

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO



FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

MAESTRÍA EN AUDITORIA GUBERNAMENTAL Y CONTROL DE GESTIÓN

Tema: EL CAPITAL INTELECTUAL Y LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LA DIRECCIÓN DE VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

Trabajo de titulación previo a la obtención del Grado Académico de Magíster en Auditoría Gubernamental y Control de Gestión

Modalidad de titulación Proyecto de Investigación y Desarrollo

Autora: Ingeniera Andrea Monserrath Quiroga González

Director: Doctor Guido Hernán Tobar Vasco, Magíster

Ambato-Ecuador

2021

APROBACIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

A la Unidad Académica de Titulación de la Facultad de Contabilidad y Auditoría
El Tribunal receptor de la Defensa del Trabajo de Titulación presidido por la Doctora Alexandra Tatiana Valle Álvarez Magíster, e integrado por los señores: Ingeniero Edison Marcelo Coba Molina Doctor y Doctora Cecilia Catalina Toscano Morales Magíster, designados por la Unidad Académica de Titulación de la Universidad Técnica de Ambato, para receptar el Trabajo de Titulación con el tema: “EL CAPITAL INTELECTUAL Y LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LA DIRECCIÓN DE VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO”, elaborado y presentado por la señorita Ingeniera Andrea Monserrath Quiroga González, para optar por el Grado Académico de Magíster en Auditoría Gubernamental y Control de Gestión; una vez escuchada la defensa oral del Trabajo de Titulación el Tribunal aprueba y remite el trabajo para uso y custodia en las bibliotecas de la Universidad Técnica de Ambato.

Dra. Alexandra Tatiana Valle Álvarez, Mg.
Presidente y Miembro del Tribunal de Defensa

Ing. Edison Marcelo Coba Molina, Dr.
Miembro del Tribunal de Defensa

Dra. Cecilia Catalina Toscano Morales, Mg.
Miembro del Tribunal de Defensa

AUTORÍA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

La responsabilidad de las opiniones, comentarios y críticas emitidas en el Trabajo de Titulación presentado con el tema: EL CAPITAL INTELECTUAL Y LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LA DIRECCIÓN DE VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO, le corresponde exclusivamente a: Ingeniera Andrea Monserrath Quiroga González, Autora bajo la Dirección de Doctor Guido Hernán Tobar Vasco Magíster, Director del Trabajo de Titulación; y el patrimonio intelectual a la Universidad Técnica de Ambato.

Ing. Andrea Monserrath Quiroga González

AUTORA

Dr. Guido Hernán Tobar Vasco Mg.

DIRECTOR

DERECHOS DE AUTOR

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que el Trabajo de Titulación, sirva como un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación, según las normas de la Institución.

Cedo los Derechos de mi Trabajo de Titulación, con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de este, dentro de las regulaciones de la Universidad Técnica de Ambato.

Ing. Andrea Monserrath Quiroga González
c.c. 1803938115

ÍNDICE GENERAL

Contenido	
PORTADA	i
APROBACIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN	ii
AUTORÍA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN	iii
DERECHOS DE AUTOR	iv
ÍNDICE GENERAL	v
ÍNDICE DE TABLAS	viii
ÍNDICE DE FIGURAS	ix
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xi
AGRADECIMIENTO	xii
DEDICATORIA	xiii
RESUMEN EJECUTIVO	xiv
EXECUTIVE SUMMARY	xvi
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I	2
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	2
1.1. Tema.....	2
1.2. Planteamiento del problema	2
1.2.1. Contextualización	2
1.2.2 Análisis crítico	18
1.2.3. Prognosis.....	19
1.3. Formulación del problema.....	20
1.3.1. Interrogantes	20
1.3.2. Delimitación del objetivo de la investigación.....	20
CAPÍTULO II	23
MARCO TEÓRICO	23
2.1. Antecedentes investigativos	23
2.2 Fundamentación filosófica	26
2.3. Fundamentación legal.....	27
2.3.1. Carta magna del Ecuador	27

2.3.2. Ley orgánica reformativa de educación superior (2018).....	28
2.3.3. Ley orgánica de transparencia y acceso a la información (LOTAIP).....	29
2.4. Categorías fundamentales.....	31
2.5 Constelación de ideas de la variable independiente	32
2.6 Constelación de ideas de la variable dependiente	33
2.7. Marco conceptual variable independiente	34
2.7.1. Gestión del conocimiento	34
2.7.2. Activo intangible.....	37
2.7.3. Capital intelectual	38
2.8. Variable dependiente	50
2.8.1. Gestión gubernamental	50
2.8.2. Auditoría de gestión calidad	51
2.8.3. Gestión de la calidad.....	52
CAPÍTULO III.....	59
METODOLOGÍA	59
3.1. Enfoque	59
3.2 Modalidad básica de la investigación.....	60
3.2.1. De campo	60
3.2.2. Documental.....	60
3.3. Nivel o tipo de investigación.....	61
3.3.1 Investigación exploratoria.....	61
3.3.2. Investigación descriptiva	62
3.3.3. Investigación explicativa	63
3.4. Población y muestra	64
3.4.1. Muestra	64
3.5. Operacionalización de las variables	67
3.5.1 Operacionalización de la variable independiente: Capital intelectual	69
3.5.2 Operacionalización de la variable dependiente: Gestión de la calidad.....	71
3.6. Recolección de información.....	73
3.6.1. Herramientas de recolección de información	73
3.6.2. Procesamiento y análisis de información.....	76
3.6.3. Plan de análisis e interpretación de resultados.....	77

CAPÍTULO IV	81
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	81
4.1. Análisis e interpretación.....	81
4.1.1. Docentes.....	82
4.1.2. Capital relacional - docentes.....	88
4.1.3. Necesidad de innovación	90
4.1.4. Evaluación de resultados- docentes	92
4.2. Personal administrativo	95
4.2.1. Capital humano –personal administrativo	95
4.2.2. Capital estructural- personal administrativo	97
4.2.3. Capital relacional-personal administrativo	100
4.2.4. Necesidad de innovación- personal administrativo	103
4.2.5. Evaluación de resultados- personal administrativo	105
4.3. Consejo de Vinculación con la Sociedad	107
4.3.1. Nivel de formación	107
4.3.2. Desempeño de trabajo en equipo	108
4.3.3. Gestión del presupuesto y planificación	110
4.3.4. Reconocimiento y Sanciones	114
4.4. Beneficiarios.....	117
4.5. Hipótesis.....	121
4.5.1. Comprobación de la hipótesis.....	121
4.5.2. Estadístico de prueba	122
CAPÍTULO V.....	127
CONCLUSIONES.....	127
5.1 Conclusiones	127
BIBLIOGRAFÍA.....	130

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1: Constitución	27
Tabla 2: LOES.....	28
Tabla 3: Básica organizacional	44
Tabla 4: Perspectivas de Análisis.....	48
Tabla 5: Principios de la gestión de calidad.....	53
Tabla 6: Gestión por procesos.....	57
Tabla 7: Elementos de la normativa Interna	58
Tabla 8: Operacionalización de la Variable Independiente	69
Tabla 9: Operacionalización de la variable Dependiente.....	71
Tabla 10: Técnicas de recolección de información.....	73
Tabla 11: Recursos de fuentes secundarias	75
Tabla 12: Planteamiento de Análisis de Capital Intelectual	78
Tabla 13: Indicadores CH-docentes	82
Tabla 14: Indicadores CE-docentes	85
Tabla 15: Indicadores CR-Docentes	88
Tabla 16: Matriz Evaluación docentes.....	92
Tabla 17: Indicadores CH de Personal Administrativo	95
Tabla 18: Indicadores CE-Personal Administrativo	97
Tabla 19: Indicadores CR-Personal Administrativo	100
Tabla 20: Matriz evaluación-personal administrativo.....	105
Tabla 21: Matriz de ponderación- Beneficiarios.....	119
Tabla 22: Correlación de Pearson en la encuesta de los docentes	123
Tabla 23: Continuación de la correlación de Pearson en la encuesta de los docentes ...	124
Tabla 24: Correlación de Pearson en la encuesta del personal administrativo	125
Tabla 25: Continuación de la correlación de Pearson en la encuesta al personal administrativo.....	126

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1: Nivel de Formación	83
Figura 2: Participación en proyectos de Vinculación	83
Figura 3: Modalidad de trabajo	83
Figura 4: Experiencia Profesional	84
Figura 5: Trabajo en equipo	84
Figura 6: Espacio Físico.....	85
Figura 7: Equipos de oficina	85
Figura 8: Acceso a la información	86
Figura 9: Programas de capacitación	86
Figura 10: Motivación por parte de la institución	86
Figura 11: Valores Institucionales	87
Figura 12: Participación interinstitucional Docentes	88
Figura 13: Participación en actividades culturales, deportivas y sociales de docentes....	88
Figura 14: Condición Laboral	89
Figura 15: Participación en proyectos de vinculación	89
Figura 16: Ámbito a optimizar	90
Figura 17: Aporte a políticas públicas	91
Figura 18: Nivel de formación	95
Figura 19: Condición ambiental, infraestructuras y de recursos	95
Figura 20: Trabajo en Equipo	96
Figura 21: Entorno Laboral.....	96
Figura 22: Infraestructura.....	98
Figura 23: Presupuesto.....	98
Figura 24: Herramientas Tecnológicas	99
Figura 25: Convenios y acuerdos de capacitación, formación e integración interinstitucional.....	101
Figura 26: Participación en actividades de capacitación, formación e integración motivadas por la institución	101
Figura 27: Generación de Estrés	102
Figura 28: Ámbito a Optimizar	103
Figura 29: Contribución a la construcción de políticas públicas	104
Figura 30: Formación	108
Figura 31: Desempeño institucional	108
Figura 32: Programas de integración	109
Figura 33: Gestión del presupuesto.....	110
Figura 34: Herramientas Tecnológicas	111
Figura 35: Plan estratégico.....	112
Figura 36: Procesos de Responsabilidad Social.....	112

Figura 37: Motivación profesional.....	112
Figura 38: Sistematización de Procesos y Gestión del personal	113
Figura 39: Reconocimientos	114
Figura 40: Convenios Interinstitucionales	115
Figura 41: Acceso a la información	115
Figura 42: Herramientas de Acceso a la Información.....	115
Figura 43: Llamados de atención	116
Figura 44: Orgullo Institucional.....	117

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Enfoque analítico de la OCDE.....	5
Gráfico 2: Docentes por tipo de financiamiento 2015-2016, 2016-2017.....	10
Gráfico 3: Docentes y estudiantes por tipo de financiamiento 2015-2015, 2016-2017 ...	12
Gráfico 4: Árbol de problemas.....	18
Gráfico 5: Red de categorías conceptuales	31
Gráfico 6: Red de categorías conceptuales	32
<i>Gráfico 7: Constelación de ideas</i>	<i>33</i>
Gráfico 8: Fuentes de Gestión del Conocimiento	36

AGRADECIMIENTO

Un agradecimiento especial a la Universidad Técnica de Ambato por los conocimientos impartidos.

A la Facultad de Contabilidad y Auditoría por el nivel educativo brindado, además al director: Dr. Guido Hernán Tobar Vasco, Mg por su ayuda y colaboración.

Monserrath

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a mi familia, especialmente a mi Madre Inés y mi Padre Ricardo, al igual que mi hermano Ricardo Alejandro por ser mi soporte en mi realización profesional.

Monserrath.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
MAESTRÍA EN AUDITORIA GUBERNAMENTAL Y CONTROL DE GESTIÓN

TEMA:

EL CAPITAL INTELECTUAL Y LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LA DIRECCIÓN DE VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

AUTORA: Ingeniera Andrea Monserrath Quiroga González

DIRECTOR: Doctor Guido Hernán Tobar Vasco, Magíster

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: Auditoría de Gestión, Sistemas de Control

FECHA: 04 de mayo de 2021

RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo trata sobre el estudio del capital intelectual y la gestión de calidad en la Dirección de Vinculación con la sociedad de la Universidad Técnica de Ambato, para realizar esta investigación se utilizó metodología de investigación documental con el objetivo de fundamentar el estudio, de campo puesto que se realizó dentro de una entidad determinada en este caso Universidad Técnica de Ambato en la cual se implementó la gestión de calidad.

Este trabajo tiene gran importancia debido a que existe la necesidad institucional de aplicar y mejorar el modelo de Gestión de la Calidad en el manejo de indicadores vinculado con el Capital Intelectual conlleva a efectuar la presente investigación.

En efecto, contar con indicadores que se encuentren vinculados a la gestión estratégica de las instituciones, apoya la toma de decisiones de los directivos sobre bases más ciertas, además como resultado permitió el análisis del capital intelectual se determinó es un aspecto fundamental que ayuda a la Gestión de la Calidad en la Dirección de Vinculación con la Sociedad en el período 2015 – 2019 para el cumplimiento de

objetivos institucionales, en el caso de los beneficiarios obtuvo una calificación de 3,87 % lo que indica que si bien emite una imagen institucional de confiabilidad debe mejorar algunos aspectos en cuanto a su gestión; permitiendo una mejor planificación de sus proyectos de vinculación y creando apertura en nuevas áreas de desempeño.

En el análisis del capital humano se observó que el personal administrativo cuenta con un nivel de formación adecuado para desarrollar sus funciones; no obstante, evidencias inconvenientes en el entorno que se desempeñan, si bien el mismo no se encuentra en un rango considerable debe ser analizado en la planificación y gestión de recursos, para consolidarse como una estructura sólida y confiable hacia la comunidad permite que pueda ejecutar proyectos de vinculación con mayor aceptación de la localidad haciendo que los mismos se desarrollen en un ambiente adecuado cumpliendo con las metas planteadas.

Descriptor: Capital, Estratégica, Formación, Gestión, Humano, Intelectual, Indicadores, Planificación, Sociedad, Vinculación.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
MAESTRÍA EN AUDITORIA GUBERNAMENTAL Y CONTROL DE GESTIÓN

THEME:

INTELLECTUAL CAPITAL AND QUALITY MANAGEMENT IN THE DIRECTION
OF LINKAGE WITH THE SOCIETY OF THE TECHNICAL UNIVERSITY OF
AMBATO

AUTHOR: Ingeniera Andrea Monserrath Quiroga González

DIRECTED BY: Doctor Guido Hernán Tobar Vasco, Magíster

LINE OF RESEARCH: Control System

DATE: May 04, 2021

EXECUTIVE SUMMARY

This paper deals with the study of intellectual capital and quality management in the Directorate of Relationship with society of the Technical University of Ambato, to carry out this research documentary research methodology was used to support the study, in the field since it was carried out within a specific entity in this case Technical University of Ambato in which quality management was implemented. This work is of great importance because there is an institutional need to apply and improve the Quality Management model in the management of indicators linked to Intellectual Capital leads to carry out this research.

In effect, having indicators that are linked to the strategic management of the institutions, supports the decision-making of the managers on more certain bases, as well as a result it allowed the analysis of the intellectual capital, it was determined is a fundamental aspect that helps the Quality Management in the Directorate of Relationship with the Society in the period 2015 - 2019 for the fulfillment of institutional objectives, in the case of the beneficiaries it obtained a score of 3.87% which indicates that although it emits an institutional image of reliability should improve

some aspects of its management; allowing better planning of your outreach projects and creating openness in new areas of performance.

In the analysis of human capital, it was observed that the administrative staff has an adequate level of training to carry out their functions; however, inconvenient evidence in the environment they work in, although it is not in a considerable range, must be analyzed in the planning and management of resources, to consolidate itself as a solid and reliable structure towards the community allows it to execute projects of linkage with greater acceptance of the locality making them develop in a suitable environment fulfilling the proposed goals.

Keywords: Capital, Human, Intellectual, Indicators, Linkage, Management, Planning, Strategic, Society, Training

INTRODUCCIÓN

El capital intelectual y la gestión de calidad en la Dirección de Vinculación con la Sociedad de la Universidad Técnica de Ambato, es de actualidad debido a que existe la necesidad institucional de aplicar y mejorar el modelo de gestión de la calidad en el manejo de indicadores vinculado con el capital intelectual, lo que conlleva a efectuar la presente investigación, que se divide en los siguientes capítulos:

En el **Capítulo I**, corresponde al problema de investigación, aquí se verá el tema y el planteamiento del problema, tomando en cuenta la contextualización dentro del ámbito del macro, meso y micro, por otro lado se tiene el análisis crítico y la prognosis, además se puede observar la formulación del problema como también se puede observar las interrogantes, así mismo se encuentra la delimitación del objeto de investigación y la justificación, por último se tiene a los objetivos tanto general como específicos.

En el **Capítulo II**, en primer lugar se tiene el marco teórico, al respecto de eso se desprende en este mismo contexto los antecedentes investigativos (estado del arte) al mismo tiempo interviene la fundamentación filosófica en líneas generales así mismo se tiene la fundación legal y las categorías fundamentales, por último se tiene la hipótesis y el señalamiento de variables.

En el **Capítulo III**, corresponde a la metodología en el cual se va a tratar temas importantes como es el enfoque, también la modalidad básica de la investigación; incluso se adjunta un nivel o tipo de investigación, para ello se toma en cuenta la población y muestra, para finalizar revisaremos la operacionalización de variables y concluimos con recolección de información.

En el **Capítulo IV**, En el Capítulo IV, se puede observar el análisis e interpretación de resultados en la cual se encuentra el análisis e interpretación y la comprobación de hipótesis

En el **Capítulo V**, corresponde a las conclusiones

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Tema

“El Capital Intelectual y la Gestión de Calidad en la Dirección de Vinculación con la Sociedad de la Universidad Técnica de Ambato.”

1.2. Planteamiento del problema

1.2.1. Contextualización

Macro

En América Latina se inició el análisis de la calidad universitaria en los años noventa; desde entonces, se crearon organismos de control en México (1989), Chile (1990), Colombia (1992), Brasil (1993), Argentina (1995/96) y así sucesivamente hasta llegar a los años 2000. Bajo esta premisa, se ha recalcado a nivel global la exigencia por tener una educación superior de calidad que cumplan con todos los requerimientos de la sociedad actual. Por lo tanto, las universidades son las principales fuentes que pueden revelar y ofrecer el conocimiento necesario para entender estos fenómenos (Tamayo Chacón, 2020, pág. 2).

La cuantificación del capital intelectual y la competitividad académica que se enfoca en la prestación de servicios que mantengan índices elevados de calidad en las Instituciones de Educación Superior se pueden definir a través de los componentes más representativos con el propósito de aportar disyuntivas que solucionen las problemáticas que aquejan a las sociedades. En este contexto, el Capital Intelectual y la Gestión de la Calidad de procesos internos de instituciones educativas contribuyen a la determinación de antecedentes para la estructuración de proyectos, cuyo propósito es desarrollar

productos y servicios competentes para la solución de problemáticas dentro de las Instituciones de Educación Superior como medida de control preventiva y progresiva.

El Capital Intelectual, ha recibido una considerable atención en los últimos años con respecto a su valoración, puesto que por lo general la mayoría de las instituciones tiende a enfocarse únicamente en los recursos monetarios y tangibles. Por lo que, es importante no solamente cuantificar los recursos visibles si no también los que aportan beneficios a la integridad de la institución, aquellos que son intangibles y que no se les da la debida importancia que merecen. Mucho más aquellos recursos que generan conocimiento y que dentro de las Instituciones de Educación Superior se enfocan en la innovación y mejora de procesos educativos institucionales.

El recurso más importante dentro de una entidad, es el recurso humano. Es por esta razón que es relevante mantener una cultura de aprendizaje constante institucional hacia los trabajadores; en cuanto a las competencias que desarrollan, las mismas que se encuentren enfocadas en el conocimiento, en la creatividad o en cualquier otra dimensión humana que agregue valor a la organización, que es útil y que aporta beneficios en cuanto al desarrollo organizacional (Mendoza Cedeño & Mendoza Vega , 2018, pág. 265).

Por lo tanto, el conocimiento en la cotidianidad organizacional de las Instituciones de Educación Superior se enfoca en el crecimiento de la capacidad de un individuo para llevar a cabo una acción de manera eficiente. En este contexto, es recomendable que las instituciones educativas y los centros de investigación mantengan índices de mejora continua en cuanto a la medición de sus contribuciones y vinculación con la sociedad, razón por la cual deben generar reportes de capital intelectual, que complementen el panorama financiero con el objetivo de contar con parámetros ilustrativos al respecto (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico, 2013).

De acuerdo con Mercado Salgado, Sánchez Limón, & Sánchez Tovar (2013, pág. 4) en su investigación titulada: “Exploración del capital intelectual en instituciones públicas de educación superior. Un estudio comparativo entre dos universidades mexicanas” manifiestan:

ANUIES a partir del año 2000, da razón de validez al trabajo desarrollado en torno al conocimiento; el mismo que, a partir del desenvolvimiento se transforma en un bien con valor agregado siendo la casusa que dominar los saberes permite la sustentabilidad.

Las Instituciones de Educación Superior deben enfocarse en el desarrollo de ápices de transformación profunda, mismos que contengan herramientas que les permitan determinar y cuantificar el Capital Intelectual, en razón de que responden a índices de calidad en cuanto a la formación de profesionales e investigadores que respondan a incrementar los niveles de competitividad y bienestar para la población de un país (Bezhani, Sánchez & Elena, 2006); concomitante a este criterio, por un lado, su misión se centra en formar personal calificado, generar conocimiento y difundir la cultura; por el otro, son pocas las acciones hacia la generación de recursos propios, debiendo optimizar la disponibilidad de recursos.

1.2.1.1. Enfoque analítico de la OCDE (Contexto nacional y regional)

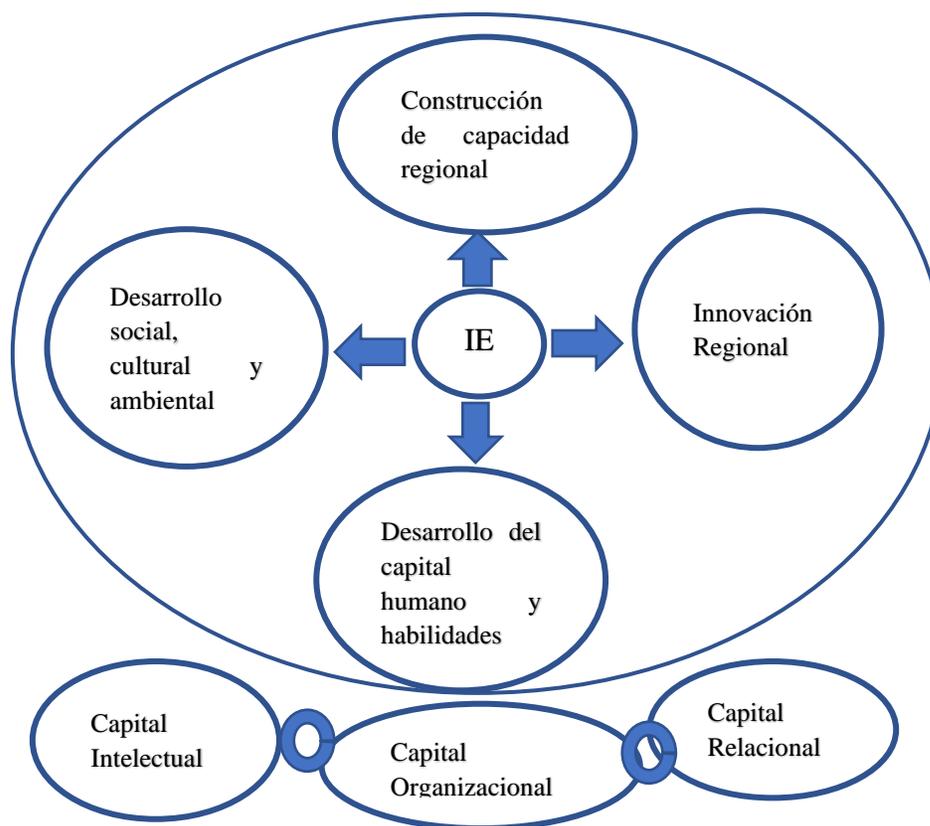


Gráfico 1: *Enfoque analítico de la OCDE*

Fuente: (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico, 2013)

De acuerdo con el gráfico señalado por parte de la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico las Instituciones de Educación Superior distinguió tres componentes fundamentales para mejorar la calidad dentro de la gestión educativa: desarrollo social; cultural y ambiental, construcción de capacidad regional, innovación regional y desarrollo del capital humano y habilidades. Dentro del último componente se encuentra el capital intelectual, capital organizacional y capital relacional. Todos estos son de apoyo y soporte al capital humano, además de los sistemas físicos planteados y utilizados en el aprovisionamiento y difusión del material intelectual.

Los estudios realizados por parte de la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico congregan a las universidades y otras Instituciones de Educación Superior con entidades públicas y privadas para identificar objetivos estratégicos y para avanzar hacia ellos. En este sentido, sigue una estructura común para asegurar la comparabilidad entre ciudades y regiones en diferentes países. Los estudios toman en cuenta los diferentes contextos nacionales y regionales dentro de los cuales operan las Instituciones de Educación Superior.

De acuerdo con De La Torre & Suárez (2016, pág. 10) “El concepto e interés por entender el capital intelectual surge en la década de los noventa, por la preocupación de los análisis financieros y las diferencias existentes de las empresas entre su valor en libros y el valor de mercado, los cuales revelaban una serie de activos intangibles que no estaban siendo contabilizados en forma adecuada, además, se consideraba que, conjuntamente con los activos tangibles, contribuían a la creación de valor de la organización”.

Las Instituciones de Educación Superior (IES) deben centrarse en efectuar mecanismos que les permitan identificar y valorar el Capital Intelectual en razón de que son responsables de la calidad en la formación de profesionales e investigadores que conlleven a incrementar los niveles de competitividad y bienestar para la población (Almenaba Guerrero & Cevallos Uve, 2016, pág. 4).

Al constituirse el Capital Intelectual como el componente que genera valor a las entidades, tiene incidencia dentro de la Calidad en las Instituciones de Educación Superior; lo que ha denotado la creciente necesidad de incrementar y mejorar procesos que garanticen una adecuada gestión; misma que, promueva el desarrollo sostenible y sustentable en cuanto a producción, protección y distribución de recursos a nivel global dentro de las entidades.

Para Almenaba Guerrero , Almenaba Guerrero , & Cevallos Uve (2016) “El Capital Intelectual se ha convertido en una fuente de ventaja competitiva en esta nueva era del

conocimiento, pues permite establecer un valor agregado real a las empresas”. En efecto, el Capital Intelectual es uno de los principales activos intangibles de las instituciones que el momento de cuantificar presenta complicaciones para su medición, debido al modelo tradicional contable de partida doble, el mismo que es conocido y en donde se entiende por activo todos aquellos bienes y derechos que son apreciables en dinero de propiedad de la entidad.

Son múltiples las investigaciones que se han realizado sobre la calidad en la educación superior. La Calidad se encuentra involucrada y determinada en todos los ápices de la cotidianidad puesto que tiene un enfoque directo con aristas que son relevantes dentro de cualquier actividad de índole educativa tales como: eficiencia, eficacia, satisfacción y cumplimiento de conformidad con cada uno de los estándares y en cada uno de los servicios que prestan las diferentes entidades. Es así que, la Calidad en el contexto educativo se puede definir como “el modo de ser de la educación que reúne las características de integralidad, coherencia y eficacia” (García Hoz, 1991, pág. 10).

Para Martínez (2014, pág. 11) “la Gestión de la Calidad posibilita a las instituciones identificar indicadores para poder evaluar el rendimiento de las diversas actividades que se producen, no solo consideradas de forma aislada, sino formando parte de un conjunto estrechamente interrelacionado”. En este sentido, la Gestión de la Calidad contribuye a la mejora continua en todos los ámbitos de gestión de las instituciones. De esta manera, a través de indicadores, los sistemas de Gestión de la Calidad suministran información acerca de la totalidad de la organización como apoyo al proceso de toma de decisiones de ejecutivos, directivos y empleados con el propósito de facilitar su comprensión e internalización por parte del personal.

El Capital Intelectual junto con la Calidad, la docencia la investigación y vinculación forman parte de los pilares fundamentales en la constitución universitaria, es inconcebible mantener una Institución de Educación Superior sin la gestión de estos procesos que dinamizan la construcción del conocimiento y el cambio social; puesto que, encontrar el valor del conocimiento aportado por los colaboradores de una

organización hace parte fundamental de la educación (Lago de Vergara, Gamoba Suárez, & Montes Miranda, 2014, pág. 163).

De acuerdo con investigaciones efectuadas y relacionadas al problema planteado cabe señalar aquella investigación titulada: “Problemáticas relacionadas con la acreditación de la calidad de la educación superior en América Latina”, en la que se determinan algunas problemáticas que enfrenta la educación superior a nivel latinoamericano al llevar a cabo procesos de acreditación de la calidad. La investigación mencionada detalla los principales problemas tales como: la mayoría de universidades tienen modelos de acreditación enfocados en el área administrativa y no en el desempeño de sus funcionarios; la mayor parte de los procesos que se sujetan a la acreditación tienden a ser únicamente una simulación, la parte burocrática se intensifica con la acreditación; existe una falta de participación dentro de la comunidad educativa. Además, los organismos acreditadores no tienen niveles adecuados de credibilidad. Adicionalmente, se plantea que se desarrollan actividades por competencias. Sin embargo, se aplica su progreso por contenido. Existe una falta de visión compartida en cuanto a la acreditación como proceso de innovación y de transformación de las personas y comunidades acorde con los retos de la sociedad del conocimiento (Martínez Iñiguez, Tobón, & Romero Sandoval, 2017, pág. 80).

Además, la problemática de la Universidades se direcciona a la vez en las estrategias institucionales determinadas a corto, mediano y largo plazo las cuales por lo general se enfocan en direccionar los recursos a otras áreas y parcialmente a la formación del personal universitario; desvalorizando el capital humano que es un factor fundamental para el cumplimiento de fines institucionales.

Las organizaciones que prestan servicios de educación pública presentan dilemas, los cuales se centran en la necesidad de ofrecer capacitaciones continuas a los empleados, mejora del trabajo en equipo, satisfacción del personal y motivación. Así mismo, se presenta carencias de liderazgo con enfoque al soporte socio afectivo (Mercado Salgado, Sánchez Limón, & Sánchez Tovar, 2013, pág. 16).

Meso

Las Instituciones de Educación Superior del Ecuador han sido evaluadas mediante “acreditación universitaria”. Para llevar a cabo la mencionada evaluación, el Consejo Nacional de Evaluación y Acreditación (CONEA), en el año 2009 realizó la primera acreditación de instituciones educativas para luego transferir esta actividad al Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento a la Educación Superior (CEAACES) el cual creó una tabla de categorías como una especie de ranking que va de la “A” como la más alta hasta la “D” como la más baja. Esta revisión de la gestión universitaria se ha realizado en los años 2013, 2015 y 2016, en ese transcurso, como resultado de estas evaluaciones, según lo analizado por Romero, Bermeo y Ruiz (2014), varias universidades ecuatorianas se han cerrado afectando aproximadamente a cuarenta mil estudiantes (Cárdenas Pérez, 2016, pág. 195).

