|  |  |
| --- | --- |
|  | **Modelo de gestión de capital intelectual para un centro de investigación en Cancún** |

Estolano Cristerna Damayanti,(1) Díaz Nieto Elia Socorro.(2)

(1) Universidad del Caribe, (2) Universidad Autónoma de Querétaro.

**Resumen**

*Los centros e institutos de investigación a nivel universitario constituyen espacios para desarrollar las actividades propias derivadas de la investigación; se espera que estos surjan planteamientos y alternativas de solución a diferentes problemáticas relacionadas con el contexto. Estos procesos demandan una gestión de capital intelectual eficiente para que la transferencia de conocimiento permee a la sociedad misma, y que sea sostenible en el tiempo. Esta investigación planteó una propuesta de modelo de gestión del capital intelectual derivado de un estudio cualitativo transversal considerando una muestra no probabilística de directores de áreas de investigación cuyas entrevistas fueron analizadas a través de la técnica de análisis de temático y narrativo, categorizando los componentes básicos del capital intelectual: humano, estructural y relacional. Los resultados preliminares perfilan hacia un modelo básico para gestión de los recursos intangibles a partir de la experiencia que han tenido las áreas o centros de investigación consolidados bajo estudio.*

***Palabras clave:*** *Modelo de gestión del capital intelectual, Gestión del conocimiento, Centro de investigación.*

# **1. Introducción**

Los conceptos de conocimiento y de capital intelectual (CI) han captado la atención de muchas organizaciones desde hace algunos años, en lo académico, empresarial, financiero, contable, gubernamental, servicios, entre otros. El afán de dimensionar por completo el valor de la empresa con información adicional a la que se incluye en estados financieros ha dado cabida al desarrollo de modelos para la gestión del conocimiento (GC) y la gestión del capital intelectual (GCI) (Ochoa et al., 2012).

La explotación del conocimiento en aras de la obtención de una ventaja competitiva sostenible requiere una serie de procesos (análisis de datos, transmisión de la información, por ejemplo), los cuales deben ser convenientemente gestionados (Serradell & Juan, 2003). Por tanto, la GC se ha convertido en una disciplina para las organizaciones que desean competir en esta nueva era (Belly, 2013).

Por otro lado, Se ha identificado que el CI tiene el potencial para ser el factor decisivo para la sobrevivencia en un mercado con condiciones difíciles. Autores, como Chatzkel (2004) y Henry (2013) han examinado el impacto que tienen las crisis en el CI de las organizaciones, es decir, que se traduce en disminución del empleo, menor inversión en infraestructura, reducción de la confianza, y aumento del oportunismo en las relaciones, por mencionar algunas. En condiciones económicas difíciles, el establecimiento del CI como una herramienta de gestión creíble puede ayudar a las organizaciones a sobrevivir (Dumay, 2013).

En Cancún, el Centro de Investigación que pertenece a la Universidad La Salle Cancún, una IES privada, tiene una trayectoria de 20 años (Universidad La Salle Cancún, 2020), cuyas funciones esenciales son coordinar las tareas y objetivos de investigación al interior, entre el cuerpo de académicos, así como realizar la evaluación de la calidad de los servicios de apoyo a la docencia, y estudios de mercado, planes de negocios, por contrato, hacia el exterior (Universidad La Salle Cancún, 2017).

Desde sus comienzos, esta unidad de negocio fue la detonadora de la vinculación con empresas orientadas a los servicios turísticos, que vieron la necesidad de una entidad seria, imparcial y organizada para contar con estadísticas clave de la actividad relacionada con el sector productivo de mayor impacto en el estado de Quintana Roo. Actualmente, el Centro desarrolla acciones orientadas a promover y difundir la investigación, a través de la investigación (1) académica y (3) educativa; a buscar solución a los problemas internos de la Universidad, a través de la (3) institucional; y a dar respuesta a las necesidades del mercado empresarial o público, a través de la (4) aplicada. Todas en sí orientadas a servir a la transferencia de conocimiento, para distintos clientes, por supuesto.

Sin embargo, el Centro de Investigación de la Universidad La Salle Cancún, aun está en proceso de consolidación, es decir en un proceso de mejora de ambientes propicios para la generación y transferencia del conocimiento y el reconocimiento del valor que este le agrega a la Institución, es decir, que en la práctica se gestionen con efectividad los activos intangibles, para lograr una creación de valor y concretar su contribución al beneficio social. En tiempos de crisis, como los que hoy se viven debido a la pandemia, aumenta la incertidumbre de su sostenibilidad financiera provocando errores en previsiones. Además, de que las partes interesadas, que confluyen en la Junta Directiva, no están satisfechas con los informes financieros.

