



Capital intangible relacional del gerente educativo universitario

Delkis Parra*
Daviglem Valera**
Mayra Pérez***

Resumen

La investigación estuvo orientada a generar constructos teóricos sobre el manejo del capital intangible relacional del gerente educativo universitario, cimentada en los enfoques propuestos por Goleman (2005, 2010), Albrecht (2007) y Gardner (2001), entre otros. Esta se ejecutó mediante un estudio total que integra el cuantitativo, descriptivo, de campo, en una muestra de 31 gerentes educativos, 142 participantes del postgrado de UNEFA, URU y LUZ; y el cualitativo, fenomenológico, se basó en seis informantes clave, a quienes se entrevistaron; concluyendo con la triangulación metodológica. Los resultados categorizan al capital relacional trascendente para la gerencia educativa basada en la innovación como competencia transversal; y desde el enfoque fenomenológico, se percibe que está siendo subutilizado en la forma de sus capacidades.

Palabras clave: Capital intangible relacional, gerente educativo, universidades.

* Doctoranda en Innovaciones Educativas (UNEFA). Magíster en Gerencia, Mención Sistemas Educativos (UBA). Especialista en Metodología de la Investigación (URU). Profesora de Educación Integral, mención Matemática (UPEL). Directora (MPPE). Profesora en las cátedras Seminario de Investigación (UNEFA), Docencia y Ética (URBE). Correo electrónico: delkis2@hotmail.com

** Magíster en Ingeniería de Control y Automatización de Procesos (URBE). Ingeniera en Computación (URBE). Profesora en las cátedras: Sistema Operativo, Arquitectura del Computador (UJGH). Circuito Lógico, Arquitectura del Computador (UNEFA). Correo electrónico: daviglem_valera@hotmail.com

*** Magíster en Informática Educativa (URBE). Ingeniera en Computación (URBE). Profesora en las cátedras: Programación, Computación (UJGH, UNEFA). Correo electrónico: msppez@hotmai.com

Intangible Relational Capital of the University Educational Manager

Abstract

This research was oriented toward generating theoretical constructs about the university educational manager's handling of intangible relational capital based on approaches proposed by Goleman (2005, 2010), Albrecht (2007) and Gardner (2001), among others. The study was carried out using an overall approach that integrates quantitative, descriptive, field research for a sample of 31 educational managers and 142 graduate students at UNEFA, URU y LUZ, with qualitative, phenomenological research based on six key informants who were interviewed, concluding with methodological triangulation. Results categorize relational capital as transcendent for educational management, based on innovation as a transversal competence; and from the phenomenological approach, it is perceived as being underused in the form of its capacities.

Key words: Intangible relational capital, educational manager, universities.

Introducción

El gerente es la persona que dirige una organización, siendo éste el responsable de cumplir los roles propios de los procesos administrativos de la institución que rige y garante del logro de las metas organizacionales, utilizando el esfuerzo común de manera eficaz y eficiente. También es considerado el impulsor del personal adscrito, al ser quien determina tanto sus necesidades, capacidades y oportunidades como las de la empresa para orientar sus acciones.

Es así como este personaje es calificado como generador de decisiones, responsabilizado por sus actos trascendentes, a fin de garantizar una cultura organizacional tendente al logro de objetivos empresariales con calidad operativa transformadora, que certifique el manejo eficiente y eficaz del capital intangible relacional de la organización. Es por ello que hablar sobre trascendencia en la acción gerencial es referir que la misma se orienta hacia el logro positivo de acciones que generen cambios en su actuación, orientados a generar confianza, empatía y efectividad comunicacional al aprovechar y potenciar las capacidades en el manejo del capital intangible, evidenciado en lo relacional.

En este ámbito, el estudio surge de la preocupación por las dificultades presentes en el sistema educativo; muy especialmente en el nivel universitario, porque parece reflejar deficiencias en los aspectos de índole administrativo, que involucra la gerencia desde una perspectiva innovadora, especialmente en lo concerniente al capital relacional, lo cual es pilar fundamental para darle respuesta a los cambios y la transformación que amerita el país. De allí, esta parte del estudio, la cual tiene como propósito teorizar el capital relacional del gerente educativo universitario.