La calidad de la educación superior es un concepto multidimensional, que incluye características universales y particulares, que aluden a la naturaleza de las instituciones y a los problemas que se plantean en relación con los distintos contextos sociales, en el marco de prioridades nacionales, regionales y locales (Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior del Ecuador, 2003).

Dentro del contexto del ámbito de educación pública, es necesario señalar como se encuentra el sector que conforman las instituciones de educación superior en Ecuador para poder identificar las problemáticas, con el objetivo de posteriormente considerar desde el Capital Intelectual las posibles líneas de valoración como aporte al registro de activo intangible en la gestión del conocimiento.

De acuerdo con el informe publicado por el Instituto Nacional de Evaluación Educativa titulado: “La educación en Ecuador: logros alcanzados y nuevos desafíos. Resultados

educativos” (2018) “los docentes son actores clave en el proceso de enseñanza y aprendizaje, además de representar los pilares fundamentales para alcanzar la equidad, la igualdad y la calidad de la educación”. Este informe presenta las estadísticas de acuerdo con el Gráfico 1.1 en donde se muestra el porcentaje de docentes por tipo de financiamiento en los ciclos 2015-2016 y 2016-2017.

Docentes por tipo de financiamiento 2015-2016, 2016-2017

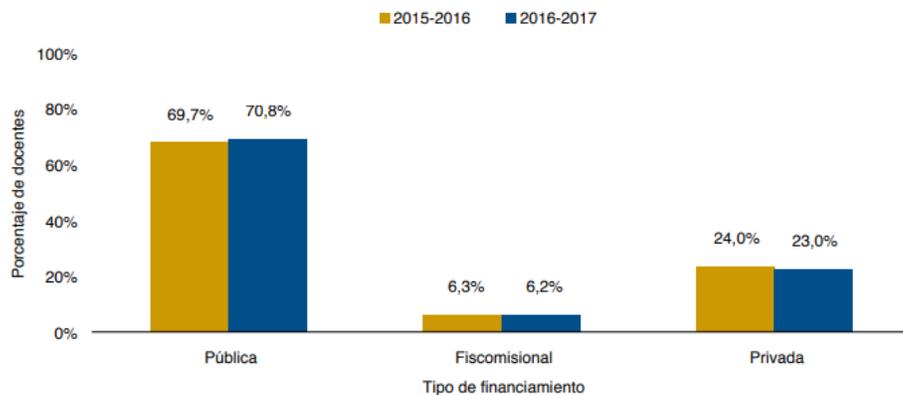


Gráfico 2: *Docentes por tipo de financiamiento 2015-2016, 2016-2017*

Fuente: (MINEDUC, 2016)

De acuerdo con la primera figura, en ambos ciclos la mayoría de docentes pertenece a instituciones públicas, y se puede aseverar que el financiamiento público es el de mayor crecimiento. Además, el Gráfico 1.1 elaborado por el Instituto Nacional de Evaluación Educativa asevera que en el período 2015 – 2016 existe un porcentaje de 69,7% de docentes que se encuentran financiados por parte de instituciones de educación pública y para el año 2016 – 2017 hubo un incremento del 70,8 %. Adicionalmente, las estadísticas presentan que los docentes se encuentran financiados de manera fisco misional con un 6,3% en el período 2015 – 2016 y para el año 2016 – 2017 con un porcentaje del 6,2%. Del área privada el porcentaje de docentes financiados recae en un 24 % en el año 2015 – 2016 y en el período 2016 – 2017 con un porcentaje del 23%.

Es por esta razón que para dar solución a la problemática existente dentro del presente trabajo investigativo es necesario mirar las diversas aristas existentes.

Para (Cortés Mendoza, Ibarra Cortés, Álvarez Herrera, & Álvarez Aros, 2016) En el Capital Intelectual se pueden incorporar aspectos como el conocimiento de las funciones, experiencia en la realización de su trabajo, formación académica, pertinencia de la formación profesional, capacidad y habilidad personal en el trabajo, creatividad del personal, innovación en los procesos, mejora continua, aprendizaje continuo y formación permanente; así como también, las relaciones con los jefes, colegas y subordinados en el hospital; y la sensibilidad para el cuidado de los pacientes (Cortés Mendoza, Ibarra Cortés, Álvarez Herrera, & Álvarez Aros, 2016, pág. 66).

“En efecto, los recursos intangibles apoyados en la gestión del conocimiento son el soporte para la mejora en las organizaciones; en el reciente contexto de la sociedad del conocimiento, estos recursos han contribuido a la generación de valor y al desempeño institucional. Por lo tanto, el Capital Intelectual y su valoración en las organizaciones han adquirido mayor importancia en la gestión organizacional, teniendo en cuenta dentro de sus variables aspectos como, el conocimiento, actitudes y aptitudes del talento humano, y demás recursos intangibles que le aportan un valor agregado a la entidad”.

El nuevo modelo de gestión del Estado Ecuatoriano busca alcanzar sus objetivos de servicio a través de optimizar su organización y gestión alineada al ciudadano. Para ello, ha optado por la Gestión de la Calidad en base a la medición y cumplimiento de indicadores con el objetivo de responder los requerimientos cambiantes en el desarrollo de las organizaciones y a nivel social.

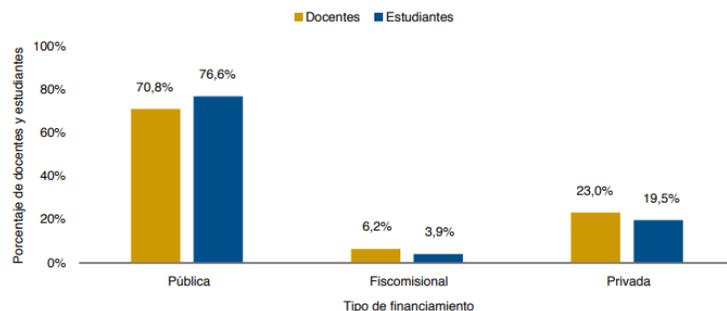
De acuerdo con Zaratiegui (1999, pág. 3): *“El rasgo más característico de la Gestión de la Calidad es su continuo recurso a las medidas, a los datos objetivos, para la detección de los puntos a mejorar, para confirmar el hallazgo de la causa real de los defectos detectados, para corroborar que la solución adoptada es la apropiada y para cuantificar el nivel de mejora alcanzado”.*

En este sentido, para llevar adelante una estrategia institucional de Gestión de la Calidad es necesario contar con un elemento decisivo y quizá el más importante: el talento humano; es decir, hay una interrelación entre Gestión de la Calidad el desarrollo del talento humano, normado en la Ley Orgánica del Servicio Público y, por lo tanto, de obligatorio cumplimiento en las entidades del sector público con el objetivo de mejorar todos los procesos existentes dentro de las entidades.

Por otra parte, es necesario enfatizar la relación entre docentes y estudiantes según tipo de financiamiento con el objetivo de constatar la participación en la educación pública. De acuerdo con el Gráfico 1.2 se puede constatar que el 76,6% de estudiantes se encuentran matriculados en instituciones públicas; mientras que, el 70,8% de docentes forman parte del mismo tipo de institución. De igual manera, los docentes en instituciones fisco misionales representan el 6,2% a nivel nacional y atienden al 3,9% de estudiantes matriculados a nivel nacional; mientras que los docentes que laboran en instituciones educativas privadas representan el 23,0% y educan al 19,5% de la población estudiantil.

Docentes y estudiantes por tipo de financiamiento 2015-2015, 2016-2017

Figura 3.22. Docentes y estudiantes por tipo de financiamiento 2016-2017



Fuente: Registros Administrativos 2015-2016, 2016-2017, Mineduc, 2017
Elaboración: Instituto Nacional de Evaluación Educativa, 2018

Gráfico 3: *Docentes y estudiantes por tipo de financiamiento 2015-2015, 2016-2017*

Fuente: (MINEDUC, 2016)

Es importante mencionar la participación de docentes y estudiantes en el contexto educativo del sistema nacional; el mismo que, se basa en los objetivos estratégicos y de política pública del Ministerio de Educación, encaminados al cumplimiento de normativas e instrumentos que evidencien la calidad y cobertura educativa.

Para Combariza Avella , Molano Gómez, & Niño Pérez (2016, pág. 179) “los modelos de valoración de Capital Intelectual demandan información complementaria y no se limitan únicamente a la financiera. El establecimiento de sistemas de medición y valoración de intangibles contribuiría al incremento del conocimiento en las organizaciones gracias a la mejora de sistemas de información y gestión”. En este contexto, la importancia que tiene mantener y generar gestión del conocimiento radica en que los resultados se alcanzan con más eficiencia cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso integrado.

De acuerdo con varias investigaciones realizadas; sobresale aquella titulada: “Modelo de gestión del conocimiento para las instituciones de educación superior de la zona 4 del Ecuador” en donde el autor señala que una de las principales problemáticas a nivel educativo dentro del país es la inexistencia de un modelo único de organización de educación que se enfoque en garantizar un nivel de calidad y pertinencia; el mismo que, posibilite el desarrollo de pilares fundamentales en cuanto a docencia, investigación y vinculación con la colectividad. Además, menciona que en gran mayoría las instituciones de educación superior se apoyan específicamente en el estudio de impactos tangibles, dejando a un lado el capital intelectual en la producción de la ciencia y el conocimiento (Jama Zambrano, 2018, pág. 136).

Adicionalmente, las instituciones de educación superior a nivel del Ecuador carecen de una adecuada gestión del conocimiento reconocida activo intangible, los mismos que son fundamentales para la generación de ciencia e investigación y que se vean reflejados en los estados financieros. Es así que, una de las problemáticas de las instituciones educativas es que no manejan indicadores de capital intelectual (CI) que generen el nivel e impacto adecuado de la sociedad del conocimiento inteligente; esto se origina debido a

la creciente preocupación mundial por la creación de conocimiento desde la organización universitaria y su difusión hacia la sociedad.

La principal problemática que aquejan a las Instituciones de Educación Superior se direcciona al nivel educativo que tienen los colaboradores académicos; es decir, a su experiencia profesional, desempeño y capacidad de aprendizaje. En este sentido, los servidores por lo general consideran ser expertos en su área y contribuir al logro de objetivos. Sin embargo, el Capital Intelectual como tal en las Instituciones Públicas de Educación Superior radica en innovación y renovación estratégica constante. Por lo que, en la mayoría de entidades existe una deficiencia en la gestión de la calidad del recurso humano cuyo objetivo se direcciona en la reingeniería de procesos o la detección de nuevos líderes que cumplan con los perfiles requeridos. Dentro de este contexto, las instituciones educativas subvaloran la trascendencia e importancia de las capacidades colectivas del capital humano, lo cual es responsabilidad directa de la entidad.

Micro

La finalidad de los sistemas de Gestión de la Calidad consiste en proporcionar una visión global del desempeño de la organización desde diferentes puntos de vista, suministrando información periódicamente a través de un determinado número de indicadores. Mediante la elección adecuada de los fenómenos medidos y vinculados con el Capital Intelectual, estos sistemas tratan de orientar los comportamientos individuales o colectivos en un sentido que se ha juzgado favorable para la organización, y conseguir el cumplimiento de su estrategia a través de la aplicación, el desempeño y la valuación de acuerdo con modelos que contribuyan a gestionar el conocimiento.

La Universidad Técnica de Ambato, es una institución de educación superior que tiene como componente institucional la búsqueda de la verdad, el desarrollo de la cultura, la ciencia y la tecnología; mediante la docencia, la investigación y la vinculación con la sociedad. Esto se encamina a mantener una interacción constante con la colectividad y el Estado, para contribuir de manera efectiva al avance sustentable del país; brindando

formación en áreas profesionales y disciplinas científicas, así como tecnológicas, generando así investigación de manera permanente y manteniendo programas de vinculación los cuales estén orientados al desarrollo social, económico, político y cultural del País.

La Vinculación con la Sociedad hace referencia a un conjunto de acciones y procesos académicos plasmados en el diseño, ejecución de programas y proyectos comunitarios, prácticas pre profesionales de formación académica y seguimiento a graduados, los cuales son desarrollados en cooperación con el sector interno y externo, con el fin de generar un impacto positivo en la comunidad universitaria y la sociedad.

Los procesos de Vinculación con la Sociedad se fundamentan en la investigación, la transferencia de tecnología, y en la responsabilidad social Universitaria. La intervención social de la Universidad Técnica de Ambato se basa, principalmente, en las distintas fortalezas desarrolladas en sus alumnos y docentes a través de la formación, misma que se encuentra amparada en cada uno de los dominios institucionales.

Los proyectos generados desde el enfoque de responsabilidad social universitaria generan, de una u otra manera un cambio en la sociedad, por lo tanto, es indispensable conocer el impacto generado por los procesos interactivos de vinculación de la universidad en la sociedad. Esto permite a la Universidad y todos sus actores, intervenir en la solución de los problemas de la comunidad, creando y fortaleciendo sus relaciones con la sociedad, en función de un desarrollo más humano, equitativo, solidario y respetuoso del entorno.

La vinculación con la sociedad está encaminada a formar líderes conscientes de las necesidades de la sociedad, incluyendo en su gestión los principios de responsabilidad social, todo esto con el fin de alcanzar el desarrollo sostenible de las diferentes comunidades y grupos vulnerables, mediante la intervención universitaria con las áreas de prácticas pre profesionales, seguimiento a graduados e inserción laboral y proyectos comunitarios.

La conceptualización de un Sistema Integrado donde se adapten las tres funciones sustantivas de la educación superior parte de la misión institucional, la declaración de los Dominios Institucionales y la necesidad de la interrelación de los ejes para la consecución de los objetivos globales, así como los individuales.

En la Universidad Técnica de Ambato, dentro de la Dirección de Vinculación con la Sociedad se presentan varias problemáticas de acuerdo con la temática sujeta a investigación. Uno de los principales problemas es la desvalorización de la gestión del conocimiento en las estrategias organizacionales que sustentan su origen en los conocimientos, habilidades, aptitudes y actitudes de los colaboradores de la entidad. Bajo esta premisa, la inadecuada valoración que se contempla en la gestión del conocimiento responde a una ineficiente autogestión de problemáticas en el entorno educativo, lo cual se ve afectado en la contribución de personas e instituciones y la responsabilidad de equipos de trabajo.

Para Pérez Ortega & Tangarife Martínez (2013, pág. 144) “la gestión del conocimiento se reconoce cada vez más como el principal factor en la capacidad de una organización para utilizar sus activos de propiedad intelectual en la toma de decisiones estratégicas y la obtención de ventajas competitivas”. En este contexto, el reconocimiento del capital intelectual dentro de la gestión del conocimiento no es auto gestionado ni debidamente medido de manera conveniente; y, por ende, no mantiene un valor organizativo que promueva el cumplimiento de objetivos institucionales dentro de la institución.

Adicionalmente, la problemática dentro de la Universidad Técnica de Ambato se enfoca en la indebida importancia que prestan hacia los activos intangibles; los mismos que, tienen relación con procesos direccionados a la captación, estructuración y transmisión del conocimiento. Por lo tanto, perjudica también a nivel de aprendizaje organizacional que es parte fundamental como herramienta de apoyo. Otro problema que es necesario mencionar, son los distintos y heterogéneos modelos de valoración de activos intangibles. En este sentido, ninguno ha sido aplicado en las áreas administrativas, académicas y de apoyo.

Además, existe un control parcial de la gestión de la calidad. En este contexto, la principal problemática es la inaplicación de metodologías que ayuden a su control, desde en todas las áreas de la institución y que contribuyan a la consecución de metas y objetivos académicos.

1.2.2 Análisis crítico

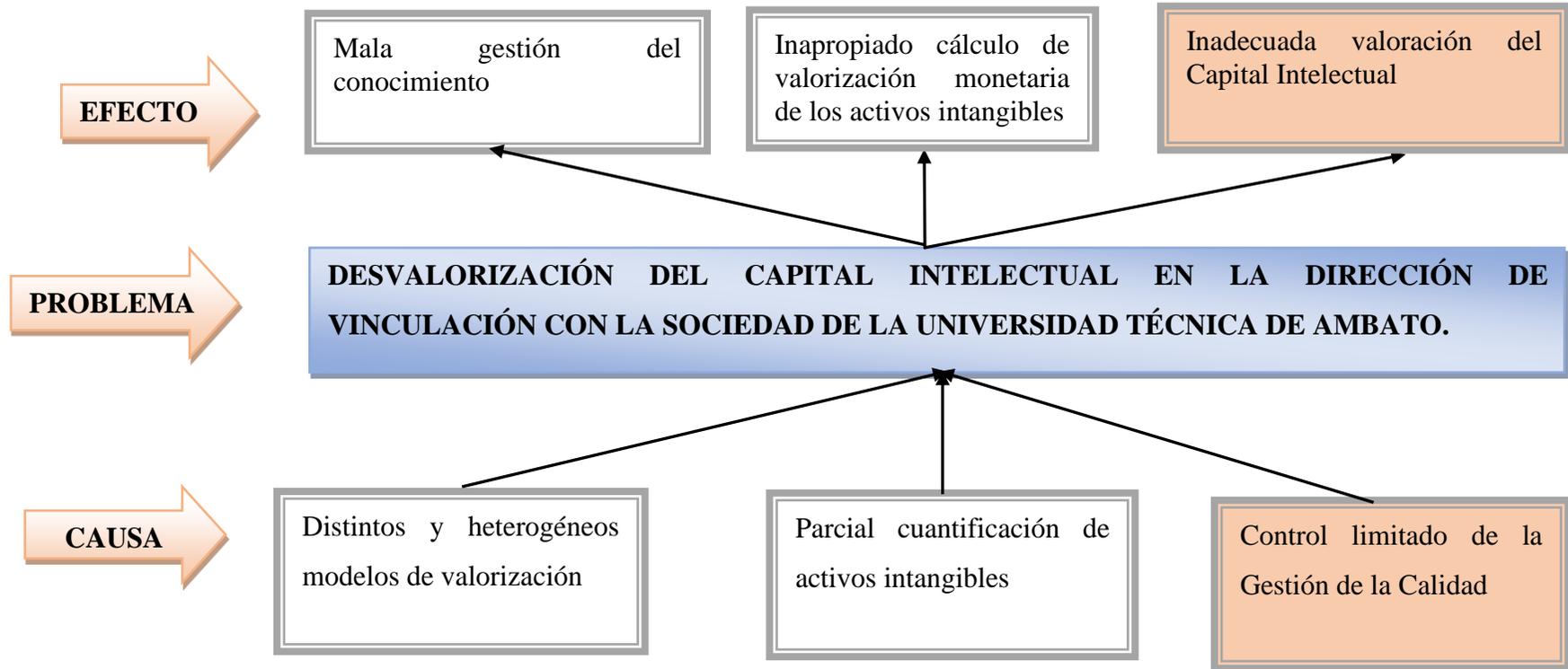


Gráfico 4: *Árbol de problemas*
Fuente: Elaboración propia

1.2.3. Prognosis

La inadecuada valoración del Capital Intelectual como resultado del control parcial de la Gestión de la Calidad ocasionaría que las Instituciones de Educación Superior presenten una indebida asignación y uso de recursos públicos, un ambiguo nivel en cuanto al cumplimiento de objetivos estratégicos, e insatisfacción de las verdaderas necesidades de la sociedad. Todos estos vinculados, generan que el recurso económico asignado para la entidad no se aproveche al máximo.

De los primeros procesos de toma de información respecto de la actual gestión organizacional de la Dirección de Vinculación con la Sociedad Ambato; se ha podido evidenciar, que existe una amplia terminología en la temática relacionada con la gestión del conocimiento que pone en evidencia la exclusión parcial que realizan los profesionales locales en su actuación, respecto de la aplicación de la normativa y modelos aplicativos de manera internacional. Concomitante a este criterio, la Universidad mantendrá un entorno dependiente con respecto a sus colaboradores lo que afectaría significativamente al trabajo autónomo y en equipo puesto que la gestión del conocimiento no se encuentra enfocada dentro de un modelo evaluativo que congrege a toda la comunidad universitaria a destacarse de manera eficiente.

Es necesario motivar e insistir a sus profesionales de la materia contable, gremios y organismos reguladores de la profesión, a emprender un nuevo proceso innovador e investigativo sobre la problemática en la que se ven avocada la organización y demás organismos al no contar con un método que permita valorar el Capital Intelectual como un activo intangible de manera razonable y por ende evidenciar su fortaleza institucional a efectos de otorgar una ventaja competitiva frente a las de su sector.

Dentro de la Dirección de Vinculación con la Sociedad, no existe un método para la valoración del Capital Intelectual lo que ocasiona una inadecuada aplicación de metodología para aplicar a la gestión del conocimiento la misma que aporta a una mejora en cuanto a los sistemas de gestión de la calidad internos.

En relación con la valoración de los activos intangibles, las distintas metodologías han establecido los parámetros a través de los cuales se puede registrar estos activos. Sin

embargo, no existe un método de aplicación específica al respecto de la valoración del capital intelectual dentro de la Unidad de Vinculación con la Sociedad en la Universidad Técnica de Ambato. En este sentido, los instrumentos de medición se basan en la presentación de informes adicionales de manera cuantitativa a través de la aplicación de indicadores a fin de reforzar la información de los procesos de la organización.

Las instituciones de educación superior se ven involucradas de esta dinámica, pues el conocer su capacidad y nivel del capital intelectual, les puede ayudar a concebir como implementar estrategias de mejora continua e innovación que las lleven a cumplir el uso racional y sustentable de sus recursos para lograr una mejor competitividad en el ámbito institucional.

1.3. Formulación del problema

¿Cómo el Capital Intelectual aporta en la Gestión de la Calidad a la Dirección de Vinculación con la Sociedad en la Universidad Técnica de Ambato?

1.3.1. Interrogantes

1. ¿Qué metodología debería utilizarse para valorizar el Capital Intelectual en la Dirección de Vinculación con la Sociedad de la Universidad Técnica de Ambato?
2. ¿Cuál es el esquema de solución para mejorar la Gestión de la Calidad en proyectos de Vinculación con la Sociedad en la Dirección de Vinculación con la Sociedad de la Universidad Técnica de Ambato?
3. ¿Cuáles son los métodos que deberían aplicarse para cuantificar adecuadamente el activo intangible en la Dirección de Vinculación con la Sociedad de la Universidad Técnica de Ambato?

1.3.2. Delimitación del objetivo de la investigación

Campo: Desarrollo Territorial y Empresarial

Área: Auditoría de Gestión. Sistemas de Control.

Aspecto: Auditoría.

Temporal: Período comprendido de enero del 2015 a diciembre del 2019.

Espacial: Cantón Ambato, perteneciente a la provincia de Tungurahua

Poblacional: Universidad Técnica de Ambato.

a. Justificación

La sociedad del conocimiento, los retos de visibilidad, el espíritu competitivo y la globalización demandan de las instituciones un interés explícito por controlar y fortalecer su capital intelectual, que se traduce en reconocer el conjunto de activos intangibles que generan o generarán valor para la institución. En este sentido, el propósito implica hacer tangible aquellos elementos ocultos que agregan valor a la operación organizacional y reconoce como activos la información y su potencial de transformación en conocimiento.

Además, la necesidad de disponer de un adecuado sistema de Gestión de la Calidad, que permita guiar a la organización en el logro de su estrategia y en el cumplimiento de sus objetivos institucionales ha obligado desarrollar, diversos modelos y teorías al respecto. Condición que ha sido recogida para este trabajo de investigación, realizando una revisión bibliográfica de diversos modelos de gestión, que permitan conocer cómo han evolucionado estos modelos y como enfrentan el desafío de las organizaciones en su afán de cumplir con sus objetivos y metas organizacionales.

Es de gran relevancia desarrollar la presente investigación puesto que, la Gestión de la Calidad vinculada al Capital Intelectual constituye una práctica universal direccionada a formalizar la mejora de procesos a partir de la aplicación de procedimientos que ofrecen una guía metodológica compuesta por herramientas, con el objetivo de estructurar coherentemente todo intento por mejorar los resultados de las organizaciones a partir de centrar el análisis en los procesos que las componen.

La necesidad institucional de aplicar y mejorar el modelo de Gestión de la Calidad en el manejo de indicadores vinculado con el Capital Intelectual conlleva a efectuar la presente investigación. En este sentido, los indicadores al proveer información sobre áreas fundamentales de la acción de los entes públicos tales como la eficiencia, eficacia,

calidad, y economía de los recursos, aportan al logro de un mejoramiento de la gestión y a una mayor transparencia de la acción pública. En efecto, contar con indicadores que se encuentren vinculados a la gestión estratégica de las instituciones, apoya la toma de decisiones de los directivos sobre bases más ciertas, permite mejorar el desempeño y formular el presupuesto sobre criterios más racionales, junto con posibilitar la rendición de cuentas a los diferentes grupos de interés.

La temática sujeta a estudio reviste mucha importancia, tanto en la conducción de la organización, como en el control e información de la operación, puesto que ayuda al correcto uso de bienes, el desempeño de las funciones que realiza el personal y un adecuado uso de información dentro de la entidad con el fin de originar una información veraz.

En definitiva, el presente tema de estudio resulta de enorme interés para académicos a fin de enriquecer la literatura existente con el objetivo de potenciar y hacer tangible el desarrollo de su capital intelectual, como una estrategia importante en su direccionamiento estratégico y con el propósito de poder cuantificarlo para medir su impacto monetario e intelectual.

b. Objetivos

General

Analizar los determinantes de la valoración del Capital Intelectual y la Gestión de la Calidad en la Dirección de Vinculación con la Sociedad en el período 2015 – 2019 para el cumplimiento de objetivos institucionales.

Específicos

- Sustentar teóricamente el capital intelectual y la gestión de la calidad para conocer sus características y poder cumplir con los objetivos institucionales.
- Diagnosticar la valoración del capital intelectual para la medición a través de indicadores que permita la correcta administración del recurso.
- Evaluar la gestión de la calidad de proyectos de vinculación con la sociedad para el control de gestión.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes investigativos

En el capital intelectual y gestión de calidad se han desarrollado diversos planteamientos que le otorgan valor e importancia; en los diferentes niveles de desarrollo organizativo; entre los mismo se destaca la implementación de metodología adecuada para lograr el desenvolvimiento adecuado de funciones.

Armada (2014) en su estudio “*Modelo de Identificación, valoración y divulgación contable del Capital Intelectual en la Universidad Cubana*” mediante el cual se puede concluir que:

El capital intelectual forma parte de los activos intangibles de una institución; evidenciando los cimientos constituidos en relación a su estructura, proceso, interacción con los miembros de la comunidad dando paso a obtener una condición favorable en el mercado; considerando los recursos y herramientas con las que cuenta la entidad.

Los colaboradores en su desenvolvimiento diario deben integrarse con los procesos que la institución ha determinado y, en ese punto generan valor financiero a sus actividades; además de promover la gestión adecuada de la entidad emitiendo una imagen de credibilidad en las instituciones de Educación Superior, en razón de que aporta a la formación del personal académico, fomentando de esta manera una educación de calidad.

La controversia en torno a este ámbito radica en los beneficios considerables para la estructura organizacional; debido a que, con ello se incrementa el rendimiento de las funciones; por otra parte, la constante innovación de los procesos internos y programas de formación hace que estos se integren a nuevas condiciones de la comunidad evitando ser obsoletos e innecesarios.

En el caso de Cañibano , García Ayuso , & Sánchez , (1999) con su investigación: “*La relevancia de los intangibles para la valoración y la gestión de las empresas: Revisión*

de la literatura”, analizan activos de conocimiento y activos intangibles los cuales se encuentran involucrados en todas las entidades, las mismas que buscan generar valor a través de las capacidades de su personal. De esta manera, los autores afirman que en el contexto contable por lo general se utiliza el término de recursos intangibles, dentro de las actividades de carácter económico, activos de conocimiento y para el sector empresarial el capital intelectual. Todos ellos se vinculan para generar la gestión del conocimiento.

Según, Leif & Malone (1999) en su libro *“El capital intelectual cómo identificar y calcular el valor de los recursos intangibles de su empresa”*, denomina al capital intelectual como *“la posesión de conocimientos, experiencia aplicada, tecnología organizacional, relaciones con los clientes y destrezas profesionales que dan a la entidad una ventaja competitiva en el mercado”*. Acorde ello se entiende a la gestión del conocimiento y capital intelectual como una contribución de aportes intangibles, que en la era de la información forman parte del principal activo de las entidades del tercer milenio.

La gestión del conocimiento y el desarrollo del capital intelectual contribuyen a la generación en el marco del pensamiento universal, el mismo que constituye una alternativa fundamental para potenciar los resultados de las actividades de docencia, vinculación e investigación universitaria que logra promover el auge en la sociedad del conocimiento. Es por esta razón que, la sistematización de la Educación Superior propone avanzar e incrementar índices de eficacia y eficiencia en investigación científica, producción de conocimientos, innovación y desarrollo tecnológico.

Entre las investigaciones previas desarrolladas se puede destacar el trabajo de Ramírez Corcoles (2011) titulado: *“Propuesta de un Informe de Capital Intelectual para las Instituciones de Educación Superior españolas”* en donde señala que *“la presentación de información sobre capital intelectual llega a ser de gran relevancia debido, principalmente, al hecho de que el conocimiento es el principal output (resultado) e input (insumo) en estas instituciones.”* La misma autora señala que de esta manera se produce conocimiento, a través de la investigación científica y regional. Además, la preparación de los docentes como principales emisores de conocimiento para con la comunidad universitaria.

Por otra parte, la gestión de la calidad en una organización engloba un significado distinto al que podría ser un simple enfoque, o una aproximación para mejorar una tarea o varias, implica la planificación, organización, control y dirección de las actividades internas que se desarrollan en una entidad (Pérez Fernandez de Velasco, 2004, pág. 24).

Bajo este contexto, es necesario señalar la investigación realizada por Vesga (2013) , titulada “*Cultura organizacional y sistemas de gestión de la calidad: una relación clave en la gestión de las Instituciones de Educación Superior*”, en donde el autor señala que la calidad en la educación, se fundamenta en varias aristas. Las mismas tienden a generar índices de eficacia en la metodología de enseñanza – aprendizaje; además, la temática generada en los programas académicos y su pertinencia en cuanto al contexto y sus necesidades.

El mismo autor menciona que la calidad educativa se basa en el desarrollo de competencias de los estudiantes y el aporte que generan en la aplicación de sus conocimientos en el ámbito profesional y su repercusión en el medio externo. Para esto, es necesaria la formación en funciones sustantivas como las de integración de conocimientos en el área de la docencia, en razón de que se analiza el desarrollo con base en la investigación y extensión.

Además, para Orozco Inca, Jaya Escoba, Ramos Azcuy, & Guerra Breña (2020, pág. 18) en su investigación titulada “*Retos a la gestión de la calidad en las instituciones de educación superior en Ecuador*” manifiestan que la gestión de la calidad en las instituciones de educación superior es “una necesidad y un reto ineludible en la sociedad contemporánea, que comprende todas sus funciones y actividades: programas académicos, investigación, personal, estudiantes, infraestructura, servicios a la comunidad y al mundo universitario”.