La Universidad La Salle Cancún, a la que pertenece el Dentro, además de ser una de las IES privadas más antiguas en la localidad, es una de las pocas que tiene una oferta de servicios educativos desde nivel preescolar hasta posgrado; y es parte de una red universal de escuelas con más de 300 años de presencia en el mundo (Universidad La Salle Cancún, 2018), El aprovechamiento eficiente de los activos intangibles en el centro bajo estudio, puede contribuir en su competitividad, y por ende en su consolidación.

Analizar la GCI es sólo una parte de lo que los centros de investigación tienen que poner en marcha para crear nuevos instrumentos de gestión y sistemas de información que incorporen a los intangibles (Cañibano & Sánchez, 2004). El reconocimiento del potencial que cada intangible tiene para generar beneficios económicos, siendo impulsores clave del proceso de creación de valor, permite disfrutar de ventajas competitivas y, por ende, de rentas sustentables (García, 2008).

Por lo anterior, se planteó el presente estudio con el objetivo de generar modelo para la GCI en el Centro de Investigación de la Universidad La Salle Cancún que sirva para la redefinición de su ventaja competitiva. De implementarse dicho modelo, esta acción puede representar un detonador de una serie de procesos para que el resto de los departamentos de la Universidad La Salle se sumen a esta tarea de identificación, valuación y GCI. Esto no sólo serviría como marco común a nivel interno, sino también a nivel local entre otras IES privadas, con estructuras similares, o bien a nivel nacional e internacional dentro del mismo consorcio lasallista.

# **2. Marco Teórico**

La GC y la GCI son dos conceptos que han captado interés, tanto en el mundo empresarial, como académico. Se ha planteado la necesidad de relacionar el CI de la organización con los objetivos estratégicos, y ahora un número considerable de firmas está experimentando con enfoques de GCI para alcanzar este objetivo. A partir de esos esfuerzos, han surgido diferentes métodos de gestión, medición y elaboración de informes de CI, con gran relevancia a nivel internacional (Monagas-Docasal, 2012).

La perspectiva teórica bajo la cual se desarrolló la presente investigación fue desde la Teoría de las Organizaciones, dentro de la cual se encuentra la Teoría del CI, relacionada con la Teoría de los Recursos y Capacidades, desde un pensamiento teórico, y la Teoría de GC y del CI, desde una perspectiva práctica (Gazzera & Lombardo, 2020).

Son muchos los autores que han contribuido en la evolución del concepto de CI, pero la autora se basa en las siguientes conceptualizaciones, a partir de los componentes del CI reconocidos por la mayor parte de la literatura: Capital Humano, Capital Estructural y Capital Relacional (Edvinsson & Malone, 2003). Aunque inicialmente se definieron para las compañías, pueden ser fácilmente adaptables a las IES y centros de investigación (Sánchez, Castrillo, & Elena, 2006).

El capital humano es el generador de valor y fuente potencial de innovación para la empresa, es el punto de partida de las ideas de la organización (Viedma & Cabrita, 2013). Es el capital pensante del individuo, es decir, el que reside en los miembros de la organización y que permite generar valor para la empresa (Sánchez Medina et al., 2007). Aquí se cuenta la capacidad para innovar, la creatividad, la satisfacción del colaborador, entre otros (European Commission, 2002).

El capital estructural es el conjunto de conocimientos que permanece en la empresa al final de la jornada laboral (Arango et al., 2008; Calderón, 2007; European Commission, 2002), se genera cuando el conocimiento de las personas se hace explícito y se sistematiza; facilita el flujo del conocimiento y tiene como resultado una mejora de la eficacia en la organización. Este conocimiento es el que la empresa ha logrado internalizar, por ello permanece en la organización, sea en su estructura, en sus procesos o en su cultura, sin importar que los empleados abandonen la empresa (Bontis et al., 2000), de ahí que se diga que es propiedad de la organización (Edvinsson, 1997). Incluye todos los intangibles no humanos de la organización (cultura, procesos internos, sistemas de información, bases de datos, por mencionar algunos) (Bontis et al., 2000; European Commission, 2002).