En este sentido, la investigación es relevante porque permite comprender el ámbito real del contexto universitario desde el análisis y reflexión descriptiva y fenomenológica sobre la acción gerencial, al versar sobre su praxis en el manejo del capital intangible relacional, a través de todo el proceso de producción educacional ejecutado por el gerente universitario. Además, impacta el sistema educativo y contribuye a dicho proceso, al buscar la optimización de la calidad de gestión de su gestor, beneficiando tanto a directivos y docentes como a discentes y comunidad. En este sentido, es considerado trascendental y significativo porque operaría como una herramienta al proponer la teorización que funciona como lineamientos que puntualizan un conjunto de acciones aplicables, en busca de la excelencia formativa a nivel universitario.

Al considerar la perspectiva científica y metodológica, el presente estudio se encuentra enmarcado en las ciencias educativas y gerenciales, inmerso en a línea de investigación vinculada a Educación, Innovación y Tecnología (EDIT); aporta resultados y conclusiones proyectables con valor para otros estudios. Además, presenta el enfoque cualitativo fenomenológico, que va más allá, buscando desde adentro de los gerentes su experiencia, el cómo lo ven. Conjuntamente, presenta la triangulación de ambas perspectivas, dando una trascendencia metodológica.

Asimismo, evidencia pertinencia social al apuntar con consistencia y coherencia al desarrollo humano, tecnológico, además de la colectividad; al fortalecimiento de la identidad tanto individual como grupal, cuando se estudia subjetivamente; al reconocimiento y compromiso con los valores, los deberes y los derechos humanos, cuando se cuantifica; también, se percibe cualitativamente debido al encuentro multidisciplinario e interdisciplinario que demanda la actual sociedad del conocimiento; a la vez, que incorpora la experiencia y los aportes significativos. Igualmente, se detectan las verdaderas necesidades, inyectándole a la rela-

ción gerencia-conocimiento-investigación la pertinencia dirigida al desarrollo integral de su entorno.

Desde la perspectiva anteriormente manifestada, se formula como objetivo de estudio teorizar el capital relacional del gerente educativo universitario, desde una visión trascendente. El artículo presenta una estructura conformada por la fundamentación teórica, matiz metodológico, resultados y recomendaciones.

1. Fundamentación teórica

Capital relacional

Para llevar a cabo los distintos fines organizativos, dentro de sus posiciones, las personas interactúan entre sí, produciendo un intercambio de significados, de modo que la acción o expresión de unos sirve para modificar o confirmar la conducta de otros, entre diferentes factores. Este es un intercambio activo que a través de mensajes conforman una interrelación; al provocar estímulos y respuestas que le dan vida a la organización. En este sentido, el docente de educación superior debe poseer habilidades interpersonales, a fin de asumir un sistema de comunicación y relaciones interpersonales, basado en el intercambio de acciones, información e ideas entre los miembros de la comunidad educativa y su entorno para crear un clima organizacional orientado al beneficio del proceso educativo.

Sobre esta perspectiva, se puede expresar la comunicación además de la transferencia de información, tal como lo refiere Jiménez (2004): es el proceso de intercambio verbal, escrito o visual, para conocer críticos, informaciones, pensamientos y aspiraciones, que pueden influir en el comportamiento de los individuos y grupos. Agrega Alfaro (2004):

...es intercambiar conocimiento cierto (en el sentido de correspondencia efectiva a la verdad y realidad), veraz (en el sentido de coherencia entre lo que se piensa y lo que se dice) y leal (que siempre conlleva equivalencia entre lo que se dice y lo que se hace) (p. 129).

A partir de esta configuración conceptual, la comunicación es percibida como un proceso de intercambio de información y conocimientos, capaz de producir cambios en sus participantes. En el caso educativo, es competencia de los gerentes de aula asumir la importancia de mantener la fluidez y eficacia al transmitir la in-

formación cierta, veraz y leal en todas las direcciones a los involucrados en el proceso educativo, a fin de mantener el contacto armónico del aprendizaje con el sector empresarial.

Con referencia a lo anterior, se asume que la comunicación interpersonal hace alusión al intercambio de ideas entre dos o más personas; Robbins (2010) señala: las partes deben ser tratadas como individuos y no como objetos. Se quiere con ello significar que todo profesor debe plantearse el problema de la comunicación en la organización donde labora, en atención de un buen feedback, el cual es condición indispensable para un desempeño eficiente, tratando a sus discípulos, compañeros y comunidad en general como sujetos sensores y pensantes, a fin de crear un favorable clima organizacional.