En este sentido, la gestión de la calidad puede ser conceptualizada como la forma de gestionar sus actividades basándose en el desarrollo de sus procesos internos, siendo definidos estos como una secuencia de actividades orientadas a generar un valor añadido sobre una entrada para conseguir un resultado, y una salida que a su vez

satisfaga los requerimientos por parte de los beneficiarios o usuarios de las instituciones.

Con estos precedentes, se puede aseverar que la presente investigación se encuentra dentro de una temática de gran tendencia para todas aquellas organizaciones, por lo tanto, cuenta con el apoyo y respaldo de estudios anteriores, los cuales pueden contribuir con información necesaria y valiosa a la presente investigación, facilitando de manera inmediata su desarrollo.

2.2 Fundamentación filosófica

Se fundamenta en el paradigma crítico-propositivo con un enfoque mixto, puesto que, recopila información mediante análisis, interpretación y explicación de fenómenos y procesos evolutivos como objetos de estudio. Para ello, predomina la investigación social al orientarse en el desarrollo de realidades sociales y el estudio del comportamiento humano.

Se desarrolló con base en un carácter crítico porque puede delinear el verdadero esquema de la formación universitaria actual. Por tanto, promete incrementar las incógnitas para recabar información sobre la investigación; para generar datos reales, y al analizar los bordes de estos datos, puede promover la planificación estratégica en un entorno colaborativo y activo.

El enfoque crítico-propositivo contribuye a enfatizar el análisis de la problemática para generar esquemas de modificaciones y soluciones de manera cualitativa. El estudio desarrollado pretende generar una transformación de la realidad que se basa en la práctica y el sentido. Dicho enfoque, contribuirá a la obtención de información utilizando el método inductivo-deductivo que prevalece en la utilización de varias interpretaciones y fuentes de los hechos presentados con el objetivo de llegar así a una transformación de la realidad, enfocados directamente en la comprensión e interpretación de los hechos y sus implicados.

La recolección e interpretación de la información es una parte fundamental puesto que se realizan procesos sistemáticos que permitan aclarar el tema y ordenar las actividades

a desarrollar de una manera formal. Al investigador se le facilitara la utilización tanto de datos cualitativos como el conocimiento científico para así transformar una realidad bien sea social o humana. Adicionalmente, se realiza un estudio detallado acerca de los datos obtenidos y analizados que a su vez permitan dar alternativas y requerimientos para el desarrollo del sistema.

2.3. Fundamentación legal

La presente investigación se sustenta jurídicamente de acuerdo con el siguiente detalle:

- Constitución Política del Ecuador.
- Ley Orgánica Reformatoria de Educación Superior.
- Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información (LOTAIP) (Documento actualizado 19/12/2013).
- Normas Técnicas de Presupuesto (2018).

2.3.1. Carta magna del Ecuador

De forma oficial, se le llama Constitución de la Republica del ecuador; la cual, se encuentra en vigencia desde el año 2008; y que, reemplazo a la antigua del 1998.

Tabla 1: *Constitución*

<p>Art. 350.- El sistema de educación superior tiene como finalidad la formación académica y profesional con visión científica y humanista; la investigación científica y tecnológica; la innovación, promoción, desarrollo y difusión de los saberes y las culturas; la construcción de soluciones para los problemas del país, en relación con los objetivos del régimen de desarrollo.</p>	<p>Art. 351.- El sistema de educación superior estará articulado al sistema nacional de educación y al Plan Nacional de Desarrollo; la ley establecerá los mecanismos de coordinación del sistema de educación superior con la Función Ejecutiva. Este sistema se regirá por los principios de autonomía responsable, cogobierno, igualdad de oportunidades, calidad, pertinencia, integralidad, autodeterminación para la producción del</p>
--	--

	pensamiento y conocimiento, en el marco del diálogo de saberes, pensamiento universal y producción científica tecnológica global.
Art. 352.- El sistema de educación superior estará integrado por universidades y escuelas politécnicas; institutos superiores técnicos, tecnológicos y pedagógicos; y conservatorios de música y artes, debidamente acreditados y evaluados.	

Fuente: (Asamblea Nacional del Ecuador, 2008)

En el título VII, que corresponde al régimen del Buen Vivir; en el primer capítulo denominado Inclusión y equidad, se encuentran los artículos de la tabla anterior; en donde, se determina la accesibilidad de condiciones en la educación superior, y la adquisición de conocimientos y habilidades de los docentes mediante la aplicación de diversas metodologías.

2.3.2. Ley orgánica reformativa de educación superior (2018)

La LOES regula a las Instituciones de Educación Superior IES; para lo cual, determina, deberes, derechos, facultades y atribuciones de estos como organismos públicos y privados; debido a que, al ser entes de formación de profesionales deben cumplir con los índices adecuados de gestión.

Tabla 2: LOES

Art. 93.- Principio de Calidad. - El principio de calidad establece la búsqueda continua, autor-reflexiva del mejoramiento, aseguramiento y construcción colectiva de la cultura de la calidad educativa superior con la participación de todos los estamentos de las instituciones de educación superior y el Sistema de Educación Superior, basada en el equilibrio de la docencia, la investigación e innovación y la	Art. 94.- Sistema Interinstitucional de Aseguramiento de la Calidad. - Este sistema se sustentará principalmente en la autoevaluación permanente que las instituciones de educación superior realizan sobre el cumplimiento de sus propósitos. El Consejo de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior acreditará a las instituciones de educación superior, carreras y programas conforme lo establecido en esta Ley y
---	---

vinculación con la sociedad, orientadas por la pertinencia, la inclusión, la democratización del acceso y la equidad, la diversidad, la autonomía responsable, la integralidad, la democracia, la producción de conocimiento, el diálogo de saberes, y valores ciudadanos	Reglamento que se expida para el efecto.
Art. 95.- Criterios y Estándares para la Acreditación. - El Consejo de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior establecerá modelos que incluirán criterios y estándares cuantitativos y cualitativos, que las instituciones de educación superior, carreras y programas deberán alcanzar para ser acreditadas; entendiendo que el fin último es la calidad y no la acreditación.	Art. 107.- Principio de pertinencia. - El principio de pertinencia consiste en que la educación superior responda a las expectativas y necesidades de la sociedad, a la planificación nacional, y al régimen de desarrollo, a la prospectiva de desarrollo científico, humanístico y tecnológico mundial, y a la diversidad cultural.

Fuente: (Consejo de Educación Superior, 2018)

2.3.3. Ley orgánica de transparencia y acceso a la información (LOTAIP)

Todo tipo de investigación, procesos, gestión, manejo de cuentas; en las cuales tengan o no participación el estado; así como, otras entidades son de carácter público; y serán de libre acceso en cuanto, la ley lo exija. No obstante, existen excepciones de confidencialidad.

Art. 27.- La educación se centrará en el ser humano y garantizará su desarrollo holístico, en el marco del respeto a los derechos humanos, al medio ambiente sustentable y a la democracia; será participativa, obligatoria, intercultural, democrática, incluyente y diversa, de calidad y calidez; impulsará la equidad de género, la justicia, la solidaridad y la paz; estimulará el sentido crítico, el arte y la cultura física, la iniciativa

individual y comunitaria, y el desarrollo de competencias y capacidades para crear y trabajar.

La educación es indispensable para el conocimiento, el ejercicio de los derechos y la construcción de un país soberano, y constituye un eje estratégico para el desarrollo nacional.

Art. 28.- La educación responderá al interés público y no estará al servicio de intereses individuales y corporativos. Se garantizará el acceso universal, permanencia, movilidad y egreso sin discriminación alguna y la obligatoriedad en el nivel inicial, básico y bachillerato o su equivalente.

El aprendizaje se desarrollará de forma escolarizada y no escolarizada.

La educación pública será universal y laica en todos sus niveles, y gratuita hasta el tercer nivel de educación superior inclusive.

Art. 29.- El Estado garantizará la libertad de enseñanza, la libertad de cátedra en la educación superior, y el derecho de las personas de aprender en su propia lengua y ámbito cultural.

Las madres y padres o sus representantes tendrán la libertad de escoger para sus hijas e hijos una educación acorde con sus principios, creencias y opciones pedagógicas.

De acuerdo con la sustentación legal mencionada, se puede evidenciar que se mantiene la información necesaria para el desarrollo de la presente investigación.

En conclusión, se puede aseverar que el presente proyecto de investigación tiene la suficiente base legal para sustentar, fundamentar y respaldar la realización del trabajo en cuanto a las variables sujetas a estudio.

2.4. Categorías fundamentales

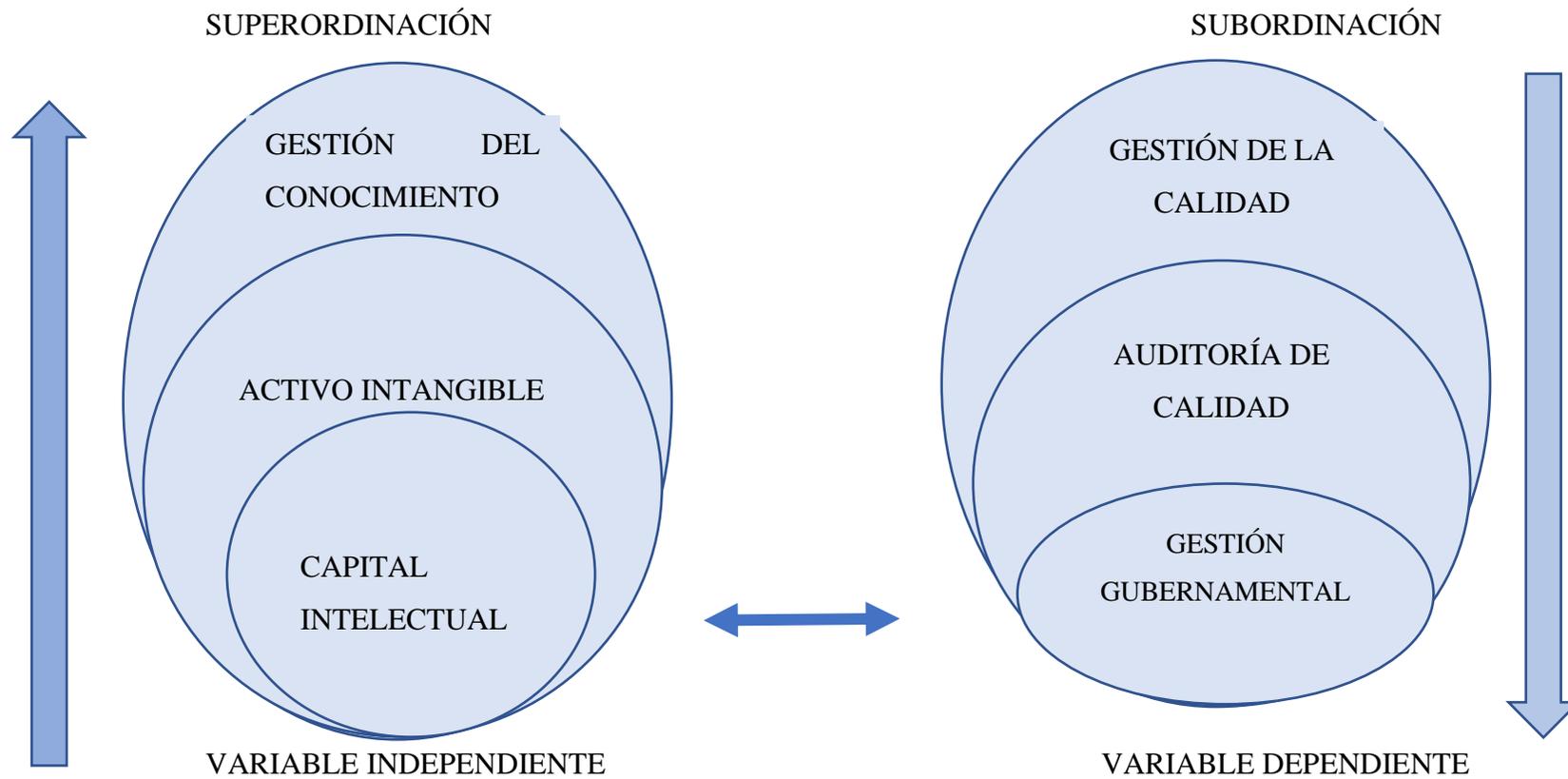


Gráfico 5: Red de categorías conceptuales
Fuente: Elaboración propia

2.5 Constelación de ideas de la variable independiente

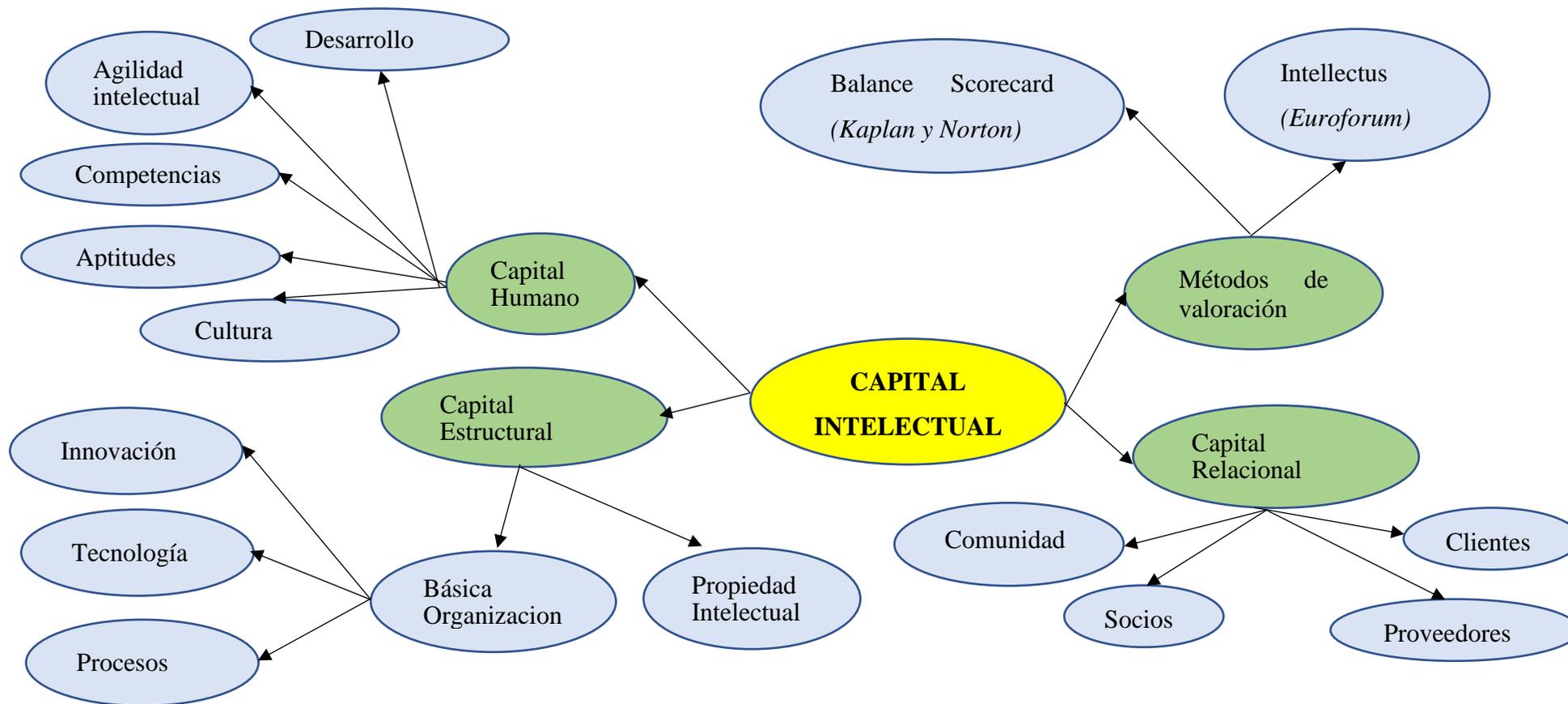


Gráfico 6: Red de categorías conceptuales

Fuente: Elaboración propia

2.6 Constelación de ideas de la variable dependiente

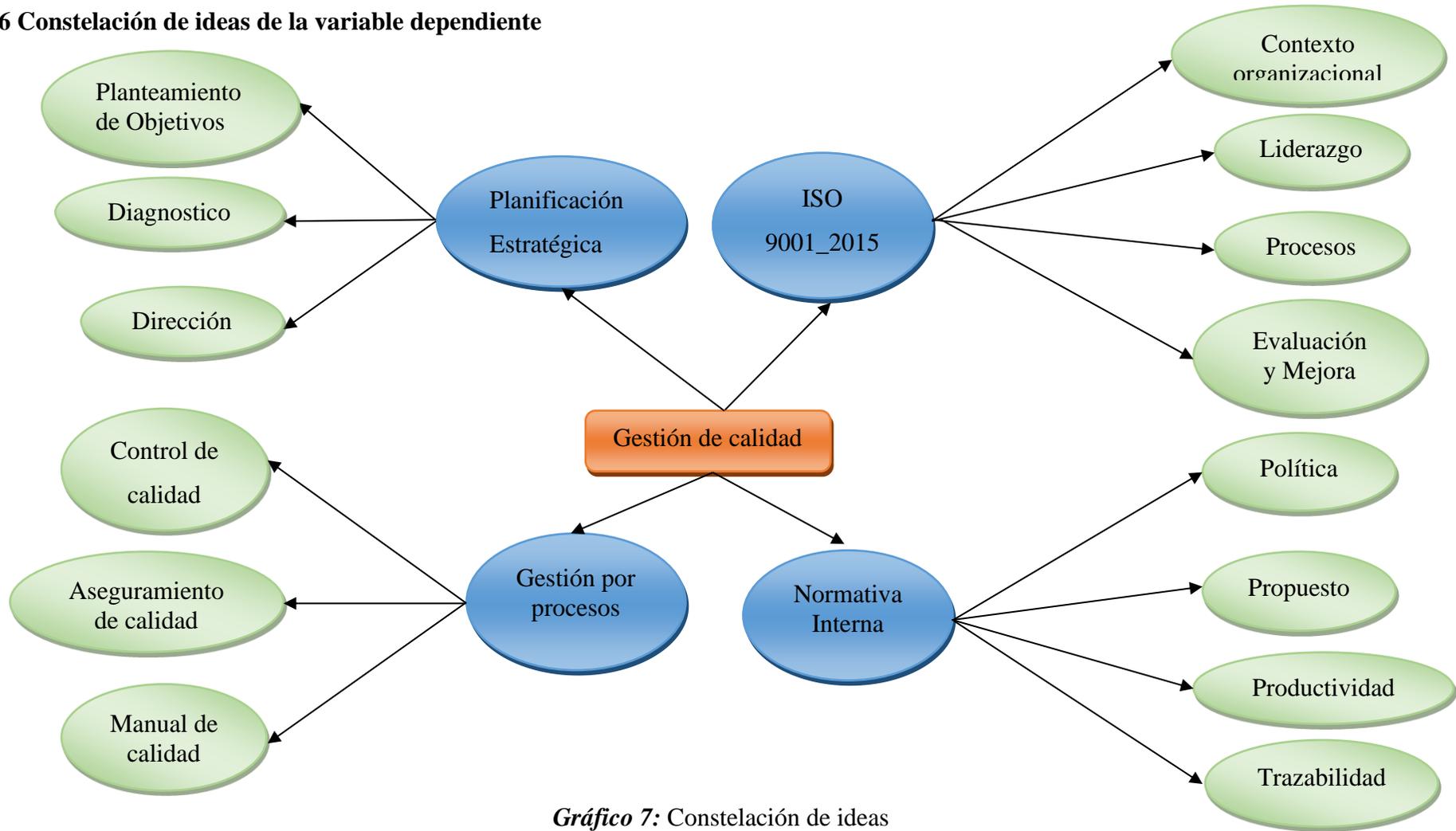


Gráfico 7: Constelación de ideas

Fuente: Elaboración propia

2.7. Marco conceptual variable independiente

2.7.1. Gestión del conocimiento

La gestión del conocimiento para Nagles (2007, pág. 77) puede determinarse como una estrategia que genere una ventaja competitiva en las entidades a través del establecimiento de estrategias sostenibles y sustentables, que permitan originar acciones innovadoras y obtener productos, servicios, procesos y sistemas de gestión para optimizar recursos y capacidades institucionales.

La forma en que se desenvuelve la información puede provocar que las instituciones sean beneficiadas o perjudicadas dependiendo de lo actualizados que se vuelvan sus procesos y de la capacidad de los funcionarios de asimilar los mismos en torno a sus funciones.

De igual manera, para Agudelo Ceballos & Valencia Arias (2017, pág. 681) el modelo de Gestión del Conocimiento es un instrumento que aporta estrategias para el direccionamiento institucional de acuerdo con el entorno bajo el que es implementado. De esta manera, dentro de la sociedad del conocimiento, la educación alcanza la dimensión total sobre el capital intangible; para ello, el valor generado se enfoca en los resultados alcanzados.

El crecimiento del desarrollo técnico y científico de las últimas décadas le ha agregado valor al conocimiento; a tal punto que, la competencia por desarrollar nuevos conocimientos y controlarlos en el mercado se ha vuelto una competencia tanto en el ámbito público como privado. En el mundo los países compiten por la adquisición de nuevos procesos, métodos, investigaciones y demás del entorno mencionado (Pérez Rodríguez & Coutín Domínguez, 2005).

En el mundo actual el desarrollo tecnológico y constante innovación de los procesos con la finalidad de innovarlos y optimizarlos han provocado que el conocimiento se transforme en una herramienta de valor in calculado; la transferencia de información

puede acarrear altos porcentajes de inversión; sin embargo, los mismos pueden facilitar el rendimiento de una organización.

“El conocimiento de una organización forma parte de un nuevo capital de la empresa. Aprovecharlo se ha convertido en un arma poderosa para maximizar el potencial de la compañía. Atesorar el conocimiento ha dejado de ser símbolo de poder”. (Nieves & León, 2001)

Para gestionar el conocimiento es necesario conocer de donde proviene el mismo; y acorde a ello, determinar la forma de aplicarlo correctamente en las actividades de la empresa; con el pasar del tiempo los métodos de selección de personal estableciendo perfiles en torno al ámbito a desempeñarse se han ido innovando; e incluso se ha dejado ciertas profesiones de lado por no contar con la innovación adecuada en aprendizajes adquiridos; no obstante, la preparación profesional individual puede jugar un rol relevante para obtener ventajas competitivas sobre los demás.

El conocimiento se lo puede adquirir de diversas formas; y, el mismo se puede ir renovando con el pasar del tiempo; dependiendo de la necesidad de la entidad o de las preferencias individuales.

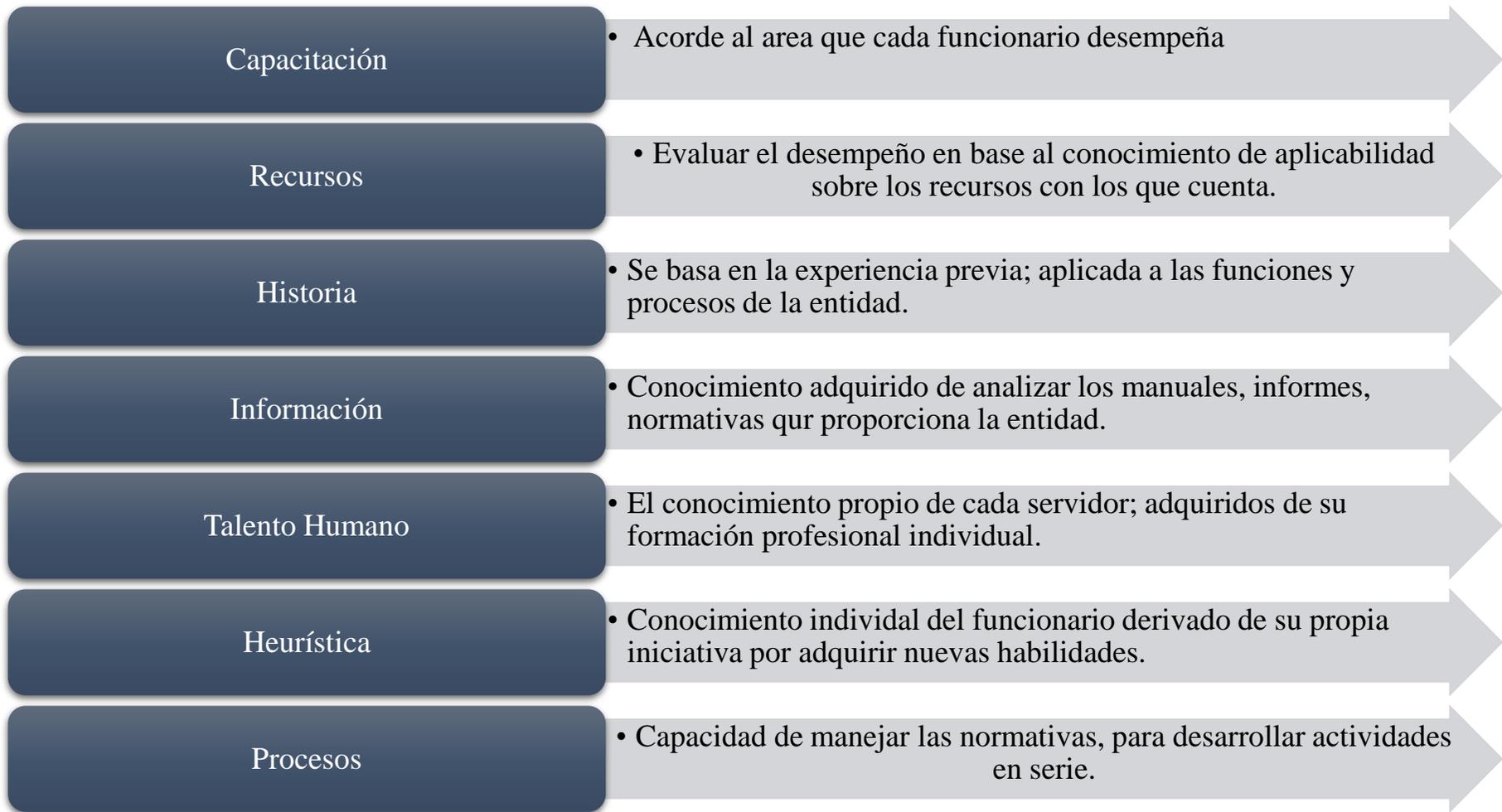


Gráfico 8: *Fuentes de Gestión del Conocimiento*
Fuente: (Nieves & León, 2001)

Al gestionar el conocimiento dentro de la entidad se puede lograr que exista una cultura general de capacitación y formación periódica; en la cual, los miembros del personal adquieran nuevas habilidades que sistematicen los procesos internos.

2.7.2. Activo intangible

Los activos intangibles son aquellos que no pueden tocarse, verse o son de algún carácter físico; indicando que no se pueden ver pero si percibir, esto incluye marcas, patentes, derechos de autor y participación en investigaciones de carácter científico, técnico, legal, entre otros de similares características; en cada uno de los ámbitos se pretende que la información sea respaldada; no obstante, las licencias sobre este tipo de activo pueden provocar que el mismo sea innovado y mejorado haciendo perder valor al bien intangible (Barbei, Caivano, Granieri, & Vivier, 2017).

El conocimiento es un activo intangible para las instituciones, en el contexto actual la competitividad se ha vuelto uno de los principales factores para el desarrollo de actividades diarias, las entidades deben promover las condiciones idóneas para que sus colaboradores se desempeñen de manera adecuada, considerando que sus resultados sean eficientes y eficaces; considerando las evaluaciones contantes sobre los resultados que pueden brindar actualizarse constantemente en sus procesos les permite mantenerse activos en sus responsabilidades.

En el área contable se reconoce los activos intangibles como parte de los activos de una entidad; esto le puede agregar valor, y el mismo puede ser cuantificado de forma económica; no obstante, la carencia de implementación de herramientas para mantener o incrementar su valor puede ocasionar la pérdida del mismo y generar que los indicadores de gestión se disminuyan.

Según las Normas Internacional de Contabilidad (2001); se les define como “*un activo identificable de carácter no monetario y sin apariencia física*”. De forma periódica las entidades invierten en programas de capacitación y formación para sus colaboradores; no obstante, estos deben ser medibles para adquirir un valor para la empresa.

2.7.3. Capital intelectual

En la actualidad el capital intelectual constituye la materia prima necesaria para gestionar el conocimiento; es en esta, donde se puede definir la organización de una entidad; la misma que, mediante el uso del conocimiento desarrollará procesos y metodologías (Osorio, 2003).

Este recurso forma parte esencial de los componentes de una empresa llegando al punto que en la actualidad muchas empresas capacitan constantemente a sus empleados sobre procesos; no obstante, en el caso de abandonar la misma estos no pueden hacer uso de la información confidencial con la que hayan trabajado en ese período; todo esto ha creado una carrera por el conocimiento y adquisición de conocimiento.

Existen diversos ámbitos en los que se considera al capital intelectual; en primer lugar, en el entorno el capital relaciona permite que se maneje de manera idónea las relaciones de un ente con los miembros de su comunidad, lo que incluye autoridades, clientes, otras entidades y demás en un mismo mercado (Candiani, 2019).

Capital relacional

Según, (Hormiga, Batista, & Sanchez, 2012) se define como una combinación entre los activos inmateriales que no se encuentran reflejados en los estados contables de la organización; se encuentran directamente relacionados con las actividades de la entidad; y generan un valor a futuro, otorgándoles ventajas competitivas.

Por otra parte también se manifiesta como el capital relacional a lo que emite la imagen institucional; si una entidad se muestra segura, confiable y eficaz; el público concierne opiniones de credibilidad y la misma se emana como una figura adecuada de lo que se debe realizar (De Long, Davenport, & Beers, 1998); se puede desarrollar acciones como:

- Clasificar clientes de acuerdo a categorías que la entidad determine necesarias
- Definir el margen de relación con los clientes
- Establecer procesos internos

- Elaborar una imagen institucional
- Alianzas entre instituciones del mismo ámbito
- Capacitación constante de funcionarios

Estos son algunas de las actividades que se pueden desarrollar para que una institución obtenga un capital relacional adecuado; siendo un ente de control para otras de su mismo entorno; este se manifiesta como fundamental para el desempeño de las responsabilidades provocando que el criterio de los usuarios mejore agregándole valor a su gestión (Ruso Armada, 2014).

a) Cliente

“Es toda persona física o jurídica que compra un producto o recibe un servicio y que mantiene una relación comercial con la empresa” (CEAC, 2015).

El cliente se trata del ente a quien se encuentra direccionado el producto o servicio; y por ende es una de las principales causas de estudio; ya que, de este depende la imagen institucional, credibilidad, confianza y demás relacionadas que le afecten a la organización en el mercado donde se desenvuelva.

El cliente se manifiesta como el ente al cual se dirige los servicios de la organización; en el caso de estudio se trata de la comunidad universitaria; la misma que debe conocer los procesos y adecuarse a ellos para una mejor gestión.