El capital relacional son las relaciones que aportan valor a la empresa, ya que esta no opera como sistema aislado, sino que se relaciona con el exterior (Bueno et al., 2011; Sánchez Medina et al., 2007), sean sus clientes, proveedores de bienes, servicios o capital o con sus socios de Investigación y Desarrollo (I+D). No sólo incluye las relaciones que mantiene con ellos, sino también las percepciones que éstos tienen de la compañía (European Commission, 2002). Para Bontis (2002), el capital relacional es el conocimiento que se encuentra incluido en las relaciones de la organización.

Stewart (1997, citado en Romero, 2009) señala que el capital humano necesita al capital relacional y al capital cliente para hacerse valer: el incremento del capital humano y el capital estructural permite la formación de sociedades, aumentando así el capital relacional, es decir, a medida que se transita de transacciones a formación de sociedades, las relaciones entre la organización y los grupos de interés se vuelven complejas e intensas, pero de grandes beneficios para ambas partes.

En un escenario empresarial con perspectivas de crecimiento, los retos se vuelven más complejos, y en este escenario es indispensable revisar los factores que generan ventajas competitivas, en especial basadas en proceso de innovación basados en contextos empresariales adecuados. Son los diferentes tipos de CI los que propician ese contexto en cada nivel de las organizaciones (Gil León et al., 2020). La economía basada en el conocimiento ha señalado a estos activos intangibles como los principales factores de éxito (Grimaldi & Hanandi, 2013).

Una de las conceptualizaciones de CI es la suma de todo el conocimiento de las empresas que es utilizado para la obtención de ventajas competitivas (Stewart, 1997; Subramaniam & Youndt, 2005). Y un elemento central para la creación de ventaja competitiva es la generación de condiciones que promuevan la creación y transferencia del conocimiento (Nahapiet & Ghoshal, 1998). Esa mera capacidad de crear y utilizar dicho conocimiento es lo que representa la fuente más importante de ventaja competitiva sostenible, ya que habilita que la empresa logre innovar a través del conocimiento y de sus habilidades (Nonaka et al., 2000).

Existen varios modelos para gestionar y medir el CI, posiblemente los haya tantos como consultoras en el mercado. En este apartado se presentan los modelos de CI tomados en cuenta para el análisis y atención del problema.

**Guía para la declaración de capital intelectual**

Este fue un proyecto fondeado por el gobierno de Dinamarca entre 1998 y 2002. El producto fue una guía de recomendaciones para la elaboración de reportes de CI (declaraciones de CI), pero que además de evidenciar el potencial de creación de valor y la estrategia para la GC de una organización, incluye especificaciones de cuáles son los recursos del conocimiento que fungen como impulsores vitales de valor (Mouritsen et al., 2004).

El modelo establece cuatro elementos clave en las directrices para su integración, pues estos expresan la GC en una empresa: (1) narrativa del conocimiento, que expresa la ambición de la empresa de aumentar el valor (de uso) que un usuario recibe de los de los bienes o servicios que esta provee; (2) retos de la gestión, en cuanto al fortalecimiento de los recursos del conocimiento; (3) iniciativas y acciones para cumplir con los retos de la gestión; y (4) indicadores relevantes para definir, medir y dar seguimiento a las iniciativas (Nielsen, 2018).

Estos cuatro elementos vinculan a los usuarios de los productos y servicios de una empresa con las necesidades de recursos de conocimiento de esta, entendiendo por estos recursos a empleados, clientes, procesos y tecnologías (Danish Ministry of Science Technology and Innovation, 2003). El producto de declaración externa final sobre el CI que obtienen las organizaciones es un informe que contiene texto, cifras e ilustraciones, con lo que se evidencia el esfuerzo de GC de la organización (Mouritsen et al., 2001).

**Modelo de la Universidad Autónoma del Estado de México**

Este modelo lo desarrolla Nava y Mercado (2010) en la Universidad Autónoma del Estado de México (UAEMex); fue resultado de tropicalizar algunos modelos implementados en otras universidades, los cuales tienen un enfoque mayor al quehacer de la investigación. La razón de dicha adecuación fue porque en México las IES tienen otras actividades de igual importancia, como la formación de personal calificado y la capacitación a sectores productivos (Valenti & Del Castillo, 2000; Murillo, 2004) haciendo necesaria la integración de indicadores que midieran estos conceptos.

Este modelo define al CI tomando como base el proyecto de Euroforum (Bueno et al., 2011), e incluye trece indicadores para medir el CI en IES mexicanas. Estos derivaron de una exhaustiva evaluación de la calidad métrica con bases estadísticas para su clasificación, que revelaron factores involucrados en la generación y aprovechamiento del CI.