En este entorno se admiten las ideas de Ivancevich (2004), al exponer que la mayoría de las situaciones de trabajo, las instrucciones, lineamientos y políticas deben comunicarse verbalmente a los subordinados, lo cual influye en la esfera del control por la necesidad de comentar los factores relacionados con el puesto; lo cual coincide con lo referido por Mahon (2003) al plantear que:

Los miembros intercambian ideas y acciones con quienes se encuentran física o intelectualmente más cerca, de manera que, la interrelación se hace mayor entre quienes comparten una oficina, una cuadrilla de trabajo, un equipo de investigación, profesionales de una misma carrera y compañeros de estudio o entre quienes ocupen un mismo nivel como obreros, capataces, jefes, gerentes, presidentes de compañías entre si o con individuos de ideas equivalentes o complementarias (p.17).

Es decir, en las organizaciones los individuos participan en grupos sociales y se mantienen en una constante interacción social. En consecuencia, el gerente, incluyendo el de aula, que se pueda comunicar en forma clara y concisa con sus alumnos, personal y el resto de la comunidad educativa, podrá dirigir en forma más eficiente el proceso gerencial y su acción pedagógica. Dentro de esta configuración, la naturaleza de la comunicación está condicionada por diferentes factores contextuales, como es su grado de pluridimensionalidad, calidad de los mensajes, mayor o menor fluidez de información, presencia de interferencias y utilización de estrategias de acción procesables, entre otros.

Ahora bien, en este campo es pertinente basarse en los postulados planteados por Goleman (2010), al referir que los seres humanos tienen la capacidad de relacionarse de forma profunda

y directa; para ello, debe sentir y estimular las reacciones y el humor de los demás. Sin embargo, se está predispuesto a relacionarse. En este campo, la neurociencia ha descubierto que el cerebro humano está diseñado para que el ser humano sea sociable; razón por la cual, unos influyen en la mente (y en el cuerpo) de los demás, y viceversa.

Además, el referido autor aborda el puente neuronal silencioso establecido entre los circuitos de la vía inferior del cerebro, los cuales eluden los escollos que amenazan las relaciones humanas, contribuyendo a detectar en quién se puede confiar y a quién se debe evitar, lo que transmite contagiosamente los sentimientos. Es conveniente anotar que si la información dada mediante la comunicación tiene como finalidad provocar o facilitar un determinado tipo de conducta, en consecuencia debe corroborarse si se cumplió la meta deseada, en virtud de las diferentes formas de interpretarse y percibirse, productos de la perspectiva u óptica de cada persona.

Esto coincide con García (1995), al expresar que en este proceso el que envía la información debe comprobar si sirvió para lo pretendido y necesita obtener alguna respuesta acerca de su resultado. Es decir, para que se dé la comunicación perfecta y efectiva en las instituciones de educación superior, la idea o pensamiento transmitido la debe percibir el receptor tal cual la contempla el emisor.

Por otra parte, un principio que debe prevalecer en las organizaciones educativas es el de las relaciones interpersonales, considerando a los miembros de la comunidad educativa y vecinal como seres humanos; ya que el hombre que trabaja refleja sus atributos y manifiesta dentro de la institución sus normas de comportamiento, tanto religiosas como psicológicas, políticas, económicas y sociales.

Al respecto, Villegas (2001) señala que las relaciones interpersonales han estado circunscritas al amplio conjunto de interacción entre las personas, que puede referirse tanto a la sociedad en general como a las organizaciones en forma específica. Así en este campo de acción, Molina y Pérez (2006) expresan que los comportamientos y actitudes de los actores educativos mediatizan las relaciones interpersonales establecidas en el aula, a través de un proceso activo y dinámico que funciona de manera cíclica.

En este cuadro de fondo, Bittel y Ranmsey (2007) manifiestan que las relaciones interpersonales abarcan el contenido, la

calidad de la interacción personal y definen tanto un comportamiento observable como las sensaciones asociadas a la misma; se caracterizan por una correspondencia de tú a tú, una comunicación verbal, influenciada por el afecto, lo cual ayuda a determinar la naturaleza de las relaciones. En este contexto, el gerente es el principal factor para que la interrelación entre su personal sea positiva y se encaminen al éxito; por tanto, debe saber manejar con afectividad sus habilidades interpersonales, comunicacionales y negociadoras para conocerse y comprenderse, garantizando con ello su calidad de competencia.

Esta inteligencia, también denominada interpersonal, se refiere a la posibilidad de identificar y establecer distinciones entre los estados de ánimo, temperamentos, motivaciones e intenciones de las personas que se encuentran alrededor. Es posible encontrarla en los buenos vendedores, políticos, profesores o terapeutas.

