualiza a los directivos como:

los primeros ministros, los directores son personas a quienes sus subordinados se inclinan a odiar. Las peticiones dirigidas al director no pueden satisfacerse porque frecuentemente contienen expectativas contradictorias. Podría decirse que, como director, usted puede satisfacer parte de las personas todo el tiempo, o puede satisfacer a todas las personas parte del tiempo, pero nunca puede satisfacer a todas las personas durante todo el tiempo (1994:33).

El director se encuentra con la disyuntiva para quién servir, por un lado, siente el compromiso de solidaridad hacia sus alternos, compañeros docentes que son parte de la organización, por otro, se siente con la responsabilidad de ejecutar la norma institucional (Baz, 1994).

Todos los directivos eligen alguna de las dos opciones anteriores, su elección está determinada por apoyos o presiones de autoridades superiores, de sus compañeros o de otros sectores de la comunidad, aquí el uso de liderazgo y poder se hace manifiesto. El director como administrador debe mostrar liderazgo; entendida como la capacidad basada en las cualidades personales para inducir la aceptación voluntaria de los seguidores a un amplio rango de aspectos.

Las instituciones educativas actuales están reducidas a sobrellevar la parte administrativa y pedagógica, complaciendo a ciertos sectores, pero no a toda la población que lo rodea, luego entonces crea el conflicto cuando en una institución lo administrativo adquiere mayor relevancia y está por encima de lo académico.

La parte esencial de este enfoque transmite la posibilidad de que la mayoría de las instituciones contemplen la escasa visión de los integrantes (profesores) para determinar el tipo de organización que se establece en la misma.

Recurriendo nuevamente a Ball, encontramos que:

el papel del director es fundamental y decisivo para la comprensión de la micropolítica de la escuela. Las responsabilidades legales del director lo sitúan en una posición única de autocracia admitida. La mayoría de los comentaristas dan por sentado que el director es en gran medida responsable de planificar y mantener su escuela como organización formal, y por ende, de un modo muy revelador, la escuela se convierte en la expresión de su autoridad (1987:91).

Esta política educativa traduce la teoría de concebir al director como única fuente de cambio, sin las acciones que éste pudiera ejercer, difícilmente una organización podría sujetarse a una modificación. Este cambio podría darse únicamente en un sentido; en el mejoramiento de la institución, aunque éste no esté asegurado.

El director a pesar de todo obstáculo es quien debe organizar y supervisar todas las acciones de la organización, porque es quien toma las decisiones últimas y es en quien recaen todas críticas, además de ser el informante de los avances de su institución.

Ball, sostiene que: *“el carácter y la calidad del director son, con mucho, las principales influencias determinantes de lo que una escuela se propone hacer y de la medida en que se alcanzan esos objetivos”* (1987:93).

Este paradigma reafirma lo que los manuales directivos especifican, en el director descansa en gran medida la responsabilidad que tiene el estado para impartir una educación de calidad y con eficiencia adecuada, del trabajo administrativo que tenga, dependerá en gran medida el alcance de los objetivos. Sin embargo el éxito y alcance de los objetivos está supeditada a la práctica misma, porque para lograrlo, será necesario actuar bajo algún estilo de liderazgo.

El administrador para ejercer su función social depende estrictamente de su toma de decisiones, sin embargo la relación social a la que está sujeto en su labor de administración puede y debe ejecutarse a través de técnicas especializadas, como la planeación, organización, dirección, control y evaluación. En el trabajo del director, el desempeño profesional del personal y las relaciones laborales hacen más difícil su función. Aquel trabajador que opine podría comprometerse con la visión y misión institucional, haciendo que su trabajo sea una responsabilidad voluntaria. Es necesario conocer los intereses e intenciones de cada miembro de la organización, de lo contrario, la responsabilidad solo sería por obligación.

En este sentido, Delgado, señala que:

las organizaciones son “creaciones sociales”, productos de la interacción de unas personas que buscan la consecución de sus fines. Estos fines son diversos, y con frecuencia contrapuestos, de forma que las organizaciones comparten batallas e intentos por parte de sus miembros por imponer a los demás un conjunto determinado de valores y creencias. Para comprender las organizaciones será preciso conocer las intenciones de sus miembros y el sentido que otorgan a las diferentes actuaciones y situaciones (1994:33).

Las intenciones individuales de cada empleado y la interacción con sus compañeros, demuestran la creación de una micropolítica institucional capaz de generar o degenerar un *status* de calidad educativa.