**Modelo de Activos Intangibles**

Su creador es Karl E. Sveiby, uno de los más grandes autores de la GC. Este modelo, creado para Celemi, lo construyó después de su participación en el desarrollo del ‘balance invisible’ (*invisible balance*), con la intención de medir los activos intangibles. Se lanzó al mercado en 1994 (Valhondo, 2003). Además, fue el primer modelo en diferenciar entre capital humano y capital estructural, lo que ha servido de pauta para todos los modelos sucesores con las adaptaciones pertinentes que cada autor haya considerado oportunas para el desarrollo de su propuesta (Sanguino, 2003).

Aunque este es un modelo empresarial –como el de Edvisson y Malone, desarrollado en 1998; y el Cuadro de Mando Integral de Kaplan y Norton, de 2000-, y por ende no toman en cuenta programas y estructuras propias de las IES o centros de investigación mexicanos, sirvió como base para la visión de vinculación que se tiene que desarrollar con el sector productivo y la sociedad.

# **3. Metodología**

Para responder al objetivo del problema planteado, se diseñó una investigación con enfoque cualitativo considerando los elementos presentes dentro del hecho social que se necesitaba identificar de manera real sobre lo que sucedía con el objeto de estudio (Hernández et al., 2014) y para el que dicho tema no había sido explorado (Marshall & Gretchen, 2011).

Se eligió el método de estudio de caso con el fin de observar a la unidad de análisis como un sistema cerrado, para ejemplificar la problemática desde una perspectiva completa, de acuerdo a las categorías seleccionadas para análisis y su interrelación en el contexto en el que suceden (Creswell, 2013).

La unidad de estudio fue el Centro de Investigación, como parte de la estructura organizacional de una IES, ubicado en la ciudad de Cancún, y cuya evolución a lo largo de 20 años demanda ya una renovación para el fortalecimiento de su ventaja competitiva.

Se diseñó un estudio descriptivo transversal, utilizando dos técnicas de recolección de información: (a) entrevistas a profundidad de tipo semiestructuradas, desarrolladas en 2021; y (b) la revisión de documentos, históricos de los centros de investigación seleccionados como referente por su estatus de consolidación.

El instrumento utilizado con los participantes fue una guía de entrevista. compuesta de preguntas generales y de contraste (Hernández et al., 2014). Las fuentes secundarias consistieron de los registros y documentos proporcionados por los entrevistados (Cortés & Iglesias, 2004), asimismo los que se obtuvieron a través del uso de motores de búsqueda y sitios web oficiales de los centros de investigación.

Para el procesamiento de información cualitativa se usó el software Atlas.ti v.9 tomando como base los tres ejes del CI: capital humano, capital estructural, y capital relacional. Estas tres categorías se integraron de las referencias de los modelos de CI de Nava y Mercado (2010), junto con Demuner (2013); del Proyecto Meritum (2002), de Leitner et.al. (2004; 2001), de Fazlagic (2005), y de Bustos (2008).

Para establecer la vinculación entre la gestión del conocimiento y el capital intelectual se siguieron las directrices establecidas en la Guía danesa para la preparación de la declaración de CI (Nielsen, 2018). Este proceso constó del desarrollo de cuatro etapas:

1. narrativa del conocimiento, en el que los Directores o Coordinadores de Investigación describieron la evolución que han tenido hasta la fecha, resaltando cómo ha aumentado el valor (de uso) que el usuario ha percibido de los de los bienes o servicios que esta provee;
2. retos de la gestión, entre los que expresaron las necesidades de gestión del conocimiento para que el centro cumpliera la ambición o misión definida. Aquí se solicitó expresar las estrategias para cumplir con la entrega a los clientes. Se abordaron por cada recurso del conocimiento (colaboradores, clientes, procesos y tecnologías;
3. iniciativas, acciones a corto plazo que han apoyado el cumplimiento de los retos de la gestión; y estas iniciativas que se incluyeron estuvieron relacionadas con cómo se han conformado, desarrollado y potenciado los recursos del conocimiento, así como la manera en la que se han monitoreado su alcance y efectos; y
4. indicadores relevantes que han utilizado para definir, medir y dar seguimiento a las iniciativas, es decir, cómo llevan a cabo esta medición para cerciorarse de que los desafíos han sido cumplidos. Se indagó entre los indicadores que están relacionados directa o indirectamente con las iniciativas.

En la Tabla 1 se integraron los resultados de centros y áreas de investigación, para que permitiera hacer la comparativa con el caso bajo estudio con el fin de lograr la transferibilidad de lo que bien hacen ya estos centros o áreas de investigación consolidadas.