Para Hormiga (2012); el cliente también se lo denomina como el eje central de la organización; al mismo que se lo subdivide de acuerdo a sus preferencias y necesidades. Es necesario recalcar que existen diferencias entre el cliente y el consumidor final; el primero radica el individuo que realiza la transacción y adquiere el producto o servicio; mientras que el segundo es a quien se destina el mismo; por ejemplo, el servicio de asesoría en donde un cliente busca una guía para mejorar las condiciones de su negocio, y el consumidor final es quien juzga el resultado al preferir el mismo debido a las innovaciones instauradas.

Los clientes son una pieza esencial para el desempeño comercial adecuado de una empresa; por ende, el comportamiento de estos se debe analizar a corto, mediano y largo plazo considerando que uno de los principales objetivos es la satisfacción de este conforme al producto, también se lo debe analizar en su comportamiento en el mercado (Acosta, 2009).

Ante el cliente la empresa debe reflejar competitividad frente a la competencia, asimismo, promover el respaldo de la confidencialidad en donde la información proporcionada por este debe ser de uso exclusivo en las operatividades.

b) Proveedores

Acorde a lo que indica Yacussi (2012); un proveedor es “Un proveedor es aquel tercero que abastece de materiales u otros suministros a la empresa, los cuales son necesarios para su desarrollo y funcionamiento”.

Los proveedores al igual que los clientes componen un papel fundamental en la entidad; esto se debe a que, en torno a ellos se rige la continuidad de actividades de producción o suministros adecuados para que los colaboradores puedan desarrollar sus funciones de forma adecuadas.

La gestión de proveedores se basa en el proceso de selección adecuado de estos; en donde, no solo se considera su costo económico, sino también cualidades como responsabilidad, confiabilidad, pertinencia y capacidad de entrega.

Los proveedores deben ser elegidos mediante procesos determinados por la entidad; de tal forma que, se busque las mejores opciones acorde a las preferencias de estas; si se cuenta con un proceso de selección idóneo las actividades no se verán interrumpidas por agentes externos.

c) Socios

Se define como socio; a un “ente que comparte responsabilidades con otros en una organización” (Cansino, 2019).

Los socios de una entidad tienen participación y voto; lo que quiere decir, que participan de la toma de decisiones; pero también deben cumplir con sus funciones y responsabilidades dentro de la misma; para ello, se les asigna un rol en la estructura organizacional de la empresa.

El incentivo de los socios de una entidad debe centrarse en el rendimiento general de la mismas; para promover la mejora personal como grupal de todos los miembros; en general, se puede definir un socio como director o regulador de las actividades de los demás para así evitar problemas en la gestión y cumplimiento de los mismos en las actividades determinadas.

Se plantea como socio director al miembro con mayor capital aportado; aunque, esto no siempre suele suceder, y, en ocasiones se designa por votación de todos los aportantes.

d) Comunidad

En el ámbito social este término ha sido de constante interés; y se define como: “un constructo en torno al cual existen importantes discusiones en la actualidad. Los estilos de vida, prácticas de consumo y cambios culturales en las ciudades globales cuestionan las nociones tradicionales de comunidad y plantean el reto de una reestructuración teórica” (Antes & Reyes, 2016).

La comunidad se rige con una organización social en la que se encuentran características comunes entre sus miembros; los mismos, que basan su organización en las costumbres, cultura y valores promovidos dentro de la misma.

Los miembros pertenecientes a una comunidad comparten características de cultura similares; o a su vez, desarrollan costumbres dentro del ámbito en el que se desenvuelven iguales a otros del mismo entorno; siendo de esta forma, que su comportamiento puede ser medible y analizado como fuente de información para ofrecer un servicio o producto.

Conocer el comportamiento de la comunidad en donde se desenvuelve la entidad resulta una gran ventaja competitiva; ya que le permite, establecer procesos y normativas

adecuadas a la entidad conforme a las preferencias y necesidades que los individuos puedan mostrar.

Capital estructural

Se tiene el capital estructural; este se torna en la parte interna de la organización; es decir, acarrea el conocimiento de la organización y lo sistematiza con la intención de evaluar su progreso y desarrollar nuevos procesos a partir de ello; la constante innovación de conocimientos hace que una entidad mejore su cultura organizacional con el paso del tiempo, y adquiera nuevas habilidades de gestión (Demuner & Nava, 2014).

La estructura organizacional de una entidad se promueve en la capacidad de la misma para el desarrollo de sus funciones; contantemente, los procesos deben ser innovados o actualizados acorde a los cambios en el entorno y las políticas locales; la experiencia, el uso de tecnologías y las destrezas adquiridas permiten que las relaciones internas de la entidad se fortalezcan, optimizando los recursos con los que se cuenta.

El capital estructural se manifiesta como un conjunto de saberes colectivo de los miembros de la organización; en la educación superior los representantes de un área en específico deben direccionar los mismos al cumplimiento de sus actividades diarias; mediante el cual puedan optimizar su tiempo y recursos (Mintzberg, 1991).

a) Propiedad intelectual

Se define a este como “la disciplina jurídica que protege las creaciones originales literarias, artísticas o científicas, expresadas por cualquier medio o soporte, tangible o intangible, actualmente conocido o que se invente en el futuro” (Ley de la propiedad Intelectual, 2013); Este se divide en dos grupos.

En primer lugar, los derechos de autor; los cuales protegen las creaciones de diversos autores, artistas, escritores y demás que creen, contenido propio y lo legalicen de la misma forma; otorgándoles la facultad de obtener beneficios en el caso de que su producto o servicio sea plagiado.

Los derechos de autor le otorgan la facultad de proteger la autoría a creadores de contenido ya sea visual, auditivo u otro. De esta forma, la generación de ganancias que resulte del plagio de su trabajo se destinará para ellos en el caso de haberlo realizado sin el consentimiento del autor; o una parte de estos; acorde a lo establecido mediante contrato.

Luego se tiene la propiedad industrial; la misma se conforma por el conglomerado de actividades comerciales al desarrollar un producto o servicio; estos pueden guardar sus patentes, marcas, logos, entre otros. Que sean parte de la entidad, los cuales no pueden ser usados por terceros sin la autorización respectiva (Ley de la propiedad Intelectual, 2013).

En el caso de la propiedad industrial; se rige bajo los procesos que se hayan establecido; ya que, en algunos de los casos las patentes o marcas desarrolladas son el producto o servicio a establecer en el mercado y destinado a la generación de ingresos; debido a ello, existen diversos tipos de contratos derivados de este ámbito; no obstante, el uso ilegal de estos debe regirse a la legislación actual y sus sanciones.

b) Básica organizacional

“Se define como la eficiencia con la que una empresa usa los recursos de esta, de una forma en la cual, sea posible adherir un tipo de estrategia”; A largo plazo la estructura interna de la organización debe irse actualizando, por ende lograr un crecimiento con el paso del tiempo depende del personal, los sistemas y el procedimiento; esto incluye la capacitación constante del personal y empleados, así como la renovación tecnológica y de procesos para mantenerse en el mercado (Cárdenas Saravia, 2009).

Ante el cliente la empresa debe reflejar competitividad frente a la competencia, asimismo, promover el respaldo de la confidencialidad en donde la información proporcionada por este debe ser de uso exclusivo en las operatividades.

En la empresa existen diversos factores que favorecen la organización; los mismos que deben ser considerados a la hora de desarrollar la planificación de la entidad.

Tabla 3: *Básica organizacional*

Innovación	<p>“se refiere a crear las condiciones necesarias para que una empresa sea capaz de producir innovaciones” (López Luna, 2018)</p> <p>Esto indica que, en el ámbito organizacional la innovación juega un papel fundamental; ya que, mediante las nuevas tendencias se diseñan nuevos modelos de estructura ágiles, creativos y productos.</p>
Tecnología	<p>“Técnica (tekné o Techné) sanscrito y luego griego, palabra que significa “Manual; hacer con las manos”, tanto referido al arte como al conocimiento práctico y riguroso. Se le define como el conjunto de procedimientos de un arte, ciencia o trabajo, habilidad para usar esos procedimientos, que se propone controlar ciertos sectores escogidos de la realidad con ayuda de conocimientos de todo tipo, incluyendo el científico” (Martínez, 1993)</p>
Procesos	<p>Esto se encuentra relacionado a diversos ámbitos no obstante una definición fija es “Conjunto de las fases sucesivas de un fenómeno natural o de una operación artificial.” (López Luna, 2018)</p>

Fuente: (Nieves & León, 2001)

Los factores establecidos en la tabla anterior; permiten que la organización se favorezca e incremente el rendimiento de los colaboradores de la entidad; en primer lugar, la innovación va haciendo que los procesos se sistematicen disminuyendo el margen de error en las funciones.

Así también, se tiene que la tecnología utilizada en el diario desenvolvimiento debe ser idónea para el desempeño de funciones; en cada régimen a aplicar; las diversas áreas se relacionan en las plataformas de intranet que permite el manejo centralizado de la información.

Finalmente, establecer procesos adecuados permite que los mismos sean atendidos de forma oportuna; dando resultados eficientes y disminuyendo la insatisfacción del cliente.

Capital humano

El capital humano; este se analiza de forma más individual con el cumplimiento de perfiles para una determinada área; es decir el perfil profesional, académico, etc. De una persona para desenvolverse en el cumplimiento de sus funciones de forma idónea, optimizando los recursos y añadiendo valor al capital intelectual de la entidad (Naranjo, Parra, & Zuluaga, 2015).

Para el capital humano se evalúa las características de un individuo en torno al área a ocupar; la experiencia previa y el desarrollo profesional hacen que el cumplimiento de sus funciones sea eficaz; agregando valor no solo a su nivel personal sino también para la entidad.

a) Cultura

En cuanto a la cultura, se han desarrollado varias definiciones para darle una comprensión más enfocada; no obstante, se puede recalcar las siguientes:

"La cultura o civilización, en sentido etnográfico amplio, es ese todo complejo que incluye el conocimiento, las creencias, el arte, la moral, el derecho, las costumbres y cualesquiera otros hábitos y capacidades adquiridos por el hombre en cuanto miembro de una sociedad" (Tylor, 1871).

En lo mencionado por Tylor, el ente se relaciona en su comunidad y adquiere ciertas características de comportamiento; mediante las cuales se expresa a lo largo de su vida; las mismas pueden verse alteradas dependiendo de su desarrollo.

Por otra parte, la cultura también engloba los antecedentes de desarrollo profesional individual adquirido durante la preparación académica e investigación de nuevas tendencias; lo que quiere decir, que si bien una persona adquiere sus costumbres del

lugar en donde creció; estas pueden cambiar conforme el individuo adquiere nuevos conocimientos.

Siendo de esta forma, la cultura se manifiesta en la forma de comportamiento y costumbres de cada ente; las mismas pueden cambiar en función de la alteración de las condiciones de vida de este.

b) Desarrollo

El desarrollo se ha estudiado sobre todo en las últimas décadas; esto debido, a que se ha determinado como un factor e indicador socio-económico, se puede mencionar que:

“Se puede entender como el proceso de evolución, cambio y crecimiento relacionado con un objeto, una persona o una situación determinada. Por otra parte, el término desarrollo se puede aplicar a situaciones que afectan a un conjunto de aspectos” (Mujica Chirinos & Rincón González, 2010).

En este contexto se puede comprender que, el desarrollo se aplica a diversas circunstancias; y, dependiendo del ámbito se lo puede enmarcar con una conceptualización diferente.

c) Competencias

“Son capacidades que la persona desarrolla en forma gradual y a lo largo de todo el proceso educativo; son evaluadas en diferentes etapas”, la capacitación constante del personal; permite que desarrolle nuevas habilidades en su desenvolvimiento diario; haciendo de su trabajo más eficiente (Rivas Muñoz, 2004).

Las competencias se refieren a las capacidades complejas, las cuales a su vez poseen distintos grados de integración y se expresan en una gran variedad de situaciones propias de los diversos ámbitos de la vida personal y social.

En el ámbito de las competencias se considera las habilidad, capacidades y experiencias previas para desenvolverse en un contexto; ya sea este laboral o social; su evaluación depende de la calidad y eficiencia del resultado obtenido.

d) Aptitudes

“Se entiende la actitud como la predisposición de un sujeto para responder ante las situaciones de manera consistente; y, tiene sus bases en factores biológicos (respuesta primaria del organismo ante un estímulo), emocionales y del sistema de creencias, y puede accionarse por un estímulo concreto o generalizado” (Chen, 2008).

Se debe recalcar que existen diferencias entre aptitud y actitud; aunque sus definiciones se encuentran relacionadas.

Las aptitudes se van desarrollando conforme un individuo se vaya desarrollando de mejor manera en diferentes áreas; o perfeccionando en la misma. Este contexto se ha desarrollado técnicas para mejorar las aptitudes del personal con la intención de obtener una respuesta favorable en su rendimiento.

Métodos de valoración

En los tres ámbitos el capital intelectual le agrega valor a las instituciones y competitividad logrando crear una imagen interna y externa sustentable; los mismos deben ser evaluados mediante la aplicación de indicadores de gestión.

Los métodos de valoración se definen como marcos de análisis mediante los cuales se le otorga un valor cuantitativo a una actividad en específico; y de esta forma, evaluar su desenvolvimiento y rendimiento (Pablo Fernandez, 2008).

Para evaluar una entidad se requiere de conocimientos técnicos mediante los cuales se puedan mejorar los resultados emitidos por esta; optimizando los recursos y aplicando nuevas herramientas de gestión.

a) Balance score card (BSC) o cuadro de mando integral (CMI)

Es un modelo de gestión que traduce la estrategia en objetivos relacionados entre sí; los cuales son medidos mediante indicadores y se encuentran ligados a planes de acción.

Cuadro de Mando Integral o Balance Score Card: “*es una metodología de gestión estratégica utilizada para definir y hacer seguimiento a la estrategia de una organización*”; en este se integran las áreas de Clientes, financiera, procesos internos, formación y crecimiento.

Esta Herramienta fue desarrollada en Harvard por los catedráticos Robert Kaplan y David Norton en el año 1992, su principal característica, involucra factores no financieros y los financieros en la evaluación de la gestión de una empresa; esta metodología, se ha apuntado como un factor de suma importancia en los sistemas de gestión, la razón es porque ayuda a enlazar entre la misión, visión y la estrategia cuantificadas a través de indicadores y medidas de desempeño (Perez, 2015).

Con esta herramienta se toma en cuenta todas las áreas de la organización de tal manera que se relacionen entre ellas y se planteen objetivos comunes; se considera el comportamiento histórico en equilibrio con el impulso para resultados futuros estimados; logrando así implementar el cuadro de mando integral con respuesta a estos retos (Kaplan & Norton, 1992).

El mapa estratégico proporciona de una forma simple, coherente y uniforme describiendo las estrategias de la empresa; con el fin de poder establecer objetivos e indicadores y, lo que es más importante, poderlos gestionar (Roncancio, 2019).

Tabla 4: Perspectivas de Análisis

Perspectiva	Análisis
Cliente	Para alcanzar los objetivos financieros. ¿Qué se debe hacer? ¿Cómo se mide el valor para el cliente? Para la perspectiva del cliente se debe tomar en consideración aspectos como: Satisfacción del cliente

	Precio del mercado Retención
Financiera	Para incrementar el valor de los accionistas ¿Qué se debe hacer? ¿Qué objetivos financieros se deben plantear? En este caso se toma en consideración el rendimiento sobre las inversiones realizadas y el valor añadido.
Procesos Internos	Para satisfacer a accionistas y clientes ¿Cuáles son los procesos de cadena de valor que se deben implementar? En cuestión de procesos internos se controla: Calidad Tiempo de respuesta Costo Adquisición de nuevos productos
Aprendizaje	Se definen los aspectos más relevantes para ofrecer actualización e innovación. ¿Con que recursos estratégicos como personal, tecnología, habilidades y competencias cuenta la empresa? La satisfacción y crecimiento del personal mejora el rendimiento del mismo; esto también pone la información de manera accesible.

Fuente: (Kaplan & Norton, 1992)

Desde un punto de vista general, esto es un análisis simplificado de las estrategias de la organización, que le permite tomar decisiones para el futuro de la organización; ya que se toma en consideración las causas y efectos de cada objetivo.

b) Modelo intellectus

Acorde a lo planteado por Rivera (2012); este modelo tiene sus bases en el análisis mediante la aplicación de la lógica en los procesos relacionados al ámbito del capital intelectual; lo que indica que hace mayor referencia a la gestión de los procesos y normativas internas de la organización; más que de la estructura financiera.

Mediante este modelo se apertura la creación de una estructura flexible, organizacional y adaptable y abierto; con la finalidad de que sea innovado o alterado dependiendo de las nuevas tendencias, recursos o herramientas que puedan adherirse a la entidad.

En este se acoplan las áreas de tecnología, estructura comercial y de gestión para lograr que las diversas áreas se combinen y de esta forma evaluar por áreas, procesos y al individuo; indicando en mayor proporción la existencia de falencias en un nivel y área determinada.

2.8. Variable dependiente

2.8.1. Gestión gubernamental

La gestión gubernamental engloba procesos amplios, estratégicos e integrales mediante los cuales se analiza la producción científica en función de la lógica para optimizar la eficiencia de la gestión estatal en los diferentes ámbitos; se determina que esta sea centralizada y que coordine sus funciones con el contexto cultural en el que se desenvuelven las entidades; acoplando objetivos desde la perspectiva de autodesarrollo (Escudero Sanchez, 2017).

A partir de ello, la gestión gubernamental se organiza en niveles descentralizados; otorgándoles facultades, obligaciones y atribuciones, de acuerdo a su territorialidad; siendo estos, enlazadas a las metas comunes del gobierno central.

En Ecuador se les denomina gobiernos autónomos descentralizados, los cuales se encuentran regulados bajo el COOTAD; en el mismo se determina los alcances de la misma; no obstante, la organización interna de cada uno depende de la capacidad de sus autoridades; lo que emite, lineamientos e indicadores, a través de los cuales, se puede evaluar la eficiencia de sus procesos; ya que, al ser un ente de representación ciudadana requiere emanar una imagen de confiabilidad (Escudero Sanchez, 2017).

La gestión gubernamental hace referencia a los ámbitos de la gestión pública; si bien sus contenidos e indicadores se relacionan; estos son entornos diferentes, no obstante, se puede analizar la eficiencia de una, mediante el análisis de otra, siendo de esta forma se determina tres divisiones de análisis (Canelos Carrillo, 2009).

En primer lugar, el ámbito operativo en el cual se establecen los procesos de control de entes; cuya finalidad entorna el desarrollo del ámbito social, económico, productivo, económico, educativo, etc.

Luego se tiene la gestión financiera; es decir la optimización de los recursos económicos públicos y la forma de regular su uso; mediante este se busca que, los fines para los que se entablen sean en beneficio de la comunidad específica o general.

Finalmente, la gestión administrativa, mediante la cual se regula la organización, control y dirección de las entidades pertenecientes al sector público; un claro ejemplo de ello, se centra en la administración de la policía nacional; cuya organización es jerarquizada y por meritocracia.

2.8.2. Auditoría de gestión calidad

Contando con una idea previa el término Auditoría de Calidad se convierte en un término a libre definición tomando en cuenta el tópico "La calidad es cosa de todos".

Es un proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios. (Sotelo , 2011)

Según ISO 8402 la auditoría de Calidad, se define como: Un examen independiente y sistemático para determinar si las actividades de calidad y los resultados relacionados cumplen las medidas planificadas, y si estas medidas se llevan a la práctica de forma eficaz y son las adecuadas para alcanzar los objetivos.

Según (Aniorte, 2013) establece a la Auditoría de Calidad como: Una evaluación, un examen, para determinar si se satisfacen los requisitos establecidos de un departamento, producto o servicio, un proceso o un sistema en globalidad. (p.14) Con todo lo mencionado anteriormente poder definir a la Auditoría de Calidad como un examen practicado a los diferentes procesos de una organización, para poder 36 determinar si dichos procesos satisfacen tanto las necesidades como expectativas de los clientes.

Las empresas utilizan las auditorías de la calidad, sobre todo para evaluar su propia calidad final y la de sus proveedores, agentes, etcétera y demás, los organismos reguladores para evaluar los resultados finales de las organizaciones a las que se han de controlar. (Villafaña, 1999)

2.8.3. Gestión de la calidad

Para la “Organización Internacional de Normalización” es una estrategia adoptiva de carácter decisivo que influye de manera vital en los procesos de planeación, ejecución y control de múltiples actividades; en las estructuras organizativas públicas o privadas, con el propósito de mejorar su gestión y promover las acciones de desarrollo sostenible.

Esta varía dependiendo de la organización; ya que acorde a la finalidad de la misma los estándares definidos son diferentes; no obstante, existen metodologías para establecer la correcta aplicación de indicadores de evaluación periódica.

a) ISO 9001

Es un mecanismo de gestión que determina los criterios técnicos para la gestión de la calidad y es único en su clase, que se puede certificar, y es de uso general estos ya sean por organizaciones o instituciones de tamaño grande o pequeño indistintamente de su campo o actividad. Según la ISO 9001 a la actualidad en el mundo entero existen más de un millón de entidades y organizaciones en más de 170 países debidamente certificadas. Estos principios ayudan a la ISO a mejorar el nivel de calidad en los productos o servicios que realice las empresas.

ISO 9001 – 2015

Es un “Requisito” para un sistema de gestión de calidad cuando una organización; tiene la obligación de demostrar toda la capacidad para prestar productos y servicios de manera constante y que a su vez cumplan con los requerimientos legales y reglamentarios aplicables del cliente y su principal objetivo es satisfacer las necesidades efectivas de los clientes, basados en los sistemas efectivos de procesos y mejoras continuas y su garantía total que exige el cliente. Todos los requisitos de la ISO son de

carácter genérico y poder ser aplicados en cualquier organización (Comité Técnico : ISO/TC 176/SC 2 Sistemas de calidad, 2015).

La gestión de la calidad de una institución se define por los elementos que la componen; y de los cuales, se puede obtener ventajas competitivas a aplicar en el área adecuada, permitiendo el adecuado desenvolvimiento y disminución de fallas.

Tabla 5: *Principios de la gestión de calidad*

Contexto Organizacional	Se basa en la distribución del personal acorde a sus funciones; considerando su formación, habilidades, competencias y experiencia. El contexto organizacional se puede ver reflejado en la estructura organizacional de una entidad.
Liderazgo	<i>“El clima interno de la organización depende de la estrategia de dirección o de mando establecida”.</i> (Regla, Sánchez, Alvero, & Tillán, 1999) La correcta delegación de responsabilidades a sus subordinados permite que los resultados obtenidos sean eficientes y generen un rendimiento adecuado.
Procesos	Cada área de la organización debe estar correctamente asignada; de tal forma que, el personal cumpla con los mismos. Se promueve la interacción de la gestión de calidad dependiendo de la normativa interna de la organización.
Evaluación y mejora	Desarrollar mecanismos de evaluación periódica para las diferentes áreas facilita la innovación de los procesos; dependiendo del contexto en que se encuentren.

Fuente: (Regla, Sánchez, Alvero, & Tillán, 1999)

b) Planificación estratégica

Se trata de una herramienta de gestión; que hace uso de métodos y procesos mediante los cuales se evalúa a una entidad; para definir mecanismos mediante los cuales mejoren su rendimiento y den continuidad a sus funciones (Ruso Armada, 2014).

“La planificación [estratégica] es un proceso que se dirige hacia la producción de uno o más estados deseados, situados en el futuro, que no es probable que ocurran si no hacemos algo al respecto” Ackoff (1970).

Se debe considerar, que esta herramienta, no sirve como pronóstico; o para predecir el futuro, sino que sirve, para determinar condiciones en que la empresa puede sacar ventaja competitiva, de sus capacidades, habilidad y demás.

Por otra parte también, se tiene otros conceptos como los son:

“La planificación es un procedimiento formalizado que tiene por objetivo producir un resultado articulado bajo la forma de un sistema integrado de decisiones” (Bryson, 1988).

“La planificación es una determinación consciente de acciones definidas para alcanzar unos objetivos” (Koontz, 1958).

La toma decisiones debe desarrollarse mediante la aplicación de métodos adecuados; que permitan desarrollar objetivos realistas del alcance de una entidad; y las limitaciones de la misma en el tiempo.

La planificación estratégica busca la integración de objetivos factibles para la empresa, creando oportunidades de crecimiento y superación en el mercado considerando el proceso, la estructura, los resultados esperados y la filosofía aplicada.

Según Martínez &Milla (2005) “un documento que sintetiza a nivel económico-financiero, estratégico y organizativo el posicionamiento actual y futuro de la empresa y

cuya elaboración obligará a plantear dudas acerca de la organización, de su forma de hacer las cosas y a marcar una estrategia”.

Esta también puede definirse como un conjunto de estrategias detalladas de manera de actividades formales cuya finalidad se centra en la determinación de metas específicas. Estas actividades son de muy variado tipo y van desde una reunión anual de directivos para discutir las metas para el ejercicio entrante, hasta la obligatoria recopilación y envío de datos presupuestarios por parte de todas las unidades de la empresa a la unidad superior. Son aquellos mecanismos formales, es decir, de obligado cumplimiento a plazo fijo, que “fuerzan” el desarrollo de un plan estratégico para la empresa (Acosta, 2009).

Diagnostico

En el caso del diagnóstico de la gestión de la calidad no existe una definición clara de lo implica; ya que en general, esta depende de la finalidad de entidad; con el transcurso del tiempo la competitividad ha ido en incremento; derivado de ello, se han desarrollado procesos con mayor eficiencia que delegan funciones y sistematizan procesos considerando un resultado idóneo (Barbei, Caivano, Granieri, & Vivier, 2017).

Entre los factores a considerar para elabora un diagnóstico se encuentran:

- Comportamiento de rendimiento en los últimos años
- Imagen institucional emitida al publica
- Procesos de contratación de personal
- Gestión de normativas internas

En el caso del diagnóstico; puede establecerse diversas alternativas; no obstante, se debe guardar el criterio de verificable en los diferentes ambientes; esto quiere decir, que no importa la metodología aplicada deben derivar el mismo informe.

Planteamiento de objetivos

“A las metas y estrategias planteadas por una organización para lograr determinadas metas, lograr a largo plazo, la posición de la organización en un mercado específico, es decir, son los resultados que la empresa espera alcanzar en un tiempo mayor a un año, realizando acciones que le permitan cumplir con su misión, inspirados en la visión” (Ruso Armada, 2014).

Los objetivos estratégicos se plantean a partir de los resultados obtenidos en el diagnóstico; tomando en consideración los alcances de la institución en diferentes ámbitos; se debe definir siempre metas realistas dando paso a una organización más estable.

Los objetivos estratégicos se plantean de acuerdo a su nivel de jerarquía; en los diferentes casos empezando desde el general que persigue la empresa; luego se define en torno al mismo para cada área y; partiendo de estos a los logros individuales de cada colaborador.

Dirección

La dirección se define en base a los objetivos que se plantea; dando como motivación el crecimiento general de la institución emitiendo resultados idóneos de articulación entre las diferentes áreas; de esta forma se establecen mecanismos adecuados de verificación constante (Jauregui, 2016).

Dependiendo del tipo de organización la dirección se da por etapas o niveles de jerarquía, tal como en la definición de objetivos.

c) Gestión por procesos

Según, (Cansino, 2019); “La Gestión por Procesos o Business Process Management (BPM) es una forma de organización, diferente de la clásica organización funcional, en la que prima la visión del cliente sobre las actividades de la organización”. Los procesos

así definidos son gestionados de modo estructurado y sobre su mejora se basa la de la propia organización.

En la gestión de procesos se aplican herramientas metodológicas que hacen que el flujo de trabajo sea más eficiente; en el caso de instancias de control; la gestión por procesos disminuye la carga de los colaboradores; lo que evite a largo plazo la decadencia de las actividades.

Tabla 6: *Gestión por procesos*

Control de Calidad	Se trata de “la relación entre la producción obtenida por un sistema de fabricación de bienes o servicios y los recursos utilizados para obtenerla” (Gedesco,2018) La productividad se asocia al rendimiento de un área o empleado en un determinado periodo de tiempo; a través, del cual se puede definir la capacidad para cumplir con sus funciones y la forma de realizarlo.
Aseguramiento de la calidad	Consiste en el seguimiento de unas líneas de actuación planificadas y sistemáticas, implantadas dentro del Sistema de Gestión de Calidad de la institución. En el aseguramiento de la calidad se determinan bajo que normativa se debe desarrollar los procesos de las funciones de cada empleado.
Manual de la calidad	Si bien este depende de la normativa interna de cada entidad; para ello se debe definir el alcance; la pertinencia y objetivos de los mismos. En este se establece de qué formas se garantiza que el servicio brindado es el idóneo.

Fuente: (Gedesco, 2018)

d) Normativa Interna

La normativa interna se define como el conjunto de manuales, normas, proceso y demás establecidos en las regulaciones de una determinada entidad; bajo esta se rigen sus empleados, servidores y clientes de esta; ya que al adquirir su servicio se acogen a sus procesos para brindar el mismo.

Tabla 7: *Elementos de la normativa Interna*

Políticas	Las políticas internas de una entidad deben regirse bajo la legislación del lugar en que se encuentren; considerando la constitución, códigos y normas, tratados, disposiciones de los gobiernos provinciales, municipales, parroquiales entre otros.
Presupuesto	Las entidades del régimen publico deben regirse al presupuesto asignado por el estado; el mismo que debe ser analizado acorde a las actividades de la misma.
Productividad	<i>“es la relación entre la cantidad de productos obtenida por un sistema productivo y los recursos utilizados para obtener dicha producción”</i> (Barbei, Caivano, Granieri, & Vivier, 2017) En la productividad se puede visualizar si los procesos implementados son eficientes o no; y dependiendo de estos se determina la innovación para mejorar sus condiciones.
Trazabilidad	<i>“Serie de procedimientos que permiten seguir el proceso de evolución de un producto en cada una de sus etapas”.</i> (Barbei, Caivano, Granieri, & Vivier, 2017)

Fuente: (Barbei, Caivano, Granieri, & Vivier, 2017)

La normativa interna se define en el momento de iniciar las actividades como entidad individual y de gestión autónoma; dando paso, a resultados adecuado y definir las condiciones de trabajo de los colaboradores; si bien esta debe regirse en la legislación del ámbito en que se encuentre; puede desarrollar normas interinas de control y gestión.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. Enfoque

La presente investigación se desarrolla con enfoque de investigación mixta; esto debido a que recopila información aplicando métodos cualitativos y cuantitativos; en donde, se discierna un contexto más generalizado de las condiciones en que se encuentra la Dirección de vinculación con la Sociedad de la Universidad Técnica de Ambato; en cuanto a la gestión del Capital intelectual se refiere.

Este tipo de método significa la integración de métodos de investigación cualitativos y cuantitativos aplicados a un solo tema específico; primero, se valora el proceso por ponderación; entre ellos, se cuantifica la importancia del proceso y la forma en que se desarrolla; de esta manera se puede determinar el mecanismo de evaluación periódica.