Para saber de la calidad y eficiencia educativa en las IES, es necesario medir tres dimensiones de valor. El capital intelectual humano, estructural y relacional. Estas dimensiones ya han sido retomadas en algunos estudios, el caso Skandia es uno de ellos. Aunque Skandia no es una organización educativa, las aportaciones que se generan en su medición son de importancia mencionarlas.

La calidad debe estar enfocada en primera instancia al producto que se genera en la empresa, dentro de ésta, debe haber un departamento de calidad, en segunda instancia debe extenderse a los clientes, para cumplimiento de expectativas y satisfacción (Gento, 1996).

Para las IES, la creación de un departamento de control de calidad no ha estado dentro de sus prioridades, sin embargo podría ser una buena propuesta que se genere con la medición del capital intelectual, entendiendo que *“la calidad es aquella estrategia que ofrece bienes y servicios que satisfagan completamente a los clientes externos e internos, atendiendo a sus expectativas explícitas”*(Tener y Detoro, 1992:31)

En este sentido, podría decirse que la oferta educativa de una IES se basa en su filosofía de origen, en su misión y visión, por lo tanto, cada una de ellas estaría en competencia con el recurso con el que fue creada, se volvería única. Con este modelo propio de educación las IES, pueden y rivalizan con sus similares, se hacen de clientes que demandan su producto. Este producto, para que se compre y consuma tiene que ser de calidad, ¿cómo hacer para que siempre sea de calidad? ¿qué toman en consideración los clientes al elegir un servicio? ¿las IES, saben lo que demandan sus clientes?

La calidad de la empresa está basada por los activos de mercado; todos aquellos bienes y derechos que se establecen en una relación beneficiosa entre la empresa y el cliente (Brooking, 1997).

Sin embargo para Schmelkes, el director:

debe ser el primero y el más comprometido con el propósito de mejorar la calidad. Esto significa que el director de una escuela debe sentirse responsable de la calidad educativa de esa escuela. Debe fungir como auténtico líder, capaz de motivar, facilitar, estimular el proceso de mejoramiento de la calidad. En otras palabras, juega un papel de animador de sus colegas y de los padres de familia; es decir, es un animador de la comunidad escolar (1995:65).

Afirma también que *“la calidad de las personas es la primera preocupación de la filosofía de la calidad. Un sistema en el que se persigue la calidad se preocupará de que las personas desarrollen al máximo sus potencialidades”*. (1995:80).

Dentro de la organización, la interacción entre sus miembros admite el desarrollo de las potencialidades humanas individuales, esto puede permitir una ventaja competitiva; entendiendo como ventaja competitiva cuando la organización posee una característica diferente a las de sus adversarios, esta propiedad tendrá que tener la capacidad de rendir más que las de sus competidores. Esta relación de beneficio mutuo, hace aumentar el valor contable de la empresa. Los activos de mercado se generan de un concepto más particular, el de capital intelectual. Para muchas empresas o instituciones su valor monetario está plasmado en los libros contables. Para las empresas actuales, el valor monetario no radica en los libros contables, el verdadero valor reside en los intangibles, como el conocimiento y la inteligencia de su organización.

Al respecto, Edvinsson y Malone, comparten lo anterior, al establecer que:

como índice, el valor en libros está totalmente muerto. Es un artefacto de la era industrial. Vivimos en la era de la informática, desde luego, aun cuando es notable que muy pocas personas hayan podido ponerse a tono con esta realidad. La prueba es el hecho de que no se comprende la importancia decreciente del valor en libros y de los activos materiales que forman el numerador de la proporción. La inteligencia humana y los recursos intelectuales son hoy los más valiosos activos de cualquier compañía (1997:2).

En la actualidad, pocas son las empresas que han tomado en cuenta al conocimiento como el activo generador de capital. Lo más valioso para ellas han sido los activos tangibles, han creído que su rentabilidad organizacional se basa en lo que se puede ver y tocar.

El capital intelectual se define como el conocimiento que puede convertirse en beneficio, describe dos puntos importantes para su desarrollo, el capital humano y los activos intelectuales, estos son indisociables, sin embargo los empleados físicamente no son propiedad de la empresa, pueden irse por voluntad y no habrá manera para retenerlos, pese a ello, los conocimientos generados en su estancia en la organización es posesión legal de la compañía. Por lo tanto, el administrador, desde el inicio de la relación laboral y antes de cualquier ruptura entre trabajador y patrón, habrá codificado y envasado los conocimientos de beneficio empresarial (Sullivan, 1998).