**Tabla 1.** *Análisis de la gestión del conocimiento y el capital intelectual aplicando la Guía danesa (Danish Ministry of Science Technology and Innovation, 2003).*



El análisis consistió de la técnica de análisis temático y narrativo; la primera permitió establecer el rigor sobre las ideas esenciales para guiar la investigación, planificar los procedimientos metodológicos y atender el fenómeno bajo estudio (Schutz, 1973 citado por (Mieles Barrera et al., 2012); la segunda, permitió el acercamiento y comprensión de cómo el sujeto entrevistado experimentó y dio sentido al proceso de GCI, además de que detalló su historia y experiencia personales (Dörr et al., 2016).

El informe de GCI, se formuló derivado del análisis del modelo de Nava y Mercado (2010), y el Monitor de Activos Intangibles de Sveiby (1997); permitiendo que los indicadores de CI se incluyeran clasificados en cada uno de los componentes, acompañados de la narrativa de las metas del conocimiento (que considera los datos numéricos sobre CI balanceados con medidas cualitativas tales como descripciones).

La validez interna y externa de la investigación se sustentó en la revisión exhaustiva de los documentos históricos, en la obtención de descripciones densas del proceso, y la triangulación de resultados, de fuentes primarias y secundarias (Cortés & Iglesias, 2004), asimismo se llevó a cabo la revisión de lo integrado con los participantes para comprobar si la interpretación de las categorías y códigos correspondían a la realidad (Rodríguez Gómez & Valldeoriola Roquet, 2014).

Por último, se elaboró el modelo propuesto para la GCI, así como la definición de estrategias de implementación en el Centro de Investigación, en pro de no solo integrar la transmisión de conocimientos al proceso de su creación, sino de potenciar la relación del sector educativo con el sector productivo a través de dar respuestas más oportunas y precisas.

# **4. Resultados**

Debido a que aún se está realizando el procesamiento de la información obtenida, y que en este proceso de análisis cualitativo los hallazgos han demandado consultar una y otra vez los archivos y a los informantes, lo que se presenta a continuación es solo un preliminar.

**Descripción de la muestra**

La Tabla 2 muestra los cuatro centros o área de investigación consolidadas que se seleccionaron para que sirvieran como referencia para la propuesta de modelo de gestión que se quiere obtener para el Centro de Investigación de La Universidad La Salle Cancún (mostrado en la última columna de la tabla). Se puede apreciar que el más antiguo es el de La Salle Barcelona – Universidad Ramón Llull (URL), pues en esta institución el área de investigación funcionó desde entonces, aunque los grupos de investigación (GI) actuales ya hayan evolucionado desde los que surgieron en sus inicios.

Otro de los centros de investigación que también sufrió un cambio de conformación administrativa fue el Colegio de la Frontera Sur (ECOSUR) que, aunque surge como una entidad que desarrollaba investigación, 15 años después adquiere este nombre, y por tanto una nueva conformación legal.

**Tabla 2.** *Descripción de los centros o áreas de investigación seleccionados para el estudio. Parte 1*

**Imagen que contiene Patrón de fondo

Descripción generada automáticamente**

**Tabla 2.** *Descripción de los centros o áreas de investigación seleccionados para el estudio. Parte 2*

**Interfaz de usuario gráfica

Descripción generada automáticamente con confianza baja**

Esta descripción se presenta para comprender de mejor forma la comparación entre categorías que se irá presentando, en alineación a los modelos ya mencionados.

**Análisis de la gestión del conocimiento y el capital intelectual**

El método que señala la Guía danesa se ha desarrollado con cada una de las unidades objeto de estudio: ECOSUR - Unidad Chetumal, CICY, Universidad De La Salle Bajío, La Salle Barcelona – URL, y el Centro de Investigación La Salle.