Acorde a lo que se indica en la investigación desarrollada por (Guelmes Valdés & Nieto Almeida, 2015); este enfoque tiene varios propósitos entre los que se puede mencionar; Triangulación, complementariedad, iniciación, desarrollo y expansión.

Si bien los principios estipulan en qué condiciones se debe aplicar el enfoque mixto; el investigador debe analizar la capacidad de acceder a la información; el alcance de la propuesta o hipótesis a plantear; y si las fases se darán de forma secuencial o simultáneamente

Por otra parte, mediante los recursos cualitativos se hace un análisis de la gestión del conocimiento; y el control para que los procesos a implementar incrementen el rendimiento tanto del área como del individuo en sus funciones; otorgándole mayor relevancia al ámbito del capital intelectual.

En sus inicios los enfoques cuantitativos y cualitativos se tornaban contrarios; debido a las diferencias en sus métodos para obtener datos en la investigación; no obstante, en los para los últimos años se ha podido establece mayores ventajas de combinar los mismos;

debido a que permite analizar un panorama más amplio y centralizado (Guelmes Valdés & Nieto Almeida, 2015).

3.2 Modalidad básica de la investigación

Se le denomina también investigación pura; y se caracteriza por recopilar información de fuentes primarias; cuyos propósitos se centran en expandir el conocimiento científico, resolver problemas y determinar fundamentos teóricos. (Relat, 2010)

3.2.1. De campo

Las técnicas de investigación de campo se aplican directamente con las personas y donde ocurre el fenómeno a estudiar. Su propósito es recoger datos de fuentes de primera mano, a través de una observación estructurada y la ejecución de diversos instrumentos previamente diseñados: encuestas, entrevistas, estudios de caso, prácticas de campo, etcétera (Universidad Autónoma de Mexico, 2016).

Para el trabajo de recolección de información in situ o de campo; en la investigación se hace uso de la información proporcionada por los funcionarios del departamento evaluado; con la intención de que sus respuestas den un panorama realista de las condiciones.

3.2.2. Documental

En este se realiza un análisis retrospectivo de la información de la entidad; la misma se puede obtener de la biblioteca, archivos e informes de la institución; en donde se pueda determinar el comportamiento de la organización y de qué forma ha ido innovando su estructura interna; esta técnica se ha ido perfeccionando con el tiempo, y, los investigadores han determinado el proceso adecuado para extraer los datos más relevantes a través de los cuales se pueda identificar el comportamiento que ha llevado en un determinado periodo de tiempo (Tancara, 1993).

En el caso de estudio se analiza las variables en torno a la gestión interna de los procesos, capacidades y habilidades con las que cuentan sus funcionarios acordes a las

funciones que desempeñan; considerando, si en el lapso de tiempo que se encuentran en sus actividades han actualizado sus conocimientos y de forma lo han hecho.

Para cada ámbito a analizar es necesario determinar indicadores mediante los cuales sea posible relacionar el comportamiento de la entidad con los resultados de rendimiento, formación y demás obtenidos de otros métodos de recopilación de información; con la intención de determinar metas realistas para gestionar su desenvolvimiento.

3.3. Nivel o tipo de investigación

Considerando los enfoques de la investigación se determinada los siguientes tipos; que servirán como guía para desarrollarla.

3.3.1 Investigación exploratoria

Según Cazau (2006, pág. 26); a esta también se la nombre como formulativa; esto se debe a que, indaga un fenómeno antes de conocer al mismo para obtener una interpretación previa. En general este recurso se aplica en la primera fase del estudio como una indagación del entorno en que se desenvuelve la problemática principal; como la fuente para plantear los mecanismos que permitan mejorar la misma.

Acorde a lo mencionado; este método no arroja resultados exactos sobre la problemática analizada; no obstante, permite definir los antecedentes en los cuales se elaborará la metodología a aplicar.

Es por ello que se entiende que facilita una primera aproximación de los hechos a analizar; dando paso a la interpretación mediante la observación de las condiciones en que se encuentra la entidad; con la finalidad de determinar sus características, aspectos, capacidades, etc.

La investigación exploratoria es de libre aplicación; ya que permite realizar un acercamiento mediante diversos métodos ya sea observación directa, opiniones, artículos de periódico, entre otros de similar relevancia; siendo esta, fundamental para

dar una explicación lógica de la viabilidad del estudio y las posibles medidas a implementar.

3.3.2. Investigación descriptiva

A partir de la información recopilada en la parte exploratoria de la investigación; se determina una fase más específica que, permita determinar el objeto de estudio en un entorno más realista; Según Del Cid Pérez, Méndez, & Sandoval (2011) este se determina mayor especificidad que en anterior; si bien aún no determina mecanismos técnicos de evaluación si requiere de la interpretación más concreta del objeto.

En esta etapa del estudio se obtiene información que contribuya al desarrollo adecuado de la misma mediante fuentes más directas; considerando las aptitudes relevantes del entorno; siendo de esta forma permite indagar el contexto de la entidad en la cual se pretende desarrollar la investigación.

Este tipo de investigación permite la aplicación de metodología en base al análisis para describir una situación en específico; permitiendo que la misma determine a la problemática como real o no; dependiendo de lo que se haya planteado; y a partir de la misma deducir una conclusión del objeto. Miró (2006, pág. 25)

Para describir el objeto se debe conocer comportamientos, capacidades y habilidades más exactas de la variable independiente de aquello que no se pueda controlar, pero si describir; permitiendo la implementación de objetivos mejor definidos; los cuales deben ser adaptables a los cambios del comportamiento de consumidor o beneficiario del servicio.

Bajo estas definiciones se determina que mediante este tipo de investigación se define las estrategias y mecanismos de conexión entre las variables, expresando así la comprobación del grado de relación entre el Gestión del Talento Humano de los procesos productivos y los riesgos operacionales.

3.3.3. Investigación explicativa

De acuerdo con Arias (2006); estos parten de problemáticas bien definidas; por ende, se requiere que previo a aplicar este tipo de estudio se desarrollen las relaciones causa-efecto; dando un contexto más específico de estudio; y a partir de este desarrollar resultados y conclusiones veraces.

Los resultados emitidos en esta fase son más profundos en cuanto a su contexto se refieren dando un criterio más adecuado de lo que la hipótesis planteaba; en ello se explora por las premisas determinadas en el inicio a través de la aplicación de metodologías más detalladas y secuenciales.

En esta se da predisposición a las fuentes primarias para recolectar información y los sintetiza mediante fuentes secundarias como revisión documental de análisis previos que permiten tener un enfoque realista de lo planteado; los diseños pueden incluir trabajo de campo o no; pero siempre la aportación a la temática principal debe ser la adecuada y detallada según lo que se pretende alcanzar.

Los estudios explicativos dan lugar a una comprensión más amplia de lo que implica el objeto de estudio en el ámbito que se le pretende evaluar; tomando en consideración el entorno que las fases anteriores permitieron definir.

Las afectaciones físicas y sociales de la temática proporcionan datos adecuados sobre el alcance de la misma a la hora de establecer las estrategias para mejorar la gestión de sus parámetros en determinadas actividades que se considere no se encuentran cumpliendo con la ponderación adecuada en la evaluación.

En este tipo de investigación se va más allá de lo que implica una definición o fenómenos; ya que pretende interpretar la relación entre las causas y su consecuencia respectiva en un entorno que puede ser o no cambiante (Bermúdez Urbina & Ascencio Franco, 2013).

Para el desarrollo de este estudio, la investigación bibliográfica se ha desarrollado en base al análisis de información existente sobre argumentos relacionados al estudio de la

problemática, estos temas involucran a las variables mencionadas. Es decir, aspectos relacionados al Gestión del Talento Humano de los procesos productivos dentro de la entidad y los Capital Intelectual existentes, para lo cual se ha requerido de todo material y documentos en cuanto a la información tomada como fuente de referencia.

Por lo tanto, la investigación se ha desarrollado mediante la revisión de información existente de documentos de tipo escrito tales como reglamentos, libros, artículos, revistas, periódicos, estudios y proyectos correspondientes a las variables existentes.

En conclusión, se puede aseverar que, en esta última jerarquía, se ha obtenido como producto un apropiado vínculo entre las variables existentes y por lo tanto, se ha llegado a un entendimiento total de la problemática a resolver y a la aceptación de la hipótesis planteada.

3.4. Población y muestra

De acuerdo con Garcia & Hoffman (2002), se reconoce como población a un conjunto de individuos, ya sean estos personas, animales o cosas que tienen características atributos similares; a través de los cuales se expresan sus costumbres y cultura. En el desarrollo investigativo analizar el tamaño e esta para proceder a evaluar es necesario; ya que de ello depende, de que la información obtenido sea comprobable y emite criterios realistas del contexto.

Para determinar las condiciones en que se encuentra el Departamento de Vinculación con la Sociedad se ha vuelto necesario evaluar a los mismo en cuatro grupos acorde a sus características y pertinencia en la investigación; siendo el primer grupo los docentes que han participado en los proyectos de vinculación durante el periodo 2015-2019; luego el personal administrativo, los directivos y finalmente los beneficiarios de los proyectos durante el mismo periodo de tiempo.

3.4.1. Muestra

Acorde a lo indicado por (Icart, Fuentelsaz, & Pulpón, 2006); se define como muestra a una porción significativa de la población que emite un criterio estable de la misma; esta

debe ser representativa para que los resultados obtenidos sean un criterio idóneo del total.

En torno a lo mencionado se pretende analizar las características particulares de la dirección de vinculación con la sociedad de la Universidad Técnica de Ambato; En consecuencia, cabe mencionar que, los elementos de la población fueron listados en grupos de acuerdo a las áreas que integra.

3.4.1.1. Docentes

Los docentes que participaron en los proyectos de vinculación con la sociedad durante el periodo 2015-2019 fueron un total de 487; se llegó a determinar esta cantidad luego de extraer los informes de cada uno de los proyectos realizada en ese lapso de tiempo y con los cuales se procedió a filtrar la información de los que habían participado en más de uno; evitando que, se duplique un mismo registro.

A partir de ello se aplica la fórmula de muestreo probabilístico que se detalla a continuación:

$$\text{Tamaño de la muestra } (n) = \frac{Z^2(N)(p)(q)}{[e^2 (N - 1)] + [Z^2(p)(q)]}$$

En donde:

N= Población = 487

n = Muestra = ¿?

Z = nivel de confianza = 95%

e = margen de error = 10%

p = probabilidad que ocurra = 0,50

q = probabilidad que no ocurra = 0,50

Con los datos anteriormente mencionados se procede a establecer que el tamaño de la muestra de docente a encuestar es de 216.

Los docentes a encuestar fueron seleccionados de forma aleatoria con la función de Excel; la misma no tiene lógica alguna y selecciona a un grupo de un rango establecido; esto se desarrolló con la finalidad de que el muestreo realizado no sea secuencial y permite obtener un criterio realista de las condiciones de capital intelectual según la perspectiva de participación del ente.

A este grupo se le enviará un cuestionario con 17 preguntas con un estimado de tiempo de duración de 20 minutos; las mismas que no se encuentran obligados a responder de ser el caso.

3.4.1.2. Personal

En el caso del área administrativa cuenta con un total de 12 miembros divididos en administrativos, financieros y de vinculación; debido a que se consolida como una población pequeña no se calcula el tamaño de la muestra y se encuesta a todos.

En las mismas condiciones se les envía un cuestionario mediante una plataforma virtual, en la cual responderán un total de 10 preguntas relacionadas al capital intelectual; con una duración aproximada de 15 minutos.

3.4.1.3. Directivos

Los miembros del Consejo de Vinculación con la Sociedad son 10 entre los cuales se encuentra la presidenta del Consejo de Vinculación con la Sociedad, el Director de Vinculación con la sociedad, y coordinadores.

Considerando que son una población finita se encuesta a todos los miembros considerando sus cargos y la información que puedan facilitar sobre la gestión del capital intelectual en la Dirección de Vinculación con la Sociedad.

3.4.1.4. Beneficiarios.

En la entidad el registro de datos de los beneficiarios no guarda contactos; sin embargo, se obtiene la entidad beneficiaria y el encargado de la misma mediante los cuales se puede aplicar la encuesta sobre las condiciones del capital intelectual en la institución.

En el periodo 2015-2019 existen una cantidad limitada de entidades mediante las cuales se desarrollaron proyectos de vinculación con la sociedad; los beneficiarios constan como los usuarios de estas y se encuentran registrados en sus bases de datos.

Al ser un número indeterminado de beneficiarios completos se desarrolla un muestreo intencional o de conveniencia el cual consiste en encuestar intencionalmente a un grupo de entes sin obtener una muestra representativa, es decir, considerar a todos aquellos beneficiarios que tengan la intención de participar en la investigación.

Entre las entidades con las cuales se estableció convenios para desarrollar proyectos de vinculación con la sociedad se encuentran:

- Centros Infantiles del Buen Vivir de la Red de Mercados del GAD municipal Ambato
- Centros Infantiles del Buen Vivir de la parroquia de Santa Rosa
- Asociación de Productores de Calzado de Tungurahua Calz-arte
- Gobierno Autónomo Descentralizado de Cevallos
- IESS Ambato
- Gobierno Provincial de Turismo de Tungurahua
- Fundación Olimpiadas Especiales de Tungurahua

Si bien la mayoría de estas se encuentran en modalidad virtual debido a las actuales condiciones de pandemia se puede contactar con las mismas mediante sus coordinadores.

3.5. Operacionalización de las variables

Este ítem tiene como finalidad desarrollar el proceso de abstracción del contenido desde lo general a lo concreto de las variables planteadas en la investigación; en el estudio actual, para ello se debe interpretar al procedimiento como un ente que explica la manera de medir los ítems planteados (Pinto, 2011).

Este se trata de un punto fundamental para el desarrollo del estudio debido a que, en los criterios relacionados con esta, se obtiene una sinopsis a través de la cual se deriva la investigación de campo; con la intención de que la metodología a aplicar sea más precisa en la recolección de información; y conforme a ello, una interpretación más selectiva lo cual proporcione datos más estratégicos sobre los cuales definir una propuesta.

La forma de medir las variables e interpretar las mismas se plantea a partir de este punto, ya que se agrega y define los ítems mediante los cuales una determinada fase debe regirse haciendo uso de fuentes fidedignas de información; al no contar con los criterios adecuados previamente definidos para que una determinada información sea idónea; esta pierde credibilidad y por ende, deja de ser parte del estudio al no alcanzar los principios de medición y valoración.

Se deduce de importancia ya que, de esta forma se disminuye el margen de error de diferentes tipos en cuanto al objeto de estudio se refiere; ya que, de tomarlos en cuenta generarán inconvenientes a corto o largo plazo dependiendo de la naturaleza de la misma; incurrir en errores limita los resultados e integra medidas inadecuadas a la planificación detallada.

En este contexto mediante la operacionalización de variables también se puede indagar sobre la manera en que una variable puede ser medida de manera adecuada y en entorno de la entidad; con los cambios constantes de comportamiento del consumidor; las mismas se pueden establecer de tal forma, que sean adaptables en los diferentes ámbitos generando así, un capital intelectual eficiente.

	<p>Capital Relacional</p>	<p>Equipos de oficina funcionales asignados a docentes Base de datos y revistas Electrónicas accesibles al docente Existen incentivos para adquirir nuevos aprendizajes Valores institucionales definidos Personal administrativo Infraestructura adecuada asignada a colaboradores Gestión del Presupuesto total Herramientas Tecnológicas</p> <p>Docentes Actividades culturales, deportivas y sociales fomentadas por la institución Participación activa en proyectos interinstitucionales Personal Administrativo Convenios y acuerdos interinstitucional Motivación de capacitación al personal durante el período de 2015-2019 Estrés</p>		
--	----------------------------------	--	--	--

Fuente: Elaboración propia

3.5.2 Operacionalización de la variable dependiente: Gestión de la calidad

Tabla 9: Operacionalización de la variable Dependiente

CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
Para la “Organización Internacional de Normalización” es una estrategia adoptiva de carácter decisivo que influye de manera vital en los procesos de planeación, ejecución y control de múltiples actividades; en las estructuras organizativas públicas o privadas, con el propósito de mejorar su gestión y promover las acciones de desarrollo sostenible.	<p>Liderazgo</p> <p>Planificación estratégica</p> <p>Gestión por procesos</p> <p>Normativa interna</p>	<p>ISO 9001 ISO 9001 – 2015</p> <p>Diagnostico Planteamiento de Objetivos Dirección</p> <p>Control de Calidad Aseguramiento de la calidad Manual de la calidad</p> <p>Políticas Presupuesto Productividad Trazabilidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> • ¿De qué forma se desarrolla la planificación interna de la institución? • ¿La sociabilización de la normativa interna se desarrolla con que herramientas? • ¿Cuáles es el proceso definido para la selección de personal? • ¿Con que recursos de gestión de procesos cuenta la entidad]? • ¿Cuál es el proceso de evaluación de personal? Y ¿Cuál es la frecuencia de evaluación? • ¿Con que frecuencia se capacita al personal en su área de trabajo? 	<p>Técnica:</p> <p>Encuesta</p> <p>Instrumento:</p> <p>Cuestionario</p>

Fuente: Elaboración propia

Es necesario tomar en cuenta las interacciones entre la universidad y el resto de la sociedad. Dada su importancia, son necesarios instrumentos que evalúen esta función.

La necesidad de formar parte de la Sociedad del Conocimiento exige a las instituciones aplicar sistemas nacionales de evaluación que garanticen un mínimo patrón de calidad.

Los indicadores sirven para medir la efectividad de las estrategias de vinculación con el entorno y en consecuencia desarrollar nuevas o mejorar las existentes. Por otro lado, los indicadores son necesarios para la evaluación. Por lo cual se propone los siguientes indicadores para la evaluación de las actividades de vinculación:

Indicadores de dirección de vinculación con la sociedad

Se puede identificar los siguientes indicadores:

Actividades de vinculación

Los cuales miden el esfuerzo de las IES orientado a la cooperación con la comunidad no académica.

- Presencia de la vinculación en las prioridades políticas
- Dedicación de recursos
- Dotación de estructuras
- Procesos regulados y documentados

Impacto de las actividades de vinculación

Éstos miden el resultado de dichos esfuerzos en términos de impacto social y económico.

- Comercialización de tecnología
- Emprendimiento
- Asesoramiento y consultoría

- Colaboración en investigación con entidades no académicas
- Difusión no académica

3.6. Recolección de información

En este apartado se define las estrategias metodológicas a implementar para cumplir con los objetivos establecidos en el estudio; por otra parte, también es necesario establecer de qué forma se obtendrá la información mediante la cual se discierne la correcta aplicación de propuestas de planificación en la institución.

3.6.1. Herramientas de recolección de información

Las fuentes primarias y secundarias de donde se pretende obtener información relevante en torno a las variables desarrolladas con anterioridad; de tal forma que se pueda establecer relación entre ellas y definir estrategias adecuadas para mejorar las mismas en caso de ser necesario.

Fuentes primarias

Tabla 10: *Técnicas de recolección de información*

Técnica	Procedimiento
Observación directa	<p>¿Con que finalidad? Indagar sobre la problemática desde un contexto aislado de la opinión de los participantes del estudio.</p> <p>¿De qué individuos u objetos? Dirección de Vinculación con la Sociedad</p> <p>¿Acerca de qué aspectos? En torno a la valoración del Capital intelectual y gestión de la calidad.</p> <p>¿Cuándo? Se desarrolla en la primera fase de indagación; como ítem para desarrollar</p>

	<p>otros instrumentos de recolección de información.</p> <p>En el mes de marzo.</p> <p>¿Dónde?</p> <p>Debido a la actual condición de pandemia; y por la condición de teletrabajo en que se encuentra el objeto a analizar se aplica en función de sus reuniones e informes de las mismas.</p> <p>¿Cuántas veces?</p> <p>Por ocasiones en el mismo mes.</p>
Encuesta	<p>¿De qué individuos u objetos?</p> <p>Se evalúa a los integrantes del departamento de vinculación con la sociedad de la Universidad Técnica de Ambato.</p> <p>¿Acerca de qué aspectos?</p> <p>La valoración de capital intelectual y la gestión de la calidad en los procesos internos de la institución</p> <p>¿Cuándo?</p> <p>Durante el mes de marzo.</p> <p>¿Dónde?</p> <p>En la ciudad de Ambato mediante la aplicación de herramientas virtuales.</p> <p>¿Cuántas veces?</p> <p>La técnica de recopilación de datos ha sido adaptada y aplicada por una sola vez en cuanto a la temática sujeta a estudio.</p> <p>¿Cómo?</p> <p>La principal metodología aplicada para obtener información y datos específicos fue el cuestionario, ya que, mediante la</p>

	<p>aplicación de esta, se puede detectar los factores predominantes referentes a la problemática estudiada.</p> <p>¿Con qué?</p> <p>Debido a las actuales condiciones la recopilación de datos con el recurso de encuesta se desarrolla mediante una plataforma virtual; la misma que debe contener características de seguridad y confianza; debido a que la información proporcionada debe ser confidencial.</p>
--	--

Fuente: Elaboración propia

En el caso de estudio las fuentes primarias constituyen el análisis directo del personal y la forma en que se gestiona los procesos internos para mejorar la valoración del capital intelectual; y el desempeño de la gestión de calidad en sus funciones.

Fuentes secundarias

Las fuentes secundarias son aquellos que provienen de otros recursos como investigaciones previas, artículos de periódicos, entre otros relacionados; estas sirven para contrarrestar la información obtenida con la aplicación de métodos de recolección de fuentes primarias.

Tabla 11: *Recursos de fuentes secundarias*

Técnica	Procedimiento
Revisión bibliográfica	En este ámbito se recopila artículos que se hayan desarrollado en base a la temática principal con el objeto de estudio de la Dirección de vinculación con la sociedad de la Universidad Técnica de Ambato.

Fuente: Elaboración propia

3.6.2. Procesamiento y análisis de información

Una vez recopilada la información de las fuentes antes mencionadas se procede a procesar y analizar la misma; mediante ponderaciones y abstracciones se establece la relación entre las variables con la intención de elaborar estrategias para disminuir las problemáticas encontradas; el desarrollo de planificaciones, propuestas o estrategias en torno a los resultados debe ser imparcial y sin emitir criterios del autor que no contengan metodologías claras fundamentadas en argumentos teóricos.

Para procesar la información se determina una ponderación mediante la cual se cuantifique la relevancia de las variables y las condiciones en que se encuentra por ello; se separa las mismas y se analiza con indicadores diferentes; no obstante, se hace uso del mismo método para recolectar la información de ambas.

Análisis de la información

En esta fase del análisis se evalúa las fuentes de las mismas; para discernir sobre las afectaciones que muestra la entidad en cuanto a la valoración del capital intelectual y la gestión de calidad se refiere; de tal forma que, esta pueda ser dividida según las condiciones en que se la encuentre.

Por ende, se interpretan los resultados de forma superficial; en el caso de la observación directa, explícitamente de la forma de comportamiento y capacidad para cumplir sus funciones de los colaboradores del objeto analizado.

En esta aún no se desarrolla la aplicación de indicadores para resultados más relevantes sino más se interpreta la concepción de la problemática en su entorno.

Planteamiento de tabulación de encuestas

Para la segunda fase que implica el desarrollo de una encuesta tipo cuestionario; se recolecta los datos obtenidos y se tabula los mismos; en este caso si se obtiene un contexto más específico de las condiciones de la institución. Cabe indicar que las

encuestas tienen confiabilidad y fiabilidad porque se validó con el método de experticias.

La aplicación del método mencionado es más técnica y los datos obtenidos son de planteamientos más desarrollados mediante recursos técnicos para evaluar; siendo así, se considera que la muestra emite el criterio de la población en general; dando énfasis en la problemática planteada; y mediante la cual, se establece estrategias con menor riesgo de falencias.

3.6.3. Plan de análisis e interpretación de resultados

Capital intelectual

Para el capital intelectual se plantea una evaluación en dos fases; en las mismas se procede a determinar mecanismos mediante los cuales se le otorgue una valoración técnica de las condiciones en que se encuentra.

En la primera fase se identifican los componentes del capital intelectual; y de esta forma se analiza las condiciones en que se desenvuelven los funcionarios de la entidad en su desenvolvimiento diario; a partir de ello en la segunda fase se determina las herramientas de análisis mediante las cuales se elabora estrategias de mejora las condiciones de la institución.

Tabla 12: Planteamiento de Análisis de Capital Intelectual

Ítem	Método de Valoración	Indicadores	Elementos
Capital humano	<p>Se aplica metodologías técnicas para definir el mismo; y a través de los cuales se establezca una valoración adecuada.</p> <p>Intellectus</p> <p>Cuadro de Mando Integral</p>	<p>% de rotación personal</p> <p>% personal fijo (Planta)</p> <p>% personal contratado</p> <p>% personal temporal</p> <p>Edad promedio del personal</p> <p>Grado de satisfacción con las condiciones de trabajo</p> <p>Grado de cumplimiento del perfil del colaborador con su área de trabajo</p> <p>% de Capacitación de empleados</p>	<p>Nivel educativo, de formación y competencias (Saber + Saber - hacer)</p> <p>Clima Laboral</p> <p>Competencias sociales</p> <p>Capital Humano</p>
Capital estructural	<p>Este se analiza en base a su composición en innovación tomando en cuenta ámbitos como la satisfacción del empleado y la capacidad del mismo para desenvolverse en sus funciones.</p>	<p>% de empleados que practican valores, costumbres, cultura y organización de la entidad.</p> <p>% de Empleados con capacidad de trabajo en Equipo</p> <p>Índice de innovación de recursos tecnológicos</p> <p>Índice de equipos informáticos obsoletos.</p>	<p>Tecnología</p> <p>Investigación e innovación</p> <p>Estructura Organizacional</p> <p>Sistemas de calidad</p> <p>Cultura Organizacional</p>

		<p>% de empleados satisfechos con su área de trabajo</p> <p>% de posibilidades de mejorar las condiciones laborales en la institución</p> <p>% de empleados en el mismo cargo por más de 10 años</p>	
Capital relacional	<p>En esta se evalúa sobre todo la imagen institucional que emite la entidad; y la satisfacción de los usuarios.</p>	<p>Tasa de satisfacción global usuarios (%)</p> <p>No. De quejas resultas/ total de quejas</p> <p>No. De acciones de mejora para los usuarios/ total acciones</p> <p>No de proveedores con permanencia largo plazo superior a 5 años/ total de proveedores</p> <p>No. De acuerdos de cooperación</p> <p>No. De afiliaciones asociaciones</p> <p>No. De certificaciones y acreditaciones con las que cuenta la entidad.</p>	<p>Relaciones con usuarios/pacientes</p> <p>Acuerdos de cooperación interinstitucional</p> <p>Responsabilidad socio-ambiental</p> <p>Acuerdos con proveedores</p>

Fuente: Elaboración propia

En el caso del capital intelectual se agrega una ponderación a los diversos ítems; mediante los cuales se pueda establecer si la institución cuenta con una valoración adecuada de esta variable o no; y bajo qué condiciones o alternativas se puede mejorar la Gestión de la calidad.

En el caso de la variable dependiente ya existen normativas mediante las cuales se puede cuantificar los resultados obtenidos; la normativa ISO9001_2015; la misma permitirá evaluar de manera sistemática el rendimiento de los procesos internos de la Unidad de Vinculación con la sociedad; en cuanto a, gestión de proyectos, aplicación de normas, innovación y control de funciones; ejecución de planificación, entre otros de similares características.

Esta norma analiza criterios como el contexto organizacional, normativas, términos y definiciones, planificación, cooperación, apoyo, etc. Para ellos hace la aplicación de matrices predefinidas y con rangos establecidos que cuantifican el rendimiento y por ende, el ente puede ser evaluado acorde a sus alcances y en concordancia con sus planteamientos.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Análisis e interpretación

El capital intelectual constituye un papel fundamental en la organización de una entidad; siendo que este permite el desenvolvimiento de actividades de forma sincronizada y eficiente; otorgando un grado de confiabilidad y responsabilidad que se emite hacia los beneficiarios; en el caso de la Dirección de Vinculación con la Sociedad se recopiló información con los diferentes componentes de esta.

En primer lugar, para la variable de capital intelectual se evaluó los componentes que conforman la estructura organizacional, en este caso docentes y personal administrativo; ya que en ellos recae la continuidad de funciones y la calidad de estas, siendo quienes tiene un contacto más directo con los beneficiarios y que gestionan los proyectos de vinculación.

La preparación de los docentes y la capacidad de ejercer los proyectos de vinculación con la sociedad de forma adecuada genera mayor confianza en las entidades beneficiarias puesto que, ellos corresponden la guía que permite obtener resultados eficientes y eficaces dentro del desarrollo y aplicación de la vinculación con la sociedad.

Por otra parte, el personal administrativo debe recopilar toda la información, organizarla y a partir de ello emitir informes sobre los resultados obtenidos; si bien, estos no participan en los proyectos de vinculación, manejan la información antes, durante y después de la aplicación de los mismos.

Para la segunda variable, que corresponde a la gestión de la calidad se obtiene información de los directivos y beneficiarios; en el caso del primero tiene la potestad de emitir un juicio más realista ya que plantean las estrategias para cada período mediante un diagnóstico previo.

En el caso de los beneficiarios permiten evaluar a la entidad desde el ámbito externo, es decir, desde la imagen que emite a individuos que no forman parte de su estructura organizacional; siendo está más un juzgamiento de lo que se percibe en el accionar de cada uno de los funcionarios.

Para el capital intelectual se evalúa los indicadores ya planteados en el capítulo III; cuales se dividen en tres componentes capital humano, capital estructural y capital organizacional; y en los mismos se analiza de forma separada a los docentes y administrativos de tal manera que se pueda promediar los resultados de ambos componentes en una matriz de totales.

4.1.1. Docentes

Para los docentes se desarrolló preguntas en cuanto a su preparación y la forma en que percibían a la entidad, así mismo, los indicadores que pueden integrar la matriz de evaluación periódica ya existente.

4.1.1.1. Capital humano - docentes

En este caso el nivel de formación y la innovación de conocimientos fue el ámbito que se integró para obtener datos.

Tabla 13: *Indicadores CH-docentes*

Docentes con maestría, doctorado.	
Educación, capacitación y destrezas, habilidades y conocimientos	Mayor porcentaje de profesores a tiempo completo
	Docentes participan en proyectos de vinculación nacionales e internacionales
Innovación y creatividad	Trabajo en equipo adecuado
	Experiencia en su área profesional previo a ser docente (al menos 5 años)



Figura 1: Nivel de Formación
Elaborado por: Quiroga, M.