Todos los miembros de una organización por responsabilidad adquirida, participan y generan conocimientos, pero hay algunos empleados que lo hacen por voluntad propia. Estos empleados en su quehacer están satisfechos y por consiguiente demuestran talento, significando que una buena parte del valor de la empresa no se encuentra bajo control (Roos y Dragonetti, 1997).

Por voluntad propia entendemos a la disposición que tiene un empleado para hacer algo, por el contrario la responsabilidad adquirida es la aceptación razonada de un trabajo; debemos hacerlo, aunque no se tenga la disposición. Sabemos que es muy difícil hacer una medición en el campo educativo, pero coincidimos con la siguiente definición de Gordon al referirse al capital intelectual (citado por Sullivan, 1998:377) “si podemos visualizarlo, podemos gestionarlo. Si podemos gestionarlo, podemos medirlo”.

De manera que medir el capital intelectual es medir el futuro de la empresa. Para saberlo, el instrumento de medición requiere de una estructura en donde se contemplen aspectos para medir los activos pasados y presentes. La gestión del capital intelectual del pasado, es la base de los ingresos actuales.

La medición del capital intelectual exige entonces la clasificación de dimensiones; cualitativas y cuantitativas. La primera referida al valor que se le da al criterio de medición, ésta permite tener una visión de lo que ocurre en la organización de la institución, esta valoración tiene su lugar cuando se visualiza la situación de la institución en su contexto y se vale del reconocimiento de la sociedad y de quienes han transitado por estas.

En la parte cuantitativa, Nava y Mercado (2010) han establecido indicadores de capital intelectual generados a partir de analizar diversos autores como: Bueno (2002), Leiter (2002), Fizlagic (2005) y Sánchez (2009), y que a través de esta recopilación proponen un modelo adaptado para las universidades mexicanas.

La evaluación de la calidad métrica para indicadores de capital intelectual generados a partir de bases estadísticas, (Nava y Mercado, 2010), señalan una lista de posibles indicadores del capital intelectual a partir de información generada de la actividad de los Profesores de Tiempo Completo (PTC) de las IES principalmente; algunos de ellos, se han llegado a oficializar a través de la Secretaría de Educación Pública (SEP), como una forma de hacer mediciones del impacto que han tenido las IES, una vez que les han sido otorgados recursos extraordinarios que se concursan.

La SEP, puso en marcha desde el año 2000 el Programa Integral de Fortalecimiento Institucional (PIFI), y en él ha establecido indicadores estandarizados, con los cuales Nava y Mercado (2010) reclasifican dentro de los tres apartados que señala el concepto del capital intelectual, como una forma de medición de éste, permitiendo evaluar el contexto de las IES públicas mexicanas, no así a las particulares, aunque es posible adoptar los mismos indicadores para lograr generar parámetros nacionales.

La lista de posibles indicadores, estructurados en sus tres componentes se aprecia en la tabla no. 1; en donde 21 indicadores, se subclasifican como parte del capital humano (nueve indicadores), capital relacional (seis) y capital estructural (seis).

Tabla No. 1: Indicadores que conforman al Capital Intelectual

Capital Humano	
1	Número de SNI / PTC
2	Porcentaje de mujeres investigadoras
3	Cursos de capacitación que tomaron los PTC en el último año
4	Horas de formación promedio del personal al año
5	Número promedio de publicaciones por PTC
6	Número de PTC / Total de profesores
7	Número de alumnos por PTC
8	Ponencias en conferencias científicas nacionales e internacionales
9	PROMEP / PTC
Capital Relacional	
10	Profesores becados / PTC
11	Número de conferencias a las que asisten los PTC
12	Número de convenios
13	Número de proyectos de investigación
14	Promedio de calificación de profesores evaluados por alumnos
15	Cuerpos académicos
Capital Estructural	
16	Acervo especializado
17	Bases de datos con acceso total
18	Número de cubículos para maestros
19	Número de computadoras por PTC
20	Conferencias organizadas
21	Relación de profesores de tiempo parcial / PTC

Fuente: Tomado de Nava y Mercado (2010)

A esta lista conviene agregar indicadores de resultados que toda IES debe considerar, para posicionarse en el contexto local y nacional, nos referimos a indicadores de cobertura, de absorción, de eficiencia terminal y formas de vinculación con la sociedad, éstos indicadores dan cuenta no solo de la capacidad académica de la IES, sino que a través de ellos puede identificarse la competitividad de la misma, con estos dos elementos la SEP ha establecido

estándares nacionales que logran ubicar a las IES mexicanas en un orden prioritario para el país hacia la formación de recursos profesionales necesarios.