Todos los centros de investigación tienen desafíos continuos, algunos de ellos son:

1. centralizar la gestión de los GI, sin afectar su autonomía, el hecho de que estos GI confluyan en un lugar físico común propicia más interacciones entre los investigadores, y a incentivar su sentido de cooperación y competencia, pues al ver que otros están atendiendo nuevos clientes externos, en algunos de los investigadores se inquietan positivamente para hacer lo mismo. Esta dinámica, no solo ha podido mantener el nivel de investigación aplicada para atender el mercado, sino que también ha fortalecido los vínculos intra-GI;
2. interactuar y vincularse entre sí, docentes, investigadores, y estudiantes. En algunos grupos se desatiende el diálogo permanente sobre las acciones que se realizan en pro de la investigación. La solución, cuando se ha atendido, han sido la participación en mesas de diálogos y foros, con el fin de exponer lo que se obtiene resultado de los proyectos. Esto no solo da la oportunidad de suscitar cuestionamientos y nuevas líneas de investigación, sino de reformular estrategias en la ciencia;
3. administrar la información resultado de las investigaciones para que este conocimiento llegue a ser aplicado, transferido al sector productivo, educativo y sociedad en general. En algunos centros ya usan sistemas de información; en otros están en la planeación para su implementación; y en otros no hay ni siquiera un primer paso; y
4. instalar oficinas de transferencia de tecnología y conocimiento para facilitar el acercamiento con clientes externos y dar respuesta oportuna a las necesidades del sector productivo (o empresarial), y la sociedad en general. Es menester de los centros de investigación de vincularse con socios tecnológicos, y promover la productividad con sus soluciones innovadoras para las empresas.

En cuanto a los indicadores, en este caso en su mayoría son similares a los que otros centros o áreas de investigación manejan, y así también los modelos de medición del CI en IES o en centros de investigación. Algo destacado en estas mediciones son participación en los foros periódicos, y la interdisciplinariedad, que en esencia consiste en involucrar a más variedad de perfiles o bien GI en los proyectos de investigación si es que puede enriquecer el análisis y la propuesta que se busca. En los primero ha provocado que se conozcan más los productos de investigación que se generan, y la segunda da oportunidad también a formación de nuevo capital humano.

Algo en lo que están muy interesados, en especial porque todos son investigadores que desarrollan como función sustantiva la docencia, es en continuar la divulgación de la ciencia y la tecnología. La creatividad y la empatía han sido clave para incidir en las comunidades de educación básica y secundaria, para motivar a los niños y jóvenes a emprender un camino de descubrimientos.

# **5. Conclusiones o Discusión**

El análisis de la información aún está en desarrollo, por lo que solo se pueden abordar resultados preliminares.

# **Referencias**

Arango, M. D., Pérez, G., & Gil, H. (2008). Propuestas de modelos de gestión de capital intelectual: una revisión. *Contaduría Universidad de Antioquia*, *52*, 105–130. http://aprendeenlinea.udea.edu.co/revistas/index.php/cont/article/view/2166/1760

Belly, P. (2013). *El origen de la gestión del conocimiento*. Belly Knowledge Management International. http://www.bellykm.com/km-library/historia-del-conocimiento/el-origen-del-km.html

Bontis, N. (2002). Managing organizational knowledge by diagnosing Intellectual Capital: Framing and advancing the state of the field. *World Congress on Intellectual Capital Readings*, 13–56. https://doi.org/10.1016/B978-0-7506-7475-1.50006-3

Bontis, N., Chua Chong Keow, W., & Richardson, S. (2000). Intellectual capital and business performance in Malaysian industries. *Journal of Intellectual Capital*, *1*(1), 85–100. https://doi.org/10.1108/14691930010324188

Bueno, E., Real, H., Fernández, P., Longo, M., Merino, C., Murcia, C., & Salmador, P. (2011). Modelo intellectus: Medición y gestión del capital intelectual. In *Iade (Uam)*. https://www.researchgate.net/publication/298346530%0D

Bustos, E. (2008). *La influencia del capital intelectual en la gestión de calidad en Instituciones de Educación Superior: el caso de la Escuela Superior de Cómputo del Instituto Politécnico Nacional*. http://tesis.bnct.ipn.mx/dspace/bitstream/123456789/4351/1/INFLUENCIACAPITAL.pdf

Calderón, G. (2007). La gestión del capital intelectual como herramienta para la generación y mejora de competencias personales en las universidades. *Tribuna de Debate*, *42*. http://www.madrimasd.org/revista/revista42/tribuna/tribuna2.asp

Cañibano, L., & Sánchez, P. (2004). Medición, gestión e información de intangibles: lo más nuevo. *Revista de Contabilidad y Dirección*, *1*, 99–139. http://accid.org/wp-content/uploads/2018/07/intangibles\_castellano\_099-139.pdf

Cañibano, L., Sánchez, P., García-Ayuso, M., & Chaminade, C. (2002). *Directrices para la gestión y difusión de información sobre intangibles (Informe sobre capital intelectual)*. https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=448252

Chatzkel, J. (2004). Moving through the crossroads. *Journal of Intellectual Capital*, *5*(2), 337–339. https://doi.org/10.1108/14691930410533740

Cortés, M., & Iglesias, M. (2004). *Generalidades sobre la metodología de la investigación*. Universidad Autónoma del Carmen.