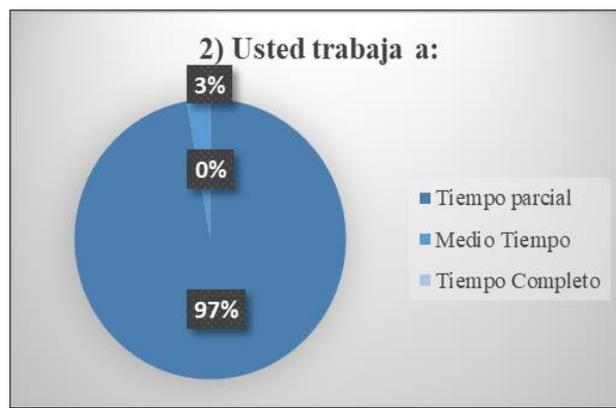


Figura 3: Modalidad de trabajo
Elaborado por: Quiroga, M.



Figura 2: Participación en proyectos de Vinculación
Elaborado por: Quiroga, M.

Análisis e interpretación de resultados

En el nivel de formación de los docentes se puede constatar que cumplen con los lineamientos establecidos por las entidades regulatorias, esto debido a que, un 31% cuenta con título de cuarto nivel de maestría, especialización o similar, y el 69% con acreditación de PhD. En este caso, en el nivel formativo profesional se encuentran en el rango adecuado para desempeñar labores de docencia y en la capacidad para integrarse a proyectos de vinculación.

Por otra parte, se evidencia que un 97% de los docentes se encuentra laborando a tiempo completo en la institución dándole mayor estabilidad a las actividades de vinculación, y tan solo un 3% se encuentra a medio tiempo, en este también se evidencia que no hay docentes que trabajen a tiempo parcial.

Del total de encuestados un 74% ha participado en algún programa de formación, capacitación o proyectos de vinculación en el período 2015-2019 a nivel nacional, el 15% lo ha hecho a nivel internacional, y el 11% no ha participado de los mismo en el período establecido; siendo este un porcentaje alto en comparación con otras instituciones de educación superior a nivel nacional.

Análisis e interpretación de resultados



Figura 5: Trabajo en equipo
Elaborado por: Quiroga, M.



Figura 4: Experiencia Profesional
Elaborado por: Quiroga, M.

En el caso de trabajo en equipo un 51% de docentes encuestados lo considera excelente, un 41% muy aceptable; mientras que, el 8% indica que es poco aceptable, en este contexto no han expresado una situación deficiente, indicando que se debe motivar a los empleados a trabajar en equipo para el cumplimiento de los objetivos de la Dirección de Vinculación con la Sociedad de la UTA.

Acorde al promedio derivado de la certificación por CEACES (2020), un docente universitario debe contar con al menos 5 años de experiencia en su ámbito profesional diferente a la docencia; en el caso de los docentes encuestados un 34% cuenta con experiencia de 2-4 años, el 24% de 4-6 años, y un 42% con más de 6 años dando a entender de que si bien una mayoría cumple con el indicador se debe fortalecer el mismo.

Se puede determinar que, en cuanto al capital humano se encuentra cumpliendo con los indicadores establecidos por las entidades reguladoras; ya que los docentes cuentan con preparación profesional y laboral adecuada para ejercer la docencia en una institución de educación superior; considerando que debe conocer los contenidos teórico-prácticos añadiendo la experiencia como recursos de información.

4.1.1.2. Capital estructural - docentes

En este apartado se analiza la organización y estructura de los docentes en cuanto al cumplimiento de sus funciones y recursos para hacerlo se refiere.

Tabla 14: Indicadores CE-docentes

Infraestructura física y sistemas informáticos	Docentes con espacio adecuado en su trabajo
	Equipos de oficina funcionales asignados a docentes
	Base de datos y revistas Electrónicas accesibles al docente
Organización	Existen incentivos para adquirir nuevos aprendizajes
	Valores institucionales definidos

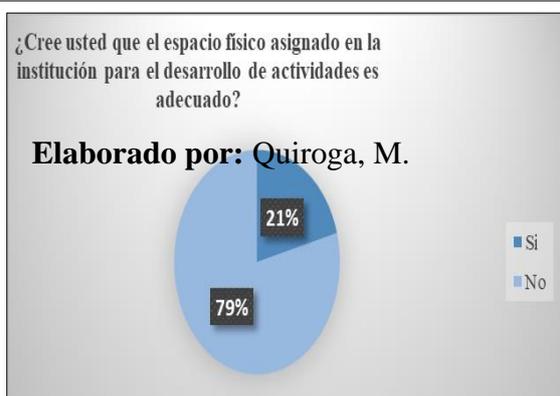


Figura 6: Espacio Físico
Elaborado por: Quiroga, M.

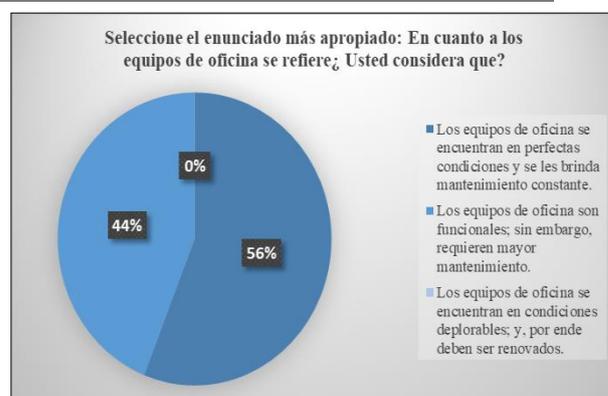


Figura 7: Equipos de oficina
Elaborado por: Quiroga, M.

Análisis e interpretación de resultados

Durante el período 2015-2019 los docentes se encontraban laborando de forma presencial; en este lapso de tiempo un 21% indica que el espacio físico asignado era adecuado para el desarrollo de actividades, mientras que el 79% señala que no lo era; siendo la mayoría quienes consideran que no había espacio adecuado para el desarrollo de actividades.

En el mismo contexto indican en un 56% que los equipos de oficina se encontraban en condiciones idóneas y su mantenimiento era constante; mientras que el restante 44% hace referencia a que estos si requieren mayor atención, de ello se puede entender que los equipos de oficina se encontraban funcionales, sin embargo, un significativo número de estos requerían mayor gestión para evitar daños y pérdidas.

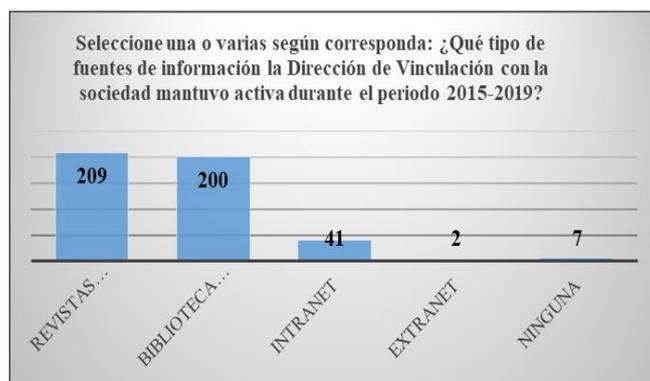


Figura 8: Acceso a la información
Elaborado por: Quiroga, M.

En cuanto al acceso a la información la mayoría indica que las revistas digitales se mantuvieron activas con contenido adecuado, en el caso de la biblioteca virtual sucede lo mismo; no obstante, solo 41 del total de encuestados indicaron que el servicio de intranet se encontraba activo; y tan solo 2 conocen del servicio de extranet; mientras que 7 de ellos indicaron no saber de ninguno de los componentes de acceso a la información.

El acceso a la información, los espacios físicos y el acceso a la información son muy importantes en la estructura organizacional de una entidad; ya que de ello depende que los procesos establecidos se desarrollen de forma oportuna evitando generar mayor dificultad y estrés en el personal; por otra parte, las condiciones inadecuadas pueden derivar en resultados ineficientes con rendimiento mínimo.



Figura 9: Programas de capacitación
Elaborado por: Quiroga, M.



Figura 10: Motivación por parte de la institución
Elaborado por: Quiroga, M.

Análisis e interpretación de resultados

El 38% de los encuestados indicó que la entidad oferta programas de capacitación de manera trimestral, mientras que el 62% señala que se realiza de manera semestral; en relación ello también se puede observar que 90% indica que, si existe motivación por parte de la institución para que los docentes innoven y actualicen sus conocimientos, el 10% restante señala que no existe la misma.

Los resultados obtenidos señalan que si bien existe planificación en favor de que los



Figura 11: Valores Institucionales
Elaborado por: Quiroga, M.

docentes innoven sus conocimientos se requiere que los mismos sean socializados de manera más adecuada con la intención de llegar a todos el personal.

La Dirección de Vinculación con la Sociedad ha definido valores institucionales que se fomentan en toda la comunidad, desde docentes, directivos, administrativos y sus beneficiarios ya que al acceder a los proyectos deben mantener un margen de respeto en cumplimiento con los mismos.

Un 1% de docentes encuestados responde que aplica los valores institucionales poco, otro 1% casi nada, mientras que un 30% los integra bastante y el 68% lo hace mucho; dando a entender que la mayoría si cumple ellos en el desempeño de sus funciones.

La aplicación de los valores institucionales también depende de la motivación de la entidad y la calidad del trabajo en equipo, ya que al sentirse identificados con sus funciones y en un entorno agradable el rendimiento será mejor y optimizará el cumplimiento de sus responsabilidades.

4.1.2. Capital relacional - docentes

Los docentes participan de forma activa en proyectos de vinculación por ende la forma en que se desenvuelven en el mismo debe ser armónica.

Tabla 15: Indicadores CR-Docentes

Vinculación con la colectividad Actividades culturales, deportivas y sociales fomentadas por la institución

Convenios interinstitucionales Participación activa en proyectos interinstitucionales

Elaborado por: Quiroga, M.

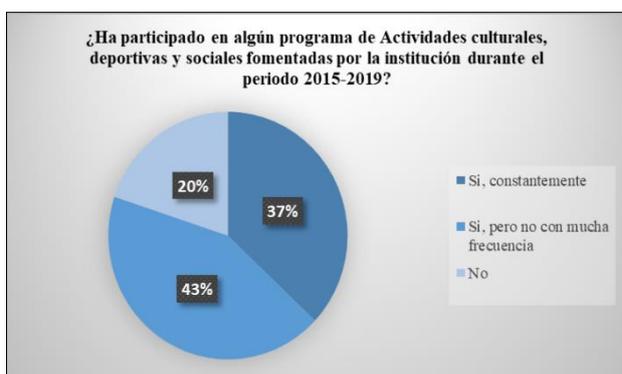


Figura 13: Participación en actividades culturales, deportivas y sociales de docentes

Elaborado por: Quiroga, M.

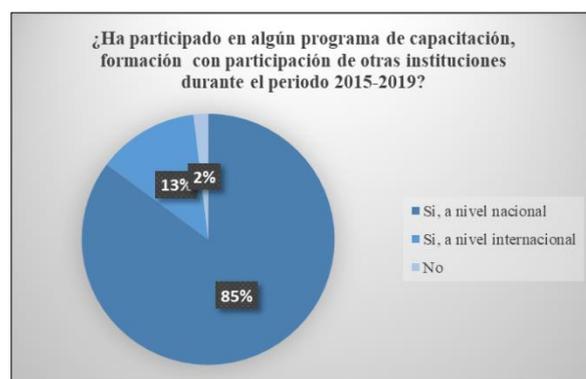


Figura 12: Participación interinstitucional de docentes

Elaborado por: Quiroga, M.

Análisis e interpretación de resultados

La participación en las diferentes actividades que fomentan la interacción entre los diferentes miembros de la comunidad universitaria es muy importante para motivar el trabajo en equipo; no obstante, un 20% añade que no participa en ellos, un 43% lo hace pero no con frecuencia y tan solo un 37% desarrolla una participación constante; lo que indica que existe una falta de sociabilización y planificación adecuada para que la mayoría sea participe de forma constante en las diferentes actividades.

La participación en convenios interinstitucionales permite que la entidad innove sus procesos y desarrolle transferencia de información logrando mejorar sus resultados; un 85% de participó con otras entidades a nivel nacional, un 13% a nivel internacional y un 2% no ha sido participe de los mismos.



Figura 15: Participación en proyectos de vinculación
Elaborado por: Quiroga, M.

Figura 14: Condición Laboral
Elaborado por: Quiroga, M.

Análisis e interpretación de resultados

El cumplimiento con actividad de vinculación con la sociedad es importante para establecer convenios y servicios con la comunidad, del total de encuestados un 94% indico que ha cumplido estas labores mientras que un 6% no lo ha hecho; siendo una problemática.

En el caso de la condición laboral, mientras el docente se encuentre seguro en su ambiente laboral se desenvolverá de mejor manera y emitirá un criterio favorable en los resultados del cumplimiento de responsabilidades.

Un 94% de los docentes cuenta con nombramiento, mientras que el 6% se encuentra desempeñándose bajo contrato; es decir, este último indica el porcentaje de docentes que no cuenta con una posición segura en la institución provocando inestabilidad de sus responsabilidades.

Conformarse como una estructura sólida y confiable hacia la comunidad permite que pueda ejecutar proyectos de vinculación con mayor aceptación de la localidad haciendo que los mismos se desarrollen en un ambiente adecuado cumpliendo con las metas planteadas.

4.1.3. Necesidad de innovación

Si bien la siguiente forma parte de la opinión de los docentes sobre las prioridades que debe tener la entidad para el desempeño de sus actividades derivado de las actuales condiciones; si bien el análisis se centra en el período 2015-2019 se debe considerar el cambio drástico del desarrollo de las actividades diarias en el contexto de la pandemia COVID-19.

Las prioridades han cambiado y toda planificación se ha desarrollado de manera empírica sin antecedentes sobre lo que puede o no ser más conveniente; no obstante, al cumplirse un año existen diversos criterios sobre lo que debe aplicarse o no.

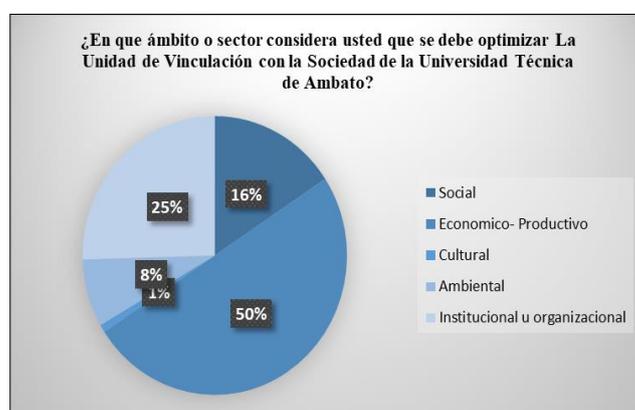


Figura 16: Ámbito a optimizar
Elaborado por: Quiroga, M.

Análisis e interpretación de resultados

En las actuales condiciones las actividades de la entidad deben continuar; acorde a la opinión de los docentes se obtiene que un 50% sugiere optimizar el ámbito económico-productivo, un 16% el social, 25% señala que el institucional u organizacional, 8% al ambiental y tan solo 1% el cultural.

Los resultados obtenidos indican que en el ámbito económico-productivo la gestión no se muestra adecuada haciendo que evidencia debilidad de gestión en el cumplimiento de actividades de los docentes que participan en proyectos de vinculación con la sociedad; en el mismo contexto la organización de la institución también muestra falencias.

Debido a ello, las autoridades encargadas deben priorizar la gestión de los recursos con los que cuenta para fortalecer las diversas áreas permitiendo establecer metas enfocadas a mejorar las condiciones laborales y conforme a ello el rendimiento colectivo e individual.



Figura 17: Aporte a políticas públicas
Elaborado por: Quiroga, m.

Análisis e interpretación de resultados

Los proyectos de vinculación con la sociedad se desempeñan en diversas entidades con objetivos diversos; lo cual, permite que la Dirección de Vinculación con la sociedad establezca relaciones y convenios, además de intervenir en el desarrollo de proyectos en favor de la comunidad; con esta contextualización se analiza si estos contribuyen al desarrollo de políticas públicas según el criterio de los docentes a los cual un 33% respondió que, si lo hacen, y un 67% que no.

Si bien los proyectos también se desenvuelven en el ámbito legal el aporte de la entidad en esta no genera el impacto adecuado; por otra parte, la inoperancia de los docentes en la misma evidencia la carencia de participación o incidencia en el ámbito público y privado.

4.1.4. Evaluación de resultados- docentes

Tabla 16: Matriz Evaluación docentes

		0%	25%	50%	75%	100%	% Total	Aporte al total	Observaciones
Componente	Indicador						50%	10%/ítem	
Capital Humano									
Educación, Capacitación y Destrezas, habilidades y conocimientos	Docentes con maestría, doctorado.					x	100,00%	10,00%	Cumple con el porcentaje requerido a su totalidad.
	Mayor porcentaje de profesores a tiempo completo					x	100,00%	10,00%	Cumple con el lineamiento establecido.
	Docentes participan en proyectos de vinculación nacionales e internacionales					x	75,00%	7,50%	La mayoría de docentes han participado en proyectos de vinculación; no obstante, no cumplen en totalidad con lo establecido.
Innovación y creatividad	Trabajo en equipo adecuado			x			50,00%	5,00%	Solo la mitad de docentes se encuentran satisfechos con el trabajo en equipo.

	Experiencia en su área profesional previo a ser docente (al menos 5 años)				x			50,00%	5,00%	Alrededor del 50% de docentes cumple con la experiencia profesional requerida.
Capital Estructural								25%	5%/ítem	
Infraestructura física y sistemas informáticos	Docentes con espacio adecuado en su trabajo				x			75,00%	3,75%	No cumple en su totalidad con lo requerido.
	Equipos de oficina funcionales asignados a docentes				x			50,00%	2,50%	Solo la mitad docentes mencionó que los equipos se encontraban en buenas condiciones durante el período 2015-2019.
	Base de datos y revistas Electrónicas accesibles al docente				x			75,00%	3,75%	No todas las bases de datos se encontraban en funcionamiento.
Organización	Existen incentivos para adquirir nuevos aprendizajes					x		100,00%	5,00%	La institución motivo a los docentes a capacitarse periódicamente.

	Valores institucionales definidos				x		75,00%	3,75%	Un porcentaje de docentes indica integrar los valores institucionales en su desenvolvimiento.
Capital Relacional							25%	12,5%/ítem	
Vinculación con la colectividad	Actividades culturales, deportivas y sociales fomentadas por la institución				x		75,00%	9,38%	No todos los docentes participan de actividades culturales
Convenios interinstitucionales	Participación activa en proyectos interinstitucionales					x	100,00%	12,50%	Los docentes casi en su totalidad han participado de proyectos interinstitucionales
Total								78,13%	Se encuentran porcentajes positivos en los elementos del componente, pero hacer falta reforzar algunos.

Elaborado por: Quiroga, M.

4.2. Personal administrativo

En el caso del personal administrativo los indicadores de los componentes del capital intelectual se diferencian debido a sus funciones y responsabilidades; así como también su entorno de trabajo son diferentes.

4.2.1. Capital humano –personal administrativo

El personal administrativo de permitir que los procesos de organización, control y gestión se den de forma eficiente proporcionando información clara y precisa.

Tabla 17: Indicadores CH de Personal Administrativo

Conocimiento, destreza y habilidades	Condición ambiental, estructura y gestión de recursos
	Grado Académico (Tercer nivel mínimo)
Innovación y creatividad	Entorno laboral
	Trabajo en equipo adecuado

Elaborado por: Quiroga, M.

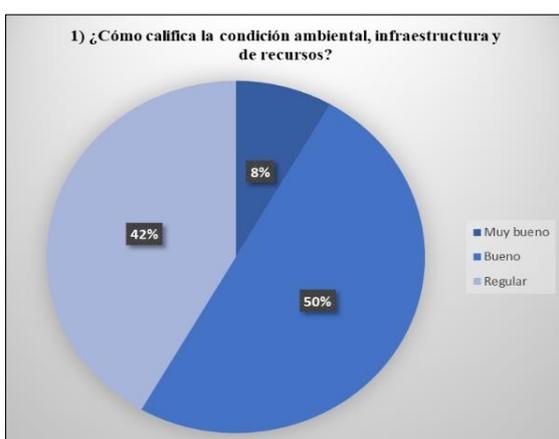


Figura 19: Condición ambiental, infraestructuras y de recursos

Elaborado por: Quiroga, M.

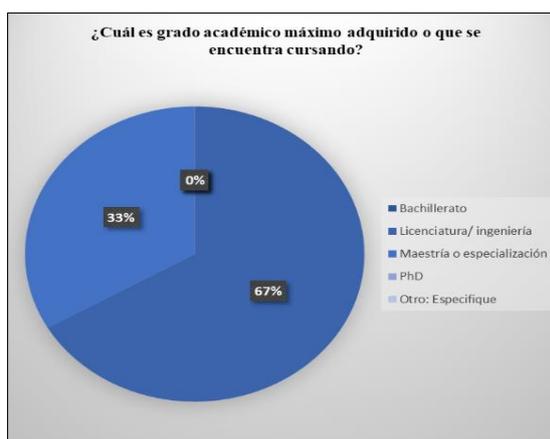


Figura 18: Nivel de formación

Elaborado por: Quiroga, M.

Análisis e interpretación de resultados

La formación y el entorno de desenvolvimiento del personal administrativo durante el período 2015-2019 de la Dirección de Vinculación con la sociedad de la Universidad

Técnica de Ambato indican que un 8% se encontraba en muy buena condición, 42% indica que su estado era regular y un 50% bueno.

Un alto porcentaje del personal administrativo no califica al entorno de manera adecuada acorde al requerimiento adecuado para el desempeño de actividades diarias; siendo esto una limitante para cumplir con objetivos de forma idónea.

En el grado académico un 33% indica tener el grado de maestría y/o especialización y el 67% haber culminado una carrera de tercer nivel; si bien, para el ámbito administrativo se requiere profesional con habilidades de coordinación, organización y gestión haber adquirido un nivel de formación profesional acorde a sus responsabilidades le permite desempeñar de mejor manera las mismas; considerando la aplicación de metodologías previamente estructuradas.

El personal administrativo cuenta con un nivel de formación adecuado para desarrollar sus funciones; no obstante, evidencias inconvenientes en el entorno que se desempeñan, si bien el mismo no se encuentra en un rango considerable debe ser analizado en la planificación y gestión de recursos.

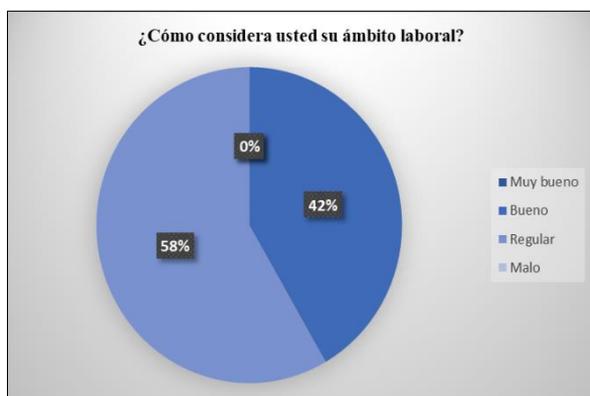


Figura 21: Entorno Laboral
Elaborado por: Quiroga, M.

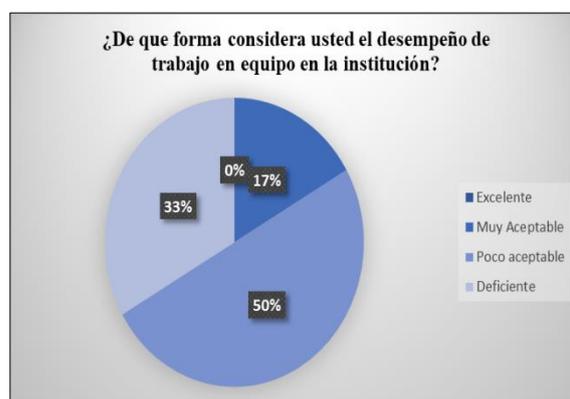


Figura 20: Trabajo en Equipo
Elaborado por: Quiroga, M.

El 42% del personal indicó que el ámbito laboral es bueno; y un 58% regular evidenciando que el mismo se encuentra en un rango medio; ya que no hubo respuesta que lo calificaran como muy bueno o malo, no obstante, se denota una ligera tendencia hacia la insatisfacción de las condiciones del período evaluado.

Así mismo se encuesta sobre la percepción del trabajo en equipo del área de administración dando como resultado que un 17% indique que este es muy aceptable, el 50% señaló que es poco aceptable y un 33% lo califica como deficiente.

El ámbito laboral incide en la disminución de los factores que le generan estrés al individuo en el cumplimiento de sus funciones permitiendo que el mismo se encuentre motivado para continuar en la entidad; en los resultados si bien la gestión no emite comentarios negativos se puede implementar estrategias que mejoren la percepción del mismo.

Por otra parte, el trabajo en equipo del área administrativo no emite criterios adecuados siendo un conflicto en la gestión; el personal no considera que pueda contar con el cumplimiento de actividades por parte de sus compañeros; así como tampoco existe confianza entre los mismos; generando un entorno con una competitividad negativa que genera resultados ineficientes, lo cual puede ser percibido por los usuarios.

4.2.2. Capital estructural- personal administrativo

Los procesos y sistemas del área administrativa de la Dirección de Vinculación con la sociedad se relacionan con la confiabilidad que se emite al usuario.

Tabla 18: Indicadores CE-Personal Administrativo

Infraestructura física	Infraestructura adecuada asignada a colaboradores
-------------------------------	---

	Gestión del Presupuesto total
--	-------------------------------

Sistemas Informáticos	Herramientas Tecnológicas
------------------------------	---------------------------

Elaborado por: Quiroga, M.

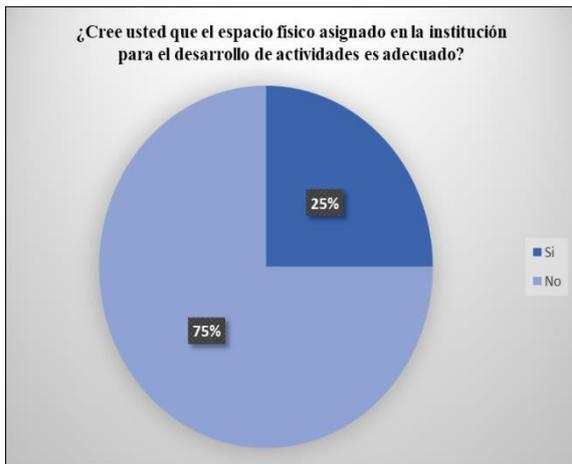


Figura 22: Infraestructura
Elaborado por: Quiroga, M.

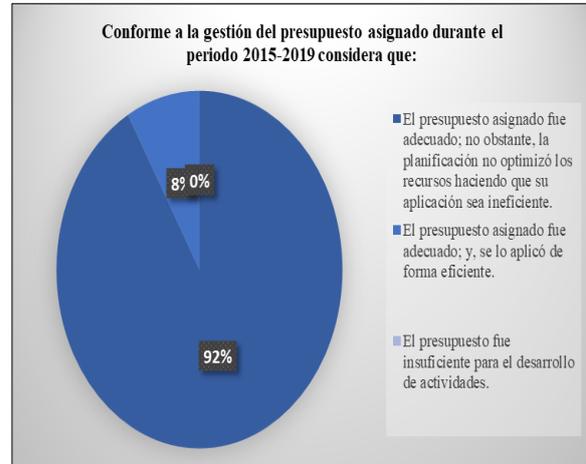


Figura 23: Presupuesto
Elaborado por: Quiroga, M.

Análisis e interpretación de resultados

El 25% del personal administrativo indica que el espacio físico asignado por el desarrollo de actividades es adecuado, mientras que el 75% señala que no los es; el espacio físico implica los componentes del entorno dentro de la institución; conforme a ello se evidencia que los encuestados no se encuentran conformes con los mismos.

En el caso del presupuesto un 92% señala que los montos asignados son adecuados, no obstante, existe problemáticas en torno a la gestión de las autoridades para la asignación equitativa y optimización de los mismos; y un 8% indica que la gestión de este ha sido adecuada.

Si bien las actuales condiciones de pandemia han provocado que las instalaciones de la institución no sean utilizadas por la modalidad de teletrabajo, en el período de estudio 2015-2019, los funcionarios se encontraban desempeñando sus funciones de forma presencial; y en el mismo contexto se determina que la distribución, asignación y organización de espacio físico era inadecuada.

El personal administrativo determina un criterio de ineficiencia de gestión por parte de las autoridades en un ambiente competitivo que no permite generar un trabajo en equipo eficiente y eficaz; conforme a lo sugerido por otras entidades.

El manejo inadecuado de los recursos económicos se relaciona con el punto anterior ya que el mismo no se encuentra direccionado en un porcentaje idóneo para optimizar y mejorar las áreas o suministrar de equipos eficientes para sistematizar los procesos disminuyendo el tiempo de resolución de conflictos.

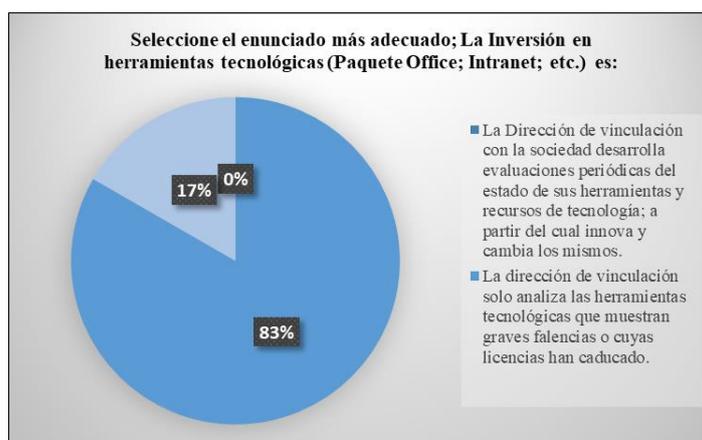


Figura 24: Herramientas Tecnológicas
Elaborado por: Quiroga, M.

La sistematización de los procesos permite mejorar los resultados e innovar la forma en que el usuario se relaciona con la institución brindando un mayor soporte de las fuentes de investigación y acceso a la información.

Análisis e interpretación de resultados

En el caso de las herramientas tecnológicas de la institución que pueden hacer uso el personal administrativo, se manifiesta en un 83% que la Dirección de Vinculación con la sociedad solo evalúa aquellas que muestran falencias o cuyas licencias han caducado; mientras que un 17% indica que para la entidad estos no corresponden a un recurso importante por ende se ha realizado el mantenimiento periódico.

Las herramientas tecnológicas le agregan valor a los procesos establecidos ya que permite disminuir el tiempo asignado para cada ítem, si bien, la implementación de ello

no garantiza que los resultados sean adecuados; la correcta implementación y gestión hace que se optimice los recursos con los que se cuenta.

El manejo de recursos tecnológicos deben irse innovando periódicamente acorde a los cambios de la situación; un razón clara de ello se centra en la actual pandemia; ya que, al contar con metodologías sistematizadas las cargas laborales en la modalidad de teletrabajo no inciden significativamente en el desempeño individual y grupal; sin embargo, al no contar con las mismas da paso a la improvisación de estrategias lo que crea un ambiente de conflicto entre el personal y métodos para cumplir con sus responsabilidades.