Los indicadores son un mecanismo para que las IES presenten resultados ante la sociedad, pero resultan de mayor utilidad cuando a través de éstos, se logra el reconocimiento del capital intelectual, sobre todo cuando el conocimiento que se genera se utiliza eficientemente para elevar la competitividad, logrando que las IES y el sector empresarial desarrollen investigación e innovación en forma conjunta, a través de la creación de grupos especializados (Reyes, 2006), con apoyos de los gobiernos estatales y federales para producir o mejorar bienes y servicios innovadores, contribuyendo así al mejoramiento de la calidad de las instituciones y generando valor agregado a su misión y visión

Con estas mediciones cuantitativas se admite la presencia objetiva de cálculo como medio para determinar el logro de los objetivos de una IES, que se complementan cualitativamente al analizar además, el capital intelectual pasado y presente.

3. Conclusiones

Las IES son las instituciones mejor dotadas y que mayores posibilidades tienen para responder al desafío de la calidad de sus productos. Por consiguiente su responsabilidad se acrecienta frente a la necesidad de construir nuevos caminos por donde puedan transitar con mayor profesionalismo los jóvenes que la sociedad les confía. El mayor aporte de las IES a la sociedad no deriva sólo de la mayor democratización del acceso, distribución y elaboración del conocimiento. Los resultados que urgen están cada vez más orientados a la solución de problemas reales.

Ello obliga a replantear la clásica forma de producir la respuesta desde la disciplina para dar nacimiento a una nueva organización que permita elaborar visiones y soluciones integrales basadas sobre el trabajo cooperativo y transdisciplinario. Es imperioso discutir nuevos modos de producción de conocimientos, formas de organización, mayor competitividad y la conformación de nuevas alianzas con diversos sectores de la sociedad que deberán ser valorizadas por la academia con procedimientos adecuados. Este es un aspecto que debe tener en cuenta no sólo las demandas sino las necesidades de nuestra sociedad y abre las puertas a un debate destinado a establecer si nuestra organización institucional, hecha a imagen y semejanza de la existente en los países centrales, es la más adecuada. Una sana política educativa debería contemplar múltiples vías de acceso y re acceso a IES en distintas etapas de la vida dando lugar a un sistema orientado a apoyar el crecimiento de nuestra sociedad basado sobre la capacidad de sus ciudadanos y al capital intelectual que acrecienta.

Referencias

- Ball, S. J. (1987). *La micropolítica de la escuela, hacia una teoría de las organizaciones*. Barcelona: Paidós.
- Baz, L. F. (1994). *La dirección de centros escolares*. Zaragoza: Edelvives.
- Bourdieu, P. y Passeron J. (1996). *La reproducción*. México: Fontamara.
- Brooking, A. (1996). El capital intelectual. *El principal activo de las empresas del tercer milenio*. Barcelona: Paidós.
- Chiavenato, I. (2006). *Administración de recursos humanos*. Santafé de Bogotá, Colombia: Mc Graw-Hill.
- Delval, J. (1990). *Los fines de la educación*. Madrid: Siglo XXI editores.
- Edvinsson, L. y Malone M. (2004). *El capital intelectual. Como identificar y calcular el valor inexplorado de los recursos intangibles de su empresa*. Bogotá: Editorial Norma.
- Gento P. S. (1996). *Instituciones Educativas para la calidad total*. Madrid: La muralla S.A.
- Mayagoitia P. L. (2000). *Evaluación de la calidad del posgrado*. México: Instituto Nacional de Administración Pública.
- Merrill H. F. (1985). *Clásicos en administración*. México: Editorial Limusa.
- Nava, R.R. y Mercado, S. P. (2010). *Evaluación de la calidad métrica para indicadores de capital intelectual generados a partir de bases estadísticas*. México. Revista de la Educación Superior, Vol. XXXIX (3), No. 155, Julio-Septiembre, pp. 99-120.
- Quintas, G. (1996). *Reforma y evaluación de la universidad. Universidad de Valencia*.
- Reyes, A. (2006). *Conocimiento valor del desarrollo económico*, en Revista del Instituto Mexicano de Ejecutivos de Finanzas, Vol., Núm. 4706.
- Ries, A. y Trout, J. (1987). *Posicionamiento: el concepto que ha revolucionado la comunicación publicitaria y la mercadotecnia*. México: MacGraw-Hill.
- Sullivan, P. (2001). *Rentabilizar el capital intelectual. Técnicas para optimizar el valor de la organización*, Barcelona: Paidós.