Creswell, J. W. (2013). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. SAGE Publications.

Danish Ministry of Science Technology and Innovation. (2003). *Intellectual Capital Statements – The New Guideline*. Danish Ministry of Science, Technology and Innovation. http://pure.au.dk//portal/files/32340329/guideline\_uk.pdf

Díaz-Bravo, L., Torruco-García, U., Martínez-Hernández, M., & Varela-Ruiz, M. (2013). La entrevista, recurso flexible y dinámico. *Inv Ed Med*, *2*(7), 162–167. https://www.redalyc.org/pdf/3497/349733228009.pdf

Dörr, A., Florenzano, R., Hammann, F., & Lira, T. (2016). Metodología cualitativa y análisis narrativo en psicoterapia e investigación: una revisión selectiva de la literatura. *Psiquiatría Universitaria*, 257–263. https://www.researchgate.net/publication/309231014

Dumay, J. (2013). The third stage of intellectual capital: towards a new intellectual future and beyond. *Journal of Intellectual Capital*, *14*(1), 5–9. https://doi.org/10.1108/14691931311288986

Edvinsson, L. (1997). Developing intellectual capital at Skandia. *Long Range Planning*, *30*(3), 366–373. https://doi.org/10.1016/S0024-6301(97)90248-X

European Commission. (2002). *Meritum Project. Guidelines for managing and reporting on intangibles: Intellectual capital report*. https://cristinachaminade.files.wordpress.com/2018/07/meritum-guidelines.pdf

Fazlagic, A. (2005). Measuring intellectual capital in universities. In IMHE/OECD (Ed.), *Trends in the Management of Human Resources in Higher Education* (pp. 1–9). OECD. https://www.oecd.org/education/imhe/35325509.pdf

García, S. (2008). El informe de capital intelectual como complemento del reporte financiero. *Hospitalidad-ESDAI*, *13*, 93–115. https://revistas.up.edu.mx/ESDAI/article/view/1425/1159

Gazzera, M. A., & Lombardo, L. L. (2020). El capital intelectual dinámico en el sector alojamiento de la ciudad de San Martín de Los Andes (Patagonia – Argentina). *Estudios y Perspectivas En Turismo*, *29*(2), 501–518. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7316512

Gil León, J. M., Vargas Sierra, E. Y., & Gutiérrez Ayala, J. (2020). Capital intelectual, comportamiento innovador y ventaja competitiva en PyMEs: relaciones de influencia en hoteles de Boyacá (Colombia). *Revista Espacios*, *41*(31), 102–118. https://www.revistaespacios.com/a20v41n31/a20v41n31p09.pdf

Grimaldi, M., & Hanandi, M. (2013). Evaluating the Intellectual Capital of technology transfer and learning public services. *International Journal of Engineering Business Management*, *5*(7), 1–10. https://doi.org/10.5772/56002

Henry, L. (2013). Intellectual capital in a recession: Evidence from UK SMEs. *Journal of Intellectual Capital*, *14*, 84–101. https://doi.org/10.1108/14691931311289039

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6th ed.). McGraw-Hill Education.

Leitner, K.-H. (2004). Intellectual capital reporting for universities: conceptual background and application for Austrian universities. *Research Evaluation*, *13*(2), 129–140. https://doi.org/https://doi.org/10.3152/147154404781776464

Leitner, K.-H., Sammer, M., Graggober, M., Schartinger, D., & Zielowski, C. (2001). *Wissensbilanzierung für Universitäten*. https://doi.org/10.13140/2.1.4635.9848

Marshall, C., & Gretchen, R. (2011). *Designing Qualitative Research*. SAGE Publications.

Mercado, P., Demuner, M. del R., & Nava, R. M. (2013). Medición de capital intelectual en Instituciones de Educación Superior. *Global Conference on Business and Finance Proceedings*, *8*(2), 652–659.