4.2.3. Capital relacional-personal administrativo

El personal administrativo no es participe de los proyectos de vinculación; sin embargo, la gestión de la información y procesos para el desarrollo de los mismos requiere que se conozca de los recursos asignados a cada uno y las etapas en que se implementará, siendo un componente esencial de coordinación y gestión.

Tabla 19: Indicadores CR-Personal Administrativo

Convenios y acuerdos interinstitucional	
Proveedores	Motivación de capacitación al personal durante el período de 2015-2019
Distribución de funciones	Generación de estrés

Elaborado por: Quiroga, M.

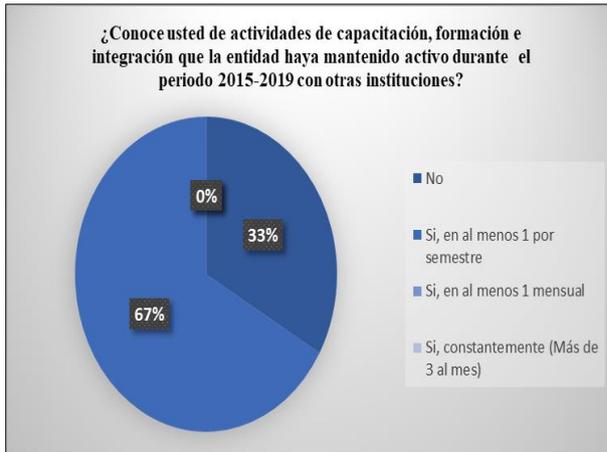


Figura 25: Convenios y acuerdos de capacitación, formación e integración interinstitucional
Elaborado por: Quiroga, M.

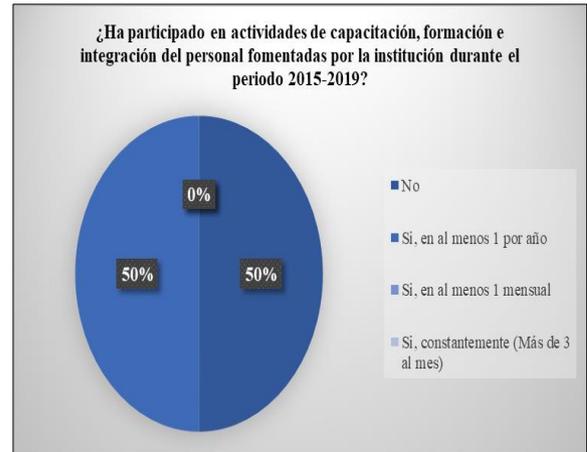


Figura 26: Participación en actividades de capacitación, formación e integración motivadas por la institución
Elaborado por: Quiroga, M.

Análisis e interpretación de resultados

Los miembros del personal administrativo indican en un 33% que la entidad planifica actividades de capacitación, formación e integración de forma trimestral, y el 67% señala que se desarrollan de manera mensual; la cooperación interinstitucional le permite a la entidad obtener ventajas competitivas para emitir resultados eficientes.

Por otra parte, la participación del personal en las actividades antes mencionadas emite que un 50% participó al menos una vez al año, mientras el 50% restante no formó parte de estas; dando a entender que la sociabilización y motivación para integrarse a las mismas no se da de manera oportuna.

El conocimiento sobre las actividades de capacitación, formación e integración con otras instituciones se vuelve necesario para el personal administrativo ya que en ellos se centra la gestión de los resultados obtenidos y la sistematización de procesos para dar paso a los mismos.

Los informes emitidos por el área administrativa reflejan las actividades realizadas durante un determinado período de tiempo; sin embargo, el desconocimiento de los

mismos, recalca que la gestión interna y jerarquización de responsabilidades no ha sido la adecuada haciendo que la organización sea ineficiente.

Cabe recalcar que lo mencionado, se refiere al período 2015-2019 al cual se pretende evaluar para establecer un análisis realista de las condiciones, que puede servir como herramienta para mejorar el control y dirección a futuro.

Generalmente la gestión administrativa crea una identidad hacia el usuario sobre los alcances de la organización el desconocimiento de las actividades; le emite a este un mensaje de desinterés y falta de compromiso en el cumplimiento de objetivos y metas planteadas.

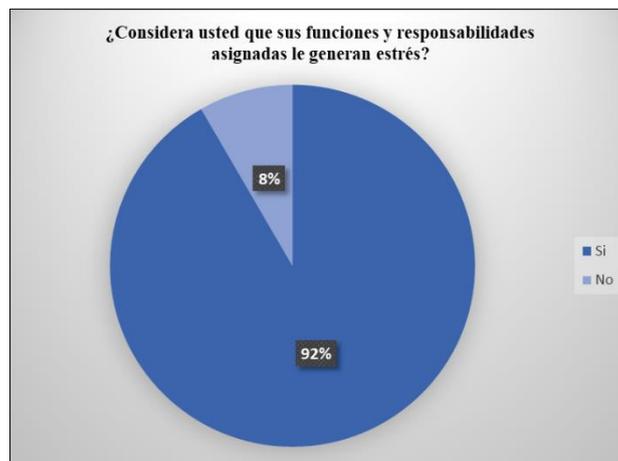


Figura 27: Generación de Estrés
Elaborado por: Quiroga, M.

Análisis e interpretación de resultados

La generación de estrés en el personal puede ocasionar problemas en la salud a futuro en los individuos; así como, el cumplimiento inadecuado de sus responsabilidades laborales; el 92% de encuestados indicaron que sus funciones le producen estrés, y un 8% que no lo hace.

La generación de estrés en el individuo hace que emita conductas irritables en su entorno dificultando las relaciones con otros; se le puede otorgar a este los resultados de una colaboración en equipo deficiente, siendo que, no existe una coordinación adecuada para disminuir la carga laboral.

La carencia de equipos de oficina adecuados, un espacio idóneo y una estructura organizacional deficiente crean un ambiente inapropiado para desenvolverse incrementando el nivel de estrés con el pasar del tiempo.

4.2.4. Necesidad de innovación- personal administrativo

En el contexto actual el personal administrativo se encuentra desarrollando sus actividades laborales desde casa; si bien la estructura física de la institución pasó a segundo plano; se debe analizar otros ámbitos para optimizar.

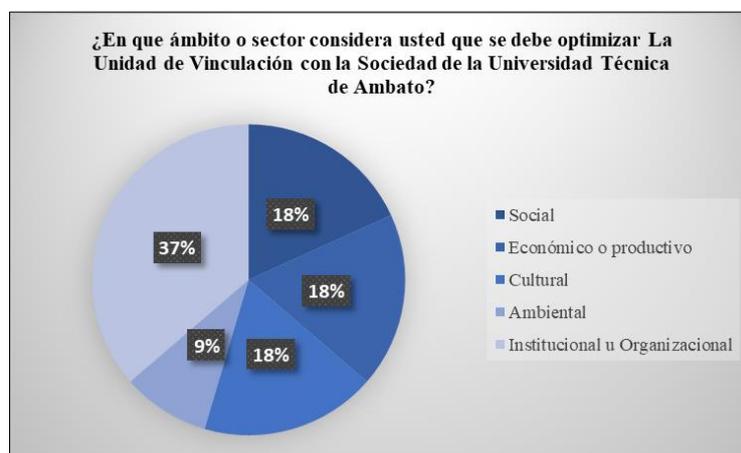


Figura 28: Ámbito a Optimizar
Elaborado por: Quiroga, M.

Análisis e interpretación de resultados

En el caso del personal administrativo los criterios fueron más divididos obteniendo un 18% en el ámbito social, 18% en el económico o productivo, 18% en el cultural, un 9% para el ambiental, y 37% en el caso de institucional y organizacional.

Se puede entender que según el criterio del personal administrativo se deben optimizar los diversos ámbitos, con énfasis en la estructura organizacional; lo que implica que exista una correcta y sincronizada distribución de funciones y responsabilidades.

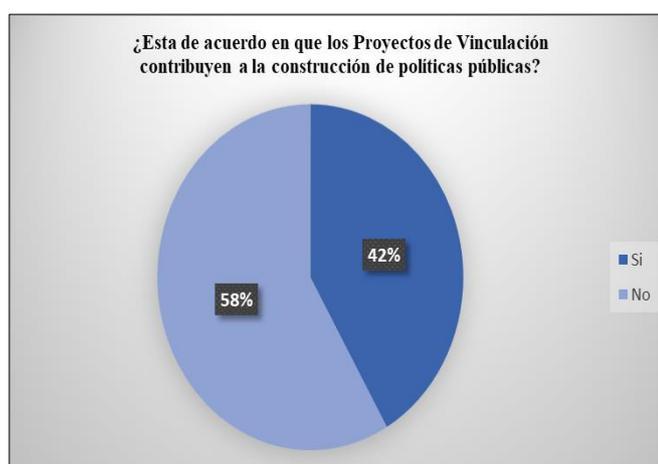


Figura 29: Contribución a la construcción de políticas públicas
Elaborado por: Quiroga, M.

Análisis e interpretación de resultados

Un 42% indican que los proyectos de vinculación si contribuyen a la construcción de políticas públicas; mientras que un 58% menciona que no lo hacen, si bien el resultado se basa en la experiencia personal de cada individuo, la misma refleja que existe una coordinación deficiente, la misma que no se encuentra en rangos críticos por ende puede ser mejorada bajo la optimización de recursos.

La construcción de políticas públicas se puede motivar mediante la cooperación interinstitucional con diferentes niveles de Gobiernos Autónomos Descentralizados que le den apertura a la institución para participar del desarrollo de normativas locales.

La participación a nivel regional y nacional en el ámbito legislativo depende de la credibilidad que la institución genere con la participación en diferentes ámbitos; además del desenvolvimiento profesional de los coordinadores quienes se encargan de plantear y dirigir los proyectos de vinculación.

4.2.5. Evaluación de resultados- personal administrativo

Tabla 20: Matriz evaluación-personal administrativo

		0%	25%	50%	75%	100%	% Total	Aporte al total	Observaciones
Componente	Indicador								
Capital Humano							35%	8,75%/ítem	
Conocimiento, destreza y habilidades	Condición ambiental, estructura y gestión de recursos			x			50,00%	4,37%	La mitad del personal administrativo afirma que se encuentra en un entorno adecuado.
	Grado Académico (Tercer nivel mínimo)					x	100,00%	8,75%	Todo el personal cumple con el requisito
Innovación y creatividad	Entorno Laboral			x			50,00%	4,37%	El entorno laboral no es el adecuado
	Trabajo en equipo adecuado		x				25,00%	2,19%	El trabajo en equipo de área administrativa es ineficiente
Capital Estructural							35%	8,75%/ítem	
Infraestructura física	Infraestructura adecuada asignada a colaboradores		x				25,00%	2,19%	El 75% del personal administrativo indica que el espacio asignado durante el período 2015-2019 no fue el adecuado.
	Gestión del Presupuesto total				x		75,00%	6,56%	La mayor parte del personal considera que el presupuesto se puede optimizar de mejor

									manera.
Sistemas Informáticos	Herramientas Tecnológicas			x			50,00%	4,37%	Se realiza mantenimiento de las herramientas tecnológicas; pero no de forma oportuna.
Capital Relacional							30%	10%/ítem	
Proveedores	Convenios y acuerdos interinstitucional				x		75,00%	7,50%	La mayor parte del personal conoce de los convenios interinstitucionales activos en el período 2015-2019.
	Motivación de capacitación al personal durante el período de 2015-2019				x		50,00%	5,00%	Solo la mitad del personal participó en programas de capacitación, formación o integración.
Distribución de funciones	Estrés	x					0,00%	0	Casi todos los miembros del personal indicaron que sus funciones les producen estrés
Total								45,31%	Denota poca o nada gestión en los indicadores que analiza el componente

Elaborado por: Quiroga, M.

4.3. Consejo de Vinculación con la Sociedad

En el marco de dirección se pueden determinar los procesos y herramientas con la que la entidad se integra para permitir que los resultados obtenidos de los proyectos de vinculación implementados generen el impacto deseado en los beneficiarios; puesto que de la correcta coordinación de estos depende la eficiencia de la Dirección de Vinculación con la Sociedad.

En este apartado no se puede medir mediante indicadores del capital intelectual, en razón de que al formar parte de la planificación e integración de estrategias y procesos se puede evaluar la gestión de la calidad; y si la aplicación es correcta o no; siendo que este componente debe emitir criterios de liderazgo, planificación y dirección.

El Consejo de Vinculación con la Sociedad constituye el eje central al cual los demás deben regirse y emitir resultados; no obstante, los mismos tienen la corresponsabilidad de analizar los alcances de la entidad y generar convenios que favorezcan su desenvolvimiento.

La formación y experiencia de los miembros de este consejo permitirá un mejor desenvolvimiento en su entorno creando mejores condiciones para docentes y personal administrativo; así como la emisión de criterio de confiabilidad en los beneficiarios.

La combinación holística entre las coordinaciones y la dirección crea un ambiente idóneo que permite adecuar las circunstancias y entablar una estructura sólida que integre a todos los funcionarios con una distribución eficiente de responsabilidad cuyas metas se correlacionan con el objetivo general de la institución.

4.3.1. Nivel de formación

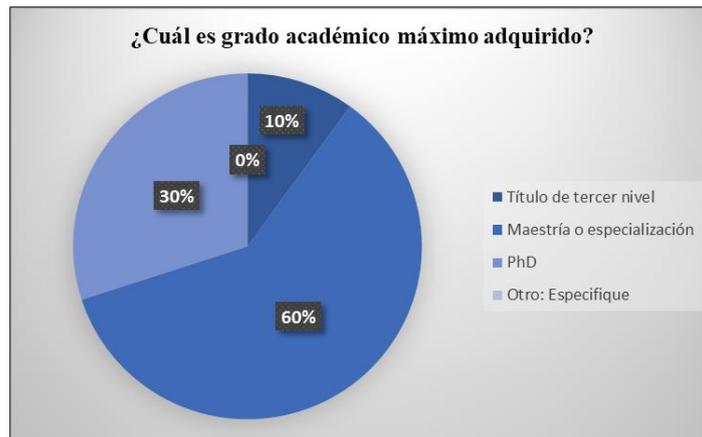


Figura 30: Formación
Elaborado por: Quiroga, M.

Análisis e interpretación de resultados

De los diez miembros del consejo directivo 10% indicó contar con título de tercer nivel, un 60% con maestría o especialización, y el 30% con PhD. Acorde a ello se estima que se encuentran profesionalmente capacitados para ejercer cargos de dirección y coordinación, lo cual crea un valor agregado a la planificación y liderazgo en la institución.

4.3.2. Desempeño de trabajo en equipo

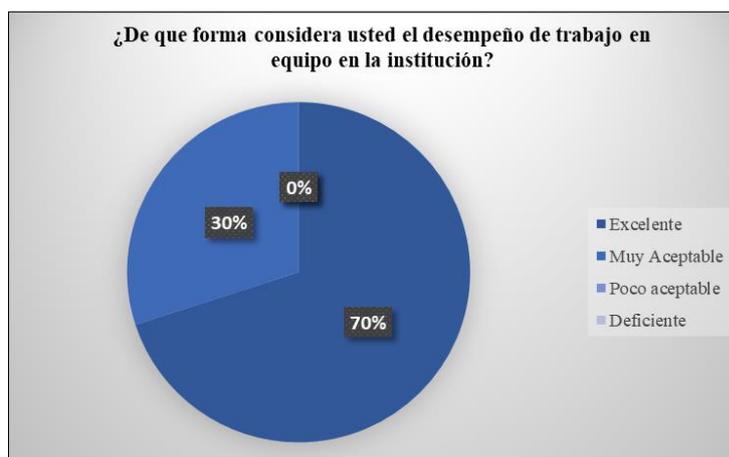


Figura 31: Desempeño institucional
Elaborado por: Quiroga, M.

Análisis e interpretación de resultados

Acorde al resultado de la encuesta el 70% considera que el desempeño de trabajo es excelente, y un 30% muy aceptable; dando como respuesta que los proyectos de

vinculación con la sociedad han dado emitido los resultados esperados acorde a lo planificado; además de que el rendimiento del personal ha sido favorable.

La coordinación de actividades ha permitido que el desempeño del trabajo en equipo sea eficiente; los colaboradores han cumplido con sus responsabilidades en el tiempo y condiciones requeridas

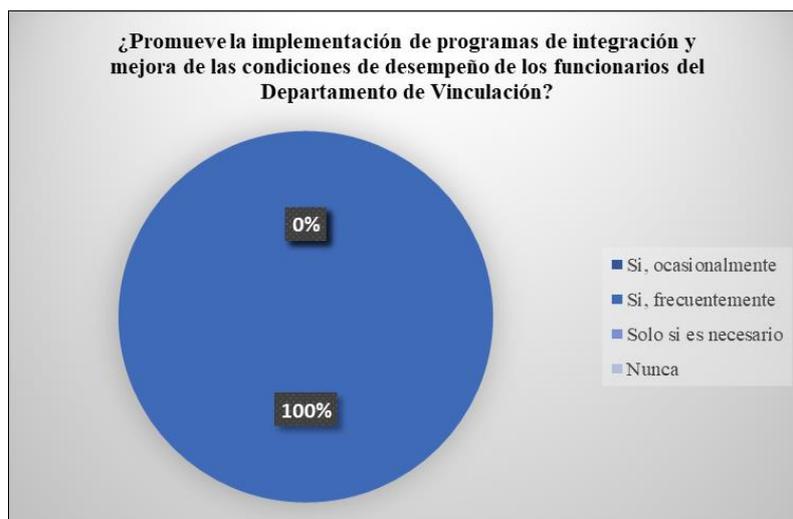


Figura 32: Programas de integración
Elaborado por: Quiroga, M.

Análisis e interpretación de resultados

Los miembros del Consejo de Vinculación con la Sociedad indican en su totalidad que promueven constantemente programas de integración y mejora de las condiciones de desempeño de los funcionarios del departamento de vinculación con la sociedad; haciendo que los mismos desarrollen habilidades de cooperación y trabajo en equipo.

La integración de los colaboradores permite mejorar el ambiente laboral en el cual se desenvuelven los mismos permitiendo crear un entorno agradable y eficaz; disminuyendo los riesgos de que el personal genere estrés o depresión derivado de la sobre carga laboral.

4.3.3. Gestión del presupuesto y planificación

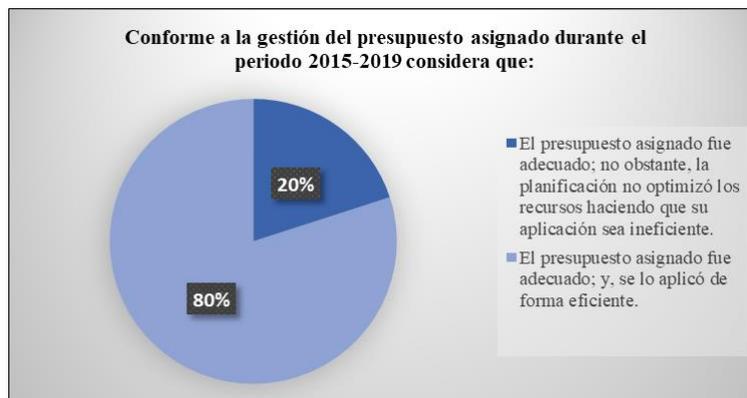


Figura 33: Gestión del presupuesto
Elaborado por: Quiroga, M.

Análisis e interpretación de resultados

A nivel del consejo directivo se obtiene que un 20% indica que el presupuesto asignado fue adecuado; sin embargo, la aplicación del mismo no optimizó los recursos haciendo que aplicación sea ineficiente; mientras que un 80% indica que fue adecuado y se lo aplicó de forma eficiente.

En la gestión del presupuesto se analizan dos criterios si bien la mayoría del consejo comparte la opinión de que el presupuesto se aplica de forma adecuada; existe una parte que emite no encontrarse de acuerdo con la optimización del mismo; y que puede integrarse de mejor forma.

Al ser una institución pública no genera rentabilidad, por ende, debe planificar su presupuesto de forma periódica; sus cálculos deben ser más precisos sobre los costos de cada proyecto de vinculación haciendo que el mismo se desarrolle en las condiciones idóneas.

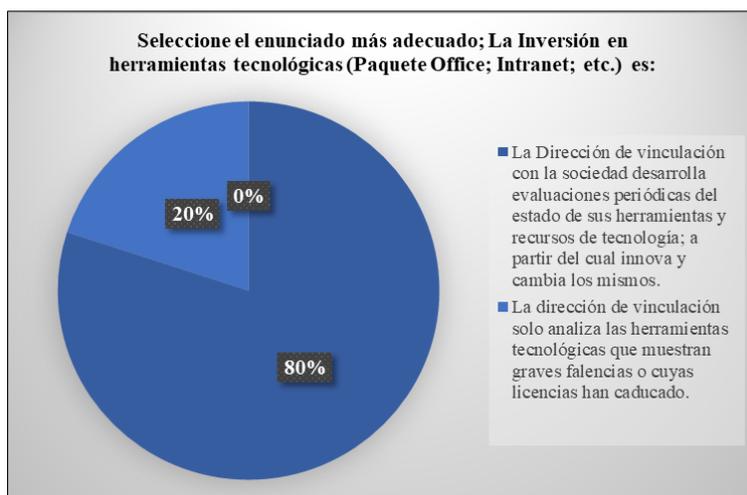


Figura 34: Herramientas Tecnológicas
Elaborado por: Quiroga, M

Análisis e interpretación de resultados

El 80% del consejo directivo señala que se realiza evaluaciones periódicas del estado de sus herramientas y recursos de tecnología; a partir de la cual innova y cambia los mismos; mientras que el 20% recalca que solo se analiza las que muestran falencias o si las licencias se encuentran caducadas.

La innovación de las herramientas tecnológicas permite una correcta gestión de la información dentro y fuera de la institución; ya que los respaldos virtuales se encontrarán actualizados disminuyendo los riesgos de pérdida de la información.

Por otra parte, también permite que la gestión de procesos sea más eficiente disminuyendo los riesgos de error y gestionando de manera automatizada los informes de cada área; esto también contribuye a la disminución de la carga laboral.



Figura 35: Plan estratégico
Elaborado por: Quiroga, M.

Análisis e interpretación de resultados

Todos los miembros de consejo directivo indicaron la existencia de un Plan Estratégico de Evaluación; este constituye una herramienta de gestión y control fundamental para determinar si las estrategias estructuradas han cumplido con los resultados predeterminados.

Los indicadores del mismo se pueden dar por proyecto, área o individual. En el último caso se estructura una evaluación dependiendo del cargo y funciones que desempeñe, tomando en consideración las normas de entidades reguladoras.



Figura 37: Motivación profesional
Elaborado por: Quiroga, M.



Figura 36: Procesos de Responsabilidad Social
Elaborado por: Quiroga, M.



Figura 38: Sistematización de Procesos y Gestión del personal
Elaborado por: Quiroga, M.

Análisis e interpretación de resultados

En el caso de la motivación al personal para la innovación y actualización de conocimientos los directivos han seleccionado una o más herramientas para hacerlo; esto da entender que integran las herramientas necesarias para fomentar el desarrollo de sus colaboradores; permitiéndoles generar nuevas habilidades y adquirir conocimientos adecuados para desenvolverse mejor en su área de trabajo.

En el ámbito social la entidad ha establecido mecanismos para la comunidad universitaria que le permita acceder a programas de responsabilidad social; en este ámbito también se integran estudiantes y miembros del personal administrativo; los mismos deben cumplir ciertas condiciones para acceder a estos beneficios.

Finalmente, la gestión de personal y sistematización de procesos promueven el cumplimiento de objetivos generando competitividad de la Dirección de Vinculación con la sociedad mediante la evaluación con integración de indicadores de desempeño.

Adecuar las herramientas a analizadas a su gestión permite generar un entorno idóneo en que los colaboradores pueden evaluarse periódicamente, no obstante, se debe analizar si los medios para evaluar no les genera ansiedad; ya que, esto provocaría un menor rendimiento.

4.3.4. Reconocimiento y Sanciones

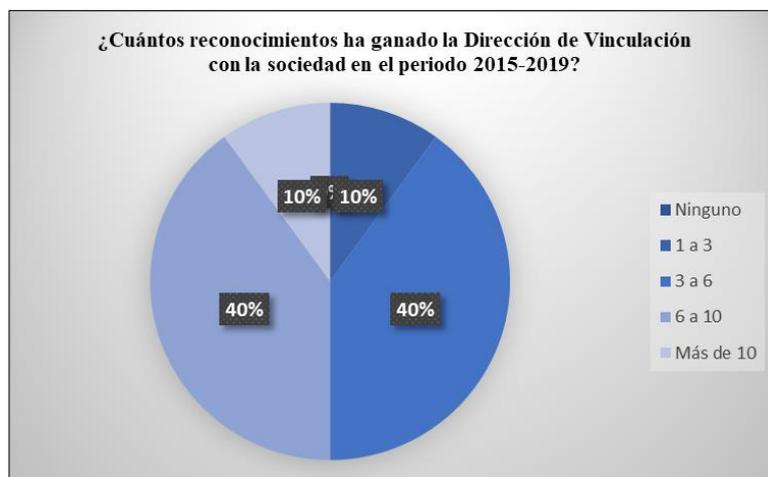


Figura 39: Reconocimientos
Elaborado por: Quiroga, M

Análisis e interpretación de resultados

10% de los encuestados indica que la Dirección de Vinculación con la Sociedad recibió de 1 a 3 reconocimientos durante el período 2015-2019; 40% señaló que de 3 a 6; otro 40% de 6 a 10, y el 10% restante más de 10; esto indica que si bien los miembros del consejo directivo no conocen con exactitud el número debido a que se encargan de diferentes coordinaciones; esta entidad si ha recibido reconocimientos por su gestión.

Los reconocimientos indican que la gestión, planificación e implementación de los proyectos de vinculación se han desarrollado de manera efectiva lo que les permite emitir una imagen institucional sólida en el medio de educación superior, abriendo nuevas posibilidades con otras entidades. Establecer convenios basados en la credibilidad incrementan las ventajas de competitividad y amplitud de los mismos; permitiendo que los proyectos se desarrollen a niveles más amplios abarcando mayor responsabilidad.



Figura 40: Convenios Interinstitucionales
Elaborado por: Quiroga, M.

Análisis e interpretación de resultados

La Dirección de Vinculación con la Sociedad mantuvo activos durante el período 2015-2019 convenios interinstitucionales de transferencia tecnológica, proyectos de vinculación, gestión de información y contratos de capacitación.

Este tipo de convenios le permite a la institución innovar los procesos acordes a los cambios en la situación local o nacional; de tal forma, que le permite innovar sus estrategias con la intención de mejorar su desempeño en las diferentes áreas.

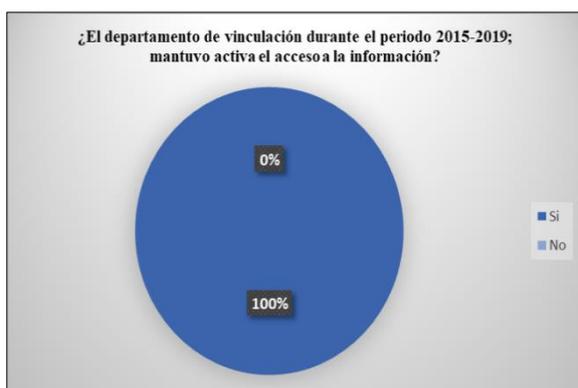


Figura 41: Acceso a la información
Elaborado por: Quiroga, M.

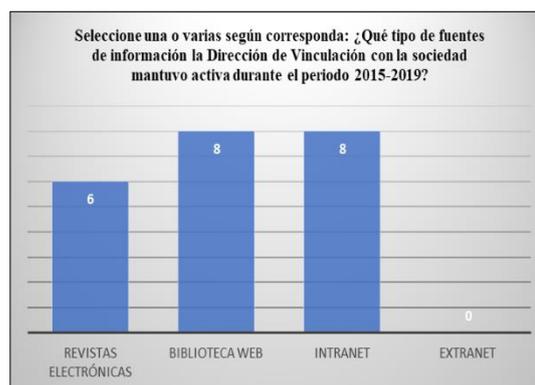


Figura 42: Herramientas de Acceso a la Información
Elaborado por: Quiroga, M.

Análisis e interpretación de resultados

Durante el período 2015-2019 se mantuvo activo los medios de acceso a la información de la Dirección de Vinculación con la Sociedad; los medios con los que cuenta la institución son revistas electrónicas, biblioteca web y su sistema de intranet.

El acceso a la información por parte de los miembros de la comunidad universitaria facilita la gestión de procesos en los diferentes ámbitos; además permite la sistematización de ciertas actividades en el área de vinculación.



Figura 43: Llamados de atención
Elaborado por: Quiroga, M.

Análisis e interpretación de resultados

Acorde a lo indicado por el consejo directivo la entidad no recibió ningún llamado de atención por parte de entidades regulatorias; lo que indica que han cumplido con los requerimientos y en conformidad con las normativas establecidas.

Al encontrarse en cumplimiento con todas las normativas que regulan las actividades de educación superior; indica que mantiene un control de su gestión adecuado cumpliendo con los indicadores correspondientes.



Figura 44: Orgullo Institucional
Elaborado por: Quiroga, M.

Análisis e interpretación de resultados

El 30% de los encuestados se encuentra bastante orgulloso de pertenecer a la institución y el 70% restante se encuentra muy orgullosa; esto da la idea de que sus funcionarios se encuentran comprometidos con la entidad y se identifican con las mismas; derivado de ello aplican valores institucionales en su desenvolvimiento diario.

4.4. Beneficiarios.

En el caso de los beneficiarios se remitió un cuestionario a los coordinadores de las entidades con las que se desarrolló proyectos de vinculación en el período 2015-2019, en la misma se les asignó ítems a los cuales debían asignarles un puntaje entre 1 y 5 siendo el intervalo de la siguiente manera:

- Totalmente en desacuerdo 1
- En desacuerdo 2
- Indeciso 3
- De acuerdo 4
- Totalmente de acuerdo 5

Luego de haber obtenido un número considerable de respuestas; se procede a la ponderación de las mismas para obtener una calificación sobre cinco de la imagen externa que emite la Dirección de Vinculación con la Sociedad de la Universidad Técnica de Ambato.

Como primer paso, se recopilan las respuestas y se agrupa por ítem; se promedia todas las respuestas de cada ítem obtener un valor cuantitativo de la calificación externa; se procede a desarrollar el mismo proceso con cada uno.

Cada uno de los componentes se promedia para obtener una ponderación final de todos los componentes de capital intelectual y gestión de la calidad en una misma matriz; y de ahí se parte a la evaluación mediante la comparación con los resultados emitidos por el consejo directivo y los beneficiarios; los análisis comparativos y la matriz FODA permitirán determinar un criterio realista de la condición general.