Mieles Barrera, M., Tonon, G., & Alvarado Salgado, S. (2012). Investigación cualitativa: el análisis temático para el tratamiento de la información desde el enfoque de la fenomenología social. *Universitas Humanística*, *41*(74), 195–225. http://www.scielo.org.co/pdf/unih/n74/n74a10.pdf

Monagas-Docasal, M. (2012). El capital intelectual y la gestión del conocimiento. *Ingeniería Industrial*, *33*(2), 142–150. https://rii.cujae.edu.cu/index.php/revistaind/article/view/422/452

Mouritsen, J., Bukh, P. N., & Marr, B. (2004). Reporting on intellectual capital: Why, what and how? *Measuring Business Excellence*, *8*(1), 46–54. https://doi.org/10.1108/13683040410524739

Mouritsen, J., Larsen, H. T., & Bukh, P. N. D. (2001). Intellectual capital and the ‘capable firm’: Narrating, visualising and numbering for managing knowledge. *Accounting, Organizations and Society*, *26*(7–8), 735–762. https://doi.org/10.1016/S0361-3682(01)00022-8

Nahapiet, J., & Ghoshal, S. (1998). Social Capital, Intellectual Capital, and the Organizational Advantage. *The Academy of Management Review*, *23*(2), 242. https://doi.org/10.2307/259373

Nava Rogel, R., & Mercado Salgado, P. (2010). Evaluación de la calidad métrica para indicadores de capital intelectual generados a partir de bases estadísticas. *Revista de La Educación Superior*, *XXXIX (3)*(155), 99–120. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\_arttext&pid=S0185-27602010000300006

Nielsen, C. (2018). Relating successful business models to intellectual capital and knowledge management practices. *Electronic Journal of Knowledge Management*, *16*(1), 48–55. https://academic-publishing.org/index.php/ejkm/article/view/1115/1078

Nonaka, I., Toyama, R., & Nagata, A. (2000). A firm as a knowledge-creating entity: a new perspective on the theory of the firm. *Industrial and Corporate Change*, *9*(1), 1–20. https://doi.org/10.1093/icc/9.1.1

Ochoa, M., Prieto, M., & Santidrián, A. (2012). Una revisión de las principales teorías aplicables al capital intelectual. *Revista Nacional de Administración*, *3*(2), 35–48. https://doi.org/10.22458/rna.v3i2.486

Rodríguez Gómez, D., & Valldeoriola Roquet, J. (2014). *Metodología de la investigación*. Universita Oberta de Catalunya. http://paginas.facmed.unam.mx/deptos/ss/wp-content/uploads/2018/10/21.pdf

Romero, R. M. (2009). *Gestión del conocimiento en la Red uniRcoop Américas*. https://es.calameo.com/read/003287414e08bf3824586

Sánchez Medina, A. J., Melián González, A., & Hormiga, Pérez, E. (2007). El concepto del capital intelectual y sus dimensiones. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de La Empresa*, *13*(2), 97–112. https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=274120280005

Sanguino, R. (2003). *La gestión del conocimiento. Su importancia como recurso estratégico para la organización*. http://www.cyta.com.ar/ta0401/v4n1a2.htm

Serradell, E., & Juan, Á. (2003). *La gestión del conocimiento en la nueva economía*. Universidad Oberta de Cataluña (FUOC). http://www.uoc.edu/dt/20133/

Stewart, T. A. (1997). *Intellectual Capital*. Doubleday-Currency.

Subramaniam, M., & Youndt, M. A. (2005). The influence of Intellectual Capital on the types of innovative capabilities. *Academy of Management Journal*, *48*(3), 450–463.

Sveiby, K.-E. (1997). *The new organizational wealth: Managing and measuring knowledge-based assets*. Berrett-Koehler. https://www.sveiby.com/book/The-New-Organizational-Wealth

Universidad La Salle Cancún. (2017). *Centro de Investigaciones*. Manuales y Otros Documentos. https://lasallecancun.edu.mx/REC/MAN\_CEN\_INV.pdf

Universidad La Salle Cancún. (2018). *Nuestra Institución*. Universo La Salle. https://lasallecancun.edu.mx/universo-lasalle.html

Universidad La Salle Cancún. (2020). *Licenciatura y posgrados de la Universidad La Salle Cancún*. Oferta Educativa. https://lasallecancun.edu.mx/?page\_id=7726

Valhondo, D. (2003). *Gestión del conocimiento: del mito a la realidad*. Ediciones Díaz de Santos S.A. https://books.google.com/books?id=8eMPQLvXRvAC&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false

Viedma, J., & Cabrita, M. (2013). ICBS Intellectual capital benchmarking system: A practical methodology for successful strategy formulation in the knowledge economy. *Electronic Journal of Knowledge Management*, *11*(4), 371–384. https://academic-publishing.org/index.php/ejkm/article/view/1004/967

Citas de segundas fuentes: (Romero, 2009)..