Tabla 21: Matriz de ponderación- Beneficiarios

Capital Intelectual							Aporte al Total
CAPITAL HUMANO	1	2	3	4	5	Calificación	20,00%
Se percibe un fuerte compromiso de parte de los empleados hacia la entidad.			x			3	0,12
Considera que el personal de esta entidad está abierto al cambio.				x		4	0,16
Considera que en la organización las experiencias tanto positivas como negativas son utilizadas como fuente de aprendizaje.				x		4	0,16
Los colaboradores se encuentran capacitados brindar un servicio adecuado.				x		4	0,16
Los docentes ofrecen una respuesta oportuna a las problemáticas planteadas.			x			3	0,12
CAPITAL ESTRUCTURAL	1	2	3	4	5	Calificación	15,00%
Considera que los empleados poseen un alto grado de competencias en manejo informático				x		4	0,1
La entidad tiene procedimientos documentados que ayudan a ejecutar acciones rutinarias				x		4	0,1
En la entidad se promueve de forma constante la búsqueda de soluciones a los problemas en mejoras de los procedimientos y sistemas				x		4	0,1
Las instalaciones de la entidad se encuentran en condiciones adecuadas				x		4	0,1
En la entidad se promueve la búsqueda de certificaciones				x		4	0,1
En la entidad se promueve el mejoramiento en la calidad y constante seguimiento a procesos de Vinculación con la Sociedad				x		4	0,1
CAPITAL RELACIONAL	1	2	3	4	5	Calificación	15,00%
La Dirección de Vinculación con la sociedad desarrolla sus programas de forma eficiente y competitiva.				x		4	0,075
Se considera seguro dentro de las instalaciones de la entidad				x		4	0,075
La página web de la entidad ofrece información adecuada y oportuna				x		4	0,075
Los servicios prestados por el departamento de Vinculación son necesarios				x		4	0,075
Se considera fácil acceder a proyectos de vinculación impulsados por la entidad				x		4	0,075

La conectividad a internet en la institución es idónea				x		4	0,075
Desarrolla seguimiento de los proyectos de manera oportuna; y desarrolla mejoras en caso de ser necesario				x		4	0,075
La dirección de vinculación emite una imagen de credibilidad y compromiso en sus convenios				x		4	0,075
Gestión de la Calidad							
Liderazgo	1	2	3	4	5	Calificación	15,00%
Los colaboradores son capaces de dirigir y proporcionar información de manera oportuna y eficaz			x			3	0,15
La distribución de funciones permite el cumplimiento idóneo de los convenios interinstitucionales				x		4	0,2
La entidad cuenta con valores institucionales definidos y los cumple a cabalidad				x		4	0,2
Planificación y Organización	1	2	3	4	5	Calificación	20,00%
El cumplimiento de los convenios se encuentra dentro de los cronogramas establecidos				x		4	0,26666667
La respuesta ante problemáticas emergentes es oportuna y disminuye el impacto en las actividades				x		4	0,26666667
Los convenios y programas fomentados por la institución son sociabilizados con anticipación				x		4	0,26666667
Apoyo y seguimiento	1	2	3	4	5	Calificación	15,00%
Los convenios y programas son dirigidos de manera eficiente provocando que los mismos emitan un resultado idóneo				x		4	0,2
Evalúa los resultados emitidos de los convenios interinstitucionales y proyectos de vinculación				x		4	0,2
Se utilizan criterios y métodos que garanticen que los procesos y su control sean eficaces				x		4	0,2
Total							3,87

Elaborado por: Quiroga, M.

En el caso de los beneficiarios obtuvo una calificación de 3,87 % lo que indica que si bien emite una imagen institucional de confiabilidad debe mejorar algunos aspectos en cuanto a su gestión; permitiendo una mejor planificación de sus proyectos de vinculación y creando apertura en nuevas áreas de desempeño.

4.5. Hipótesis

El capital intelectual influye en la gestión de calidad en la dirección de vinculación con la sociedad de la universidad técnica de Ambato.

4.5.1. Comprobación de la hipótesis

Para la comprobación de la hipótesis se procederá al uso del método estadístico de correlación de Pearson por medio del uso y aplicación del programa IBM SPSS 23 que permitirá obtener la información que dará paso al rechazo o aprobación de la hipótesis planteada.

Nivel de Significación

El nivel de significación con el que se va a trabajar es el 5% = 0,05

Planteamiento de la hipótesis

Hipótesis nula

H0: El capital intelectual NO influye en la gestión de calidad en la dirección de vinculación con la sociedad de la universidad técnica de Ambato.

Hipótesis alternativa

H1: El capital intelectual SI influye en la gestión de calidad en la dirección de vinculación con la sociedad de la universidad técnica de Ambato.

4.5.2. Estadístico de prueba

Coefficiente de correlación

Este coeficiente de correlación valora la relación existente entre dos variables o más, dichos coeficientes pueden variar sus rangos desde -1.00 hasta 1.00, por otro lado la correlación de proporcionalidad directa se determina con cifras positivas +1.00 y por el contrario la correlación de proporcionalidad inversa se constituye con cifras negativas -1.00, así mismo cuando el coeficiente es de 0.00 significa que no existe correlación entre las variables estudiadas (Ramón, 2014).

De tal forma que a continuación se exponen los cálculos que se obtuvieron sobre las correlaciones entre las variables de las preguntas de la encuesta.

Tabla 22: Correlación de Pearson en la encuesta de los docentes

	PREG. 1	PREG. 2:	PREG. 3	PREG. 4	PREG. 5	PREG. 6	PREG. 7	PREG. 8
PREG. 1	1	,113	,373**	,606**	,831**	,765**	,594**	,639**
PREG. 2	,113	1	,401**	,375**	,179**	,087	,191**	,549**
PREG. 3	,373**	,401**	1	,746**	,588**	,285**	,627**	,815**
PREG. 4	,606**	,375**	,746**	1	,823**	,463**	,845**	,846**
PREG. 5	,831**	,179**	,588**	,823**	1	,636**	,895**	,790**
PREG. 6	,765**	,087	,285**	,463**	,636**	1	,455**	,488**
PREG. 7	,594**	,191**	,627**	,845**	,895**	,455**	1	,732**
PREG. 8	,639**	,549**	,815**	,846**	,790**	,488**	,732**	1
PREG. 9	,849**	,134	,439**	,714**	,881**	,649**	,700**	,752**
PREG. 10	,266**	,604**	,829**	,640**	,421**	,204**	,448**	,734**
PREG. 11	,226**	,502**	,798**	,651**	,356**	,173*	,380**	,643**
PREG. 12	,926**	,109	,359**	,584**	,801**	,744**	,573**	,616**
PREG. 13	,756**	,269**	,756**	,810**	,868**	,578**	,752**	,896**
PREG. 14	,170*	,668**	,600**	,561**	,268**	,130	,286**	,617**
PREG. 15	,377**	,043	,141*	,229**	,314**	,493**	,224**	,241**
PREG.16	,582**	,255**	,830**	,776**	,800**	,532**	,807**	,815**
PREG. 17	,351**	,027	,090	,146*	,201**	,269**	,144*	,154*

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

* . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Elaborado por: Quiroga, M.

Tabla 23: Continuación de la correlación de Pearson en la encuesta de los docentes

PREG. 9	PREG. 10	PREG. 11	PREG. 12	PREG. 13	PREG. 14	PREG. 15	PREG. 16	PREG. 17
,849**	,266**	,226**	,926**	,756**	,170*	,377**	,582**	,351**
,134	,604**	,502**	,109	,269**	,668**	,043	,255**	,027
,439**	,829**	,798**	,359**	,756**	,600**	,141*	,830**	,090
,714**	,640**	,651**	,584**	,810**	,561**	,229**	,776**	,146*
,881**	,421**	,356**	,801**	,868**	,268**	,314**	,800**	,201**
,649**	,204**	,173*	,744**	,578**	,130	,493**	,532**	,269**
,700**	,448**	,380**	,573**	,752**	,286**	,224**	,807**	,144*
,752**	,734**	,643**	,616**	,896**	,617**	,241**	,815**	,154*
1	,314**	,266**	,818**	,852**	,200**	,320**	,634**	,205**
,314**	1	,815**	,257**	,633**	,688**	,101	,600**	,064
,266**	,815**	1	,218**	,537**	,751**	,085	,508**	,055
,818**	,257**	,218**	1	,729**	,164*	,498**	,570**	,339**
,852**	,633**	,537**	,729**	1	,403**	,285**	,818**	,183**
,200**	,688**	,751**	,164*	,403**	1	,064	,382**	,041
,320**	,101	,085	,498**	,285**	,064	1	,304**	,133
,634**	,600**	,508**	,570**	,818**	,382**	,304**	1	,158*
,205**	,064	,055	,339**	,183**	,041	,133	,158*	1

Elaborado por: Quiroga, M.

De acuerdo a la tabla anterior los resultados obtenidos en cuanto a la correlación de las variables de las preguntas de la encuesta, se puede ver que existe correlación entra cada una de las variables, esta conclusión se la toma en base a que en el cuadro no existen valores negativos, o de cero, por lo tanto, la hipótesis alternativa se aprueba en vista de que los valores superan el nivel de significancia que es de 0,05.

De igual manera se realiza la comprobación por medio de la correlación de Pearson para la encuesta al personal administrativo, la cual se expone a continuación.

Tabla 24: Correlación de Pearson en la encuesta del personal administrativo

	PREG. 1	PREG. 2	PREG. 3	PREG. 4	PREG. 5	PREG. 6	PREG. 7
PREG. 1	1	,756**	,723**	,843**	,617*	,322	,478
PREG. 2	,756**	1	,598*	,857**	,408	,426	,632*
PREG. 3	,723**	,598*	1	,697*	,683*	,255	,378
PREG. 4	,843**	,857**	,697*	1	,700*	,366	,542
PREG. 5	,617*	,408	,683*	,700*	1	,174	,258
PREG. 6	,322	,426	,255	,366	,174	1	,674*
PREG. 7	,478	,632*	,378	,542	,258	,674*	1
PREG. 8	,661*	,500	,837**	,686*	,816**	,213	,316
PREG. 9	,802**	,707*	,845**	,728**	,577*	,302	,447
PREG. 10	,322	,426	,255	,366	,174	1,000**	,674*
PREG. 11	,890**	,721**	,880**	,872**	,775**	,308	,456
PREG. 12	,723**	,598*	1,000**	,697*	,683*	,255	,378
PREG. 13	,816**	,798**	,931**	,853**	,728**	,340	,505
PREG. 14	,756**	1,000**	,598*	,857**	,408	,426	,632*

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

* La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Elaborado por: Quiroga, M.

Tabla 25: Continuación de la correlación de Pearson en la encuesta al personal administrativo

PREG. 8	PREG. 9	PREG. 10	PREG. 11	PREG. 12	PREG. 13	PREG. 14
,661 [*]	,802 ^{**}	,322	,890 ^{**}	,723 ^{**}	,816 ^{**}	,756 ^{**}
,500	,707 [*]	,426	,721 ^{**}	,598 [*]	,798 ^{**}	1,000 ^{**}
,837 ^{**}	,845 ^{**}	,255	,880 ^{**}	1,000 ^{**}	,931 ^{**}	,598 [*]
,686 [*]	,728 ^{**}	,366	,872 ^{**}	,697 [*]	,853 ^{**}	,857 ^{**}
,816 ^{**}	,577 [*]	,174	,775 ^{**}	,683 [*]	,728 ^{**}	,408
,213	,302	1,000 ^{**}	,308	,255	,340	,426
,316	,447	,674 [*]	,456	,378	,505	,632 [*]
1	,707 [*]	,213	,873 ^{**}	,837 ^{**}	,892 ^{**}	,500
,707 [*]	1	,302	,913 ^{**}	,845 ^{**}	,863 ^{**}	,707 [*]
,213	,302	1	,308	,255	,340	,426
,873 ^{**}	,913 ^{**}	,308	1	,880 ^{**}	,944 ^{**}	,721 ^{**}
,837 ^{**}	,845 ^{**}	,255	,880 ^{**}	1	,931 ^{**}	,598 [*]
,892 ^{**}	,863 ^{**}	,340	,944 ^{**}	,931 ^{**}	1	,798 ^{**}
,500	,707 [*]	,426	,721 ^{**}	,598 [*]	,798 ^{**}	1

Elaborado por: Quiroga, M.

De acuerdo a la tabla anterior los resultados obtenidos en cuanto a la correlación de las variables de las preguntas de la encuesta, se puede ver que existe correlación entra cada una de las variables, esta conclusión se la toma en base a que en el cuadro no existen valores negativos, o de cero, por lo tanto, la hipótesis alternativa se aprueba en vista de que los valores superan el nivel de significancia que es de 0,05.

Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, y se aprueba la hipótesis alternativa **H1:** El capital intelectual SI influye en la gestión de calidad en la dirección de vinculación con la sociedad de la universidad técnica de Ambato.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES

5.1 Conclusiones

- Al analizar el capital intelectual se determinó es un aspecto fundamental que ayuda a la Gestión de la Calidad en la Dirección de Vinculación con la Sociedad en el período 2015 – 2019 para el cumplimiento de objetivos institucionales, pues se piensa que no es importante y no existe la percepción del valor real del ámbito mental, inclusive impide tener las competencias necesarias para mantener un nivel de conocimientos actualizados para mejorar la eficiencia en sus actividades, también se observa que al no desarrollar progresivamente el capital intelectual, no les permite tener la oportunidad de optimizar el rango de ocupación intelectual de los miembros de la comunidad universitaria que impide la gestión de procesos en los diferentes ámbitos; además que no permite la sistematización de ciertas actividades en el área de vinculación.
- Se concluye que es necesario sustentar teóricamente el capital intelectual y la gestión de la calidad, por medio de fuentes secundarias debido a que la conceptualización es indispensable, debido que al conocer todos los aspectos teóricos se podrá superar la desvalorización del capital intelectual para desarrollo de las actividades de la Dirección de Vinculación con la Sociedad y el desarrollo de las competencia del personal en los factores intangibles.
- Al diagnosticar la valoración del Capital Intelectual para la medición a través de indicadores que permita la correcta administración del recurso, se pudo observar que el capital intelectual no es tratado eficientemente por lo que se pierde la oportunidad de desarrollarlo como un activo intangible que impide mejorar los procesos con mayor eficiencia, negando el perfeccionamiento de tareas, tecnología y talento humano. En el nivel de formación de los docentes se puede constatar que pese que cumplen con los requisitos de los órganos reguladores,

falta capacitación en proyectos de vinculación y trabajar en equipos, así como también se pudo observar que durante el período 2015-2019 los docentes se encontraban laborando de forma presencial en un espacio físico no adecuado, por otro lado cabe mencionar se indicó que en cuanto al acceso a la información la mayoría, también no era el idóneo, también las capacitaciones no eran las suficientes, se puede agregar que la mayoría de la comunidad docentes si cumple con las funciones designadas con los valores institucionales, por otro lado la mayoría participó en convenios interinstitucionales de vinculación con la sociedad, ya que la mayoría está bajo contrato, pero manifiestan que las autoridades encargadas deben priorizar la gestión de los recursos con los que cuenta para fortalecer las diversas áreas, por otro lado un alto porcentaje del personal administrativo no califica al entorno de manera adecuada, se maneja en un ámbito laboral más o menos bueno ya que el espacio físico no es tan bueno, y el manejo inadecuado de los recursos económicos se relaciona con el punto anterior ya que el mismo no se encuentra direccionado en un porcentaje idóneo para optimizar y mejorar las áreas o suministrar de equipos eficientes para sistematizar los procesos disminuyendo el tiempo de resolución de conflictos, porque no hay una innovación tecnológica al igual no hay capacitaciones lo que provoca estrés, según el criterio del personal administrativo se deben optimizar los diversos ámbitos, con énfasis en la estructura organizacional, en el Consejo de Vinculación con la Sociedad no se puede diagnosticar porque las metas se correlacionan con el objetivo general de la institución. En el caso de los beneficiarios se remitió un cuestionario a los coordinadores de las entidades con las que se desarrolló proyectos de vinculación en el período 2015-2019

- Como conclusión de la evaluación de la Gestión de la Calidad de Proyectos de Vinculación con la Sociedad para el control de gestión, se obtiene información de los directivos y beneficiarios; en el caso del primero tiene la potestad de emitir un juicio más realista ya que plantean las estrategias para cada período mediante un diagnóstico previo. En el caso de los beneficiarios permiten evaluar a la entidad desde el ámbito externo, es decir, desde la imagen que emite a individuos que no forman parte de su estructura organizacional; siendo está más un juzgamiento de lo que se percibe en el accionar de cada uno de los funcionarios. Para el capital intelectual se evalúa los indicadores ya planteados en el capítulo III; cuales se dividen en tres componentes capital humano, capital estructural y capital organizacional; y en los mismos se analiza de forma separada a los docentes y administrativos de tal manera que se pueda promediar los resultados de ambos componentes en una matriz de totales.

BIBLIOGRAFÍA

- De La Torre , F., & Suárez , F. (5 de Junio de 2016). Gestión del conocimiento y el capital intelectual: diagnóstico en las Pymes del Ecuador, aplicación del modelo Intellectus. *Valor agregado* , 59-86. doi:<http://valoragregado.ec/articulos/ValorAgregado05%20-%20Art.%203%20De%20La%20Torre%20y%20Su%C3%A1rez%20-%20Modelo%20Intellectus.pdf>
- Acosta, P. (2009). *Indicadores para diferentes perspectivas del cuadro de mando integral para una institución financiera*. Caracas: Universidad Católica Andres Bello.
- Agudelo Ceballos, E. J., & Valencia Arias, A. (2017). La gestión del conocimiento, una política organizacional para la empresa de hoy. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 673-684.
- Almenaba Guerrero , P. Y., Almenaba Guerrero , Y. F., & Cevallos Uve , G. E. (Enero de 2016). Tratamiento del Capital Intelectual como un Activo Intangible en Instituciones de Educación Superior. *Atlanta*, 10. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/309458257_tratamiento_del_capital_intelectual_como_un_activo_intangible_en_instituciones_de_educacion_superior
- Almenaba Guerrero, P., & Cevallos Uve, G. E. (Enero de 2016). Tratamiento del Capital Intelectual como un Activo Intangible en Instituciones de Educación Superior. *Atlante*, 1-10. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/309458257_tratamiento_del_capital_intelectual_como_un_activo_intangible_en_instituciones_de_educacion_superior/link/5811241c08aef2ef97b2daad/download
- Antes, M., & Reyes, I. (2016). *Sense of community: A proposal for its assessment*. Acta de Investigación Psicológica.
- Arias, F. (2006). *Introducción a la metodología científica*. Caracas, Venezuela: Episteme.
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2008). *Consititución de la República del Ecuador*. Ecuador: Registro Oficial 449 de 20-oct-2008.
- Barbei, A., Caivano, G., Granieri, C., & Vivier, J. (2017). *Activos intangibles: análisis descriptivo y temporal*. Buenos Aires- Argentina: Universidad Nacional de la Plata.

- Bermúdez Urbina, F., & Ascencio Franco, G. (2013). *Teoría y práctica de la educación intercultural en Chiapas*. México: UNAM-II A-PROI MMSE.
- Candiani, M. (02 de 25 de 2019). Capital relacional: ¿por qué es importante en los negocios? *El Financiero*.
- Canelos Carrillo, S. (2009). *Manual de Auditoría de Gestión*.
- Cansino, M. (2019). *¿Cuál es el rol de los socios de la empresa?* Leaf group.
- Cañibano , L., García Ayuso , M., & Sánchez , P. (1999). La relevancia de los intangibles para la valoración y la gestión de las empresas: Revisión de la literatura (1). *Revista Española de Financiación y Contabilidad*, 17-88. Obtenido de file:///D:/Downloads/Dialnet-LaRelevanciaDeLosIntangiblesParaLaValoracionYLaGes-44300.pdf
- Cárdenas Pérez, A. (2016). Calidad en la gestión universitaria ecuatoriana: Una búsqueda latente de eficiencia. *Multiciencias*, 195-201. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/904/90452745010.pdf>
- Cárdenas Saravia, T. I. (2009). *Diseño de un cuadro de mando integral (parte i) perspectivas*. Cochabamba, Bolivia: Universidad Católica Boliviana San Pablo.
- Cazau, P. (2006). *Introducción a la investigación en ciencias sociales* . Buenos Aires: UNEX.
- CEAC. (2015). EL cliente. En CEAC, *Ciclos Formativos* (págs. 205-20227).
- Chen, C. (2008). *Actitud y aptitud*. Chile: Universidad de Chile.
- Combariza Avella , C. M., Molano Gómez, E. M., & Niño Pérez, I. R. (2016). La Valoración del Capital Intelectual en las pequeñas y medianas empresas de la provincia del Sugamuxi . *Combariza, Molano & Niño*, 167-181.
- Comité Técnico : ISO/TC 176/SC 2 Sistemas de calidad. (2015). ISO 9001 - 2015. En C. T. calidad, *ISO 9001 - 2015* (pág. 29). ISO. Recuperado el 17 de Febrero de 2021, de <https://www.iso.org/standard/62085.html>
- Consejo de Educación Superior. (2018). *Ley Organica de Educacion Superior, LOES*. Ecuador: Registro Oficial Suplemento 298 de 12-oct.-2010.
- Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior del Ecuador. (2003). *La Calidad en la Universidad Ecuatoriana* .
- Cortés Mendoza, R. A., Ibarra Cortés, M. E., Álvarez Herrera, M., & Álvarez Aros, E. L. (Octubre de 2016). El capital intelectual y su vinculación con la innovación para generar un valor intangible en las organizaciones hospitalarias. 57-70. Obtenido de

https://www.researchgate.net/publication/324691778_El_capital_intelectual_y_su_vinculacion_con_la_innovacion_para_generar_un_valor_intangible_en_las_organizaciones_hospitalarias

- De Long, D., Davenport, T., & Beers, M. (1998). Successful Knowledge Management Projects. *Sloan Management Review*, 43-57. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/200045855_Building_Successful_Knowledge_Management_Projects/link/53db93a40cf216e4210bf847/download
- Del Cid, A., Méndez, R., & Sandoval, F. (2011). *Investigación. Fundamentos y metodología*. México: Pearson Education.
- Demuner, M. d., & Nava, R. M. (2014). *El Capital Estructural y Sus Componentes en las Instituciones De Educación Superior. Una Exploración Conceptual*. México: Universidad Autónoma de México UNAM.
- Escudero Sanchez, C. (2017). *Gestión Cultural Gubernamental*. Guayaquil: UTEG.
- García Hoz, V. (1991). La Calidad de la Educación: Una interrogante a las Ciencias de la Educación, a la política docente y a la actividad escolar. *Universidad Complutense*, 4-17. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2309285>
- García, P., & Hoffman, S. (2002). *El Bienestar como Preferencia y las Mediciones de Pobreza*. Buenos Aires: Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de Buenos Aires.
- Guelmes Valdés, E., & Nieto Almeida, L. (2015). *Some reflections on the mixed approach of pedagogical research in the cuban context*. Cuba: Universidad y Sociedad .
- Hormiga, E., Batista, R., & Sanchez, A. (2012). *La influencia del capital relacional en el éxito de la empresa de nueva creación*. FEDRA.
- Icart, T., Fuentelsaz, C., & Pulpón, A. (2006). *Elaboración presentación de un proyecto de investigación y una tesina*. Salud pública.
- Jama Zambrano, V. R. (2018). Modelo de gestión del conocimiento para las instituciones de educación superior de la zona 4 del Ecuador. *FIDES ET RATIO*, 133-152. Obtenido de http://www.scielo.org.bo/pdf/rfer/v18n18/v18n18_a08.pdf
- Jauregui, M. (2016). *La Teoría clásica de la Administración: orígenes, principios y funciones*. Administración.
- Kaplan, R. S., & Norton, D. P. (1992). *Cuadro de Mando Integral*. España: GRUPO PLANETA.

- (2018). *La educación en Ecuador: logros alcanzados y nuevos desafíos. Resultados educativos 2017-2018*. Quito: Instituto Nacional de Evaluación Educativa. Obtenido de https://www.evaluacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2019/02/CIE_ResultadosEducativos18_20190109.pdf
- Lago de Vergara, D., Gamoba Suárez, A. A., & Montes Miranda, A. J. (2014). Calidad de la Educación Superior: Un análisis de sus principales determinantes. *Saber, Ciencia y Libertad*, 157-169.
- Leif , E., & Malone, M. (1999). *El capital intelectual cómo identificar y calcular el valor de los recursos intangibles de su empresa*. Barcelona: Gestión 2000.
- Ley de la propiedad Intelectual. (2013). *Ley de Propiedad Intelectual*. Ecuador: Registro Oficial.
- López Luna, B. (2018). *Capital organizativo y su impacto en el desempeño de mercado en empresas comerciales de Tamaulipas*. Tamaulipa: III Congreso Virtual Internacional Desarrollo Económico, Social y Empresarial en Iberoamérica.
- Martínez Iñiguez, J., Tobón, S., & Romero Sandoval, A. (2017). Problemáticas relacionadas con la acreditación de la calidad de la educación superior en América Latina. *Innovación Educativa*, 80-95. Obtenido de <http://www.scielo.org.mx/pdf/ie/v17n73/1665-2673-ie-17-73-00079.pdf>
- Martínez Martínez , A. (2014). *Gestión por procesos de negocio: Organización horizontal*. Madrid, España: Ecobook - Editorial del Economista.
- Martinez, C. (1993). *Técnica y Tecnología*.
- Mendoza Cedeño , H., & Mendoza Vega , K. (Enero de 2018). Gestión del conocimiento como herramienta para generar valor agregado a los procesos administrativos en la Universidad Laica Eloy Alfaro de Mbabí, extensión Chone. *Revista Científica de la Universidad de Cienfuegos*, 263-268.
- Mercado Salgado, P., Sánchez Limón, M. L., & Sánchez Tovar, Y. (2013). Exploración del capital intelectual en instituciones públicas de educación superior. Un estudio comparativo entre dos universidades mexicanas. *Asamblea General de ALAFEC*, 1-22. Obtenido de <http://www.alafec.unam.mx/docs/asambleas/xiv/ponencias/10.05.pdf>
- MINEDUC. (2016). *Registros Administrativos 2015-2016 y 2016-2017*. Ecuador: Instituto Nacional de Evaluación Educativa.

- Mintzberg, H. (1991). *El proceso estratégico: conceptos, contextos y casos*. ITESM-UNAM.
- Mujica Chirinos, N., & Rincón González, S. (2010). El concepto de desarrollo: posiciones teóricas más relevantes. *Revista Venezolana de Gerencia*, Maracaibo.
- Nagles, N. (2007). La Gestión del Conocimiento como fuente de Innovación. *Revista Escuela de Administración de Negocios* , 77-88. Obtenido de <https://journal.universidadean.edu.co/index.php/Revista/article/view/418/412>
- Naranjo, C., Parra, J., & Zuluaga, L. (2015). Capital humano y resultados organizativos: análisis en un conjunto de empresas del Eje Cafetero Colombiano. *SINAPSIS*.
- Nieves, Y., & León, M. (2001). La gestión del conocimiento: una nueva perspectiva en la gerencia de las organizaciones. *ACIMED*.
- Normas Internacional de Contabilidad. (2001). *NIC 38- Activos Intangibles*. Consejo NIC.
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico. (2013). Exploración del capital intelectual en instituciones públicas de educación superior. *Asociación Latinoamericana de Facultades y Escuelas de Contaduría y Administración* , 28-45.
- Orozco Inca, E., Jaya Escoba, A. I., Ramos Azcuy, F. J., & Guerra Bretaña, R. M. (2020). Retos a la gestión de la calidad en las instituciones de educación superior en Ecuador. *Educación Médica Superior*, 14-28. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/ems/v34n2/1561-2902-ems-34-02-e2268.pdf>
- Osorio, M. (2003). *El capital intelectual en la gestión del conocimiento*. La Habana-Cuba: CIMED.
- Pablo Fernandez. (2008). *Métodos de Valoración*. Madrid: Universidad de Navarra.
- Pérez Fernandez de Velasco, J. A. (2004). *Gestión de la Calidad*. (E. EDITORIAL, Ed.) Madrid.
- Pérez Ortega, G., & Tangarife Martínez, P. (2013). Los Activos Intangibles y el Capital Intelectual: una aproximación a los retos de su contabilización . *Saber, Ciencia y Libertad*, 143-166.
- Pérez Rodríguez, Y., & Coutín Domínguez, A. (2005). La gestión del conocimiento: un nuevo enfoque en la gestión empresarial. *ACIMED*, 6.
- Perez, O. (Mayo de 2015). *Las 4 perspectivas del Balanced Scorecard y su importancia*. Obtenido de People next: <https://blog.peoplenext.com.mx/las-4-perspectivas-del-balanced-scorecard-y-su-importancia>

- Pinto, Y. (2011). *Concepto de operacionalización de las variables*. Udefa.
- Ramírez Corcoles, Y. (2011). *El Capital Intelectual en Instituciones de Educación Superior*. Barcelona: Instituto de Contabilidad y Auditoría de Cuentas.
- Ramón, G. (2014). Correlación entre variables Apuntes de clase del curso Seminario Investigativo VI. 3. Recuperado el 09 de Agosto de 2017, de http://viref.udea.edu.co/contenido/menu_alterno/apuntes/ac36-correlacion-variables.pdf
- Redondo, R., Llopart, X., & Duran, D. (2016). *Auditoría de gestión*. España: Universidad de España.
- Regla, I., Sánchez, A., Alvero, Y., & Tillán, S. (1999). *Liderazgo: un concepto que perdura*. La Habana: ACIMED.
- Relat, M. (2010). Introducción a la investigación básica. *CIBEREH*.
- Rivas Muñoz, R. (2004). *Definición de competencias y claves para su establecimiento en el ámbito curricular de las instituciones de educación superior*. México: UNAM.
- Rivera, M. (2012). *Modelo Intellectus: Medición y Gestión del Capital Intelectual*. Madrid: Universidad Autónoma de Madrid.
- Ruso Armada, F. (2014). Modelo de Identificación, valoración y divulgación contable del Capital Intelectual en la Universidad Cubana. 1-151.
- Tamayo Chacón, A. A. (2020). La Gestión del Conocimiento en los procesos de Calidad de la Educación Superior. *Revista de Ciencias Humanísticas y Sociales* , 1-15.
- Tancara, C. (1993). *La Investigación Documental*. La Paz: Temas Sociales.
- Universidad Autónoma de México. (2016). *Técnicas de Investigación de Campo*. México: Unidad de apoyo para el aprendizaje.
- Vesga, J. J. (2013). Cultura organizacional y sistemas de gestión de la calidad: una relación clave en la gestión de las instituciones de educación superior. *Revista Guillermo de Ockham*, 89-100. Obtenido de <http://revistas.usbbog.edu.co/index.php/GuillermoOckham/article/view/612/412>
- Yacussi, E. (2012). *Conceptos fundamentales del desarrollo de proveedores*. Argentina: Universidad del Cema.
- Zaratiegui, J. (1999). La gestión por procesos: Su papel e importancia en la empresa. *La gestión por procesos: Su papel e importancia en la empresa*, 8. Obtenido de <https://www.mincotur.gob.es/Publicaciones/Publicacionesperiodicas/EconomiaIndustrial/RevistaEconomiaIndustrial/330/12jrza.pdf>