Aunado a lo anteriormente expuesto, Vitor (1997) señala que este tipo de inteligencia posee las siguientes competencias intelectuales básicas: (a) Evaluar adecuadamente las emociones, intenciones y capacidades de los demás. Así es posible la identificación de emociones como: cólera, furia, alegría, en quienes están alrededor. (b) Actuar correctamente según las normas establecidas; esto implica el respeto por los demás y la aceptación de los otros, lo cual hace posible la integración a la sociedad por parte de los individuos.

Por otra parte, la inteligencia interpersonal, tal como afirma Gardner (2001), es la que permite entender a los demás; es mucho más importante en la vida diaria que la brillantez académica, porque es la que determina la elección de pareja, los amigos y, en gran medida, el éxito en el trabajo o el estudio. En tal sentido, la inteligencia interpersonal se basa en el desarrollo de dos grandes tipos de capacidades, la empatía y capacidad de manejar las relaciones interpersonales.

De allí, el gerente debe poseer habilidad para las relaciones interpersonales o aptitud social, la cual tal como lo expone Goleman (2005), es el arte de relacionarse, es la habilidad de producir sentimientos en los demás. Esta habilidad es la base en la que se sustenta la popularidad, el liderazgo y la eficiencia interpersonal. Las personas con esta cualidad son más eficientes en todo lo relacionado con la interacción entre individuos.

En este orden de ideas, Goleman (2005) señala que el desarrollo de habilidades de comunicación efectiva, al asumir la comprensión y valoración de las emociones de los otros, permite a la gestión de la inteligencia emocional pasar de intrapersonal a interpersonal. Así, las grandes afinidades son la autoapertura, asertividad y escucha activa; donde la autoapertura es no hablar desde lo absoluto sino desde la interpretación que cada persona en particular le da a los datos, siendo sensible a los sentimientos del otro y cuidando mucho el lenguaje corporal.

Así, la asertividad es parte de la escucha activa, que se ha de poner énfasis en desactivar los filtros de recepción, sintetizar las declaraciones del otro, usar frases de dinamización, dar noticia de que se es consciente de los sentimientos del otro y usar apropiadamente las pistas no verbales de quien se dan; así, dicha retroalimentación le permite al gerente educativo tomar decisiones asertivas.

En este ámbito, es de hacer referencia uno de los programas dominantes de amplios espacios operativos de las organizaciones como es la Programación Neuro Lingüística (PNL), expresada por Ferrer (2008) como la que provee un modelo coherente, formal y dinámico del funcionamiento de la mente humana, cómo procesa la información, experiencia e implicaciones que tiene para el éxito personal, mediante el estudio de la experiencia humana. De igual manera, estudia mecanismos de interacción y comunicación entre la mente y los sistemas del organismo, responsables de mantener su homeóstasis.

Por su parte, Manes (2005), al referirse al ámbito educativo, expresa que según la teoría de PNL, la comunicación es más efectiva en la medida que el sujeto se adapta al lenguaje del interlocutor, es decir, si ambos son visuales o auditivos o cinestésicos. En este sentido, en el campo educativo es favorable la aplicación del PNL como herramienta para mejorar la comunicación y las relaciones interpersonales.

La perspectiva anteriormente planteada, se enmarca hacia el estudio de la comunicación interna del ser humano; no obstante, genera grandes campos y herramientas para proyectar la información hacia el exterior, construyendo el capital relacional orientado a aumentar la efectividad para comunicarse en los procesos gerenciales educativos universitarios, al proveer técnicas y habilidades enfocadas a mejorar el conocimiento interno y las comunicaciones interpersonales.

En este marco de acción, el capital intangible relacional aborda herramientas PNL y fundamentos teóricos de la inteligencia social, vista por Goleman (2010) como la capacidad humana para relacionarse, integrada por la sensibilidad social que incluye los sentimientos por otros y la habilidad para su relacionamiento, lo cual facilita el desarrollo de la sensibilidad social. En tanto, Buzan (2008) la orienta hacia estrategias y técnicas educativas.

Para Albrecht (2007), la inteligencia social consiste en la habilidad para relacionarse con otros, asegurando su cooperación. Propone un modelo que define como SPACE, compuesto por competencias y habilidades para tener éxito en las relaciones con otros. Así, dichas siglas expresan: S: sensibilidad social, habilidad de entender el entorno e interpretar el comportamiento de otros individuos; P: presencia, ser capaz de dejar una impresión; A: autenticidad, genera confianza en la relación con otras personas; C: claridad, habilidad para expresar las ideas; E: empatía, facilita el logro de retos compartidos.

En resumen, para la investigación el capital intangible relacional es considerado como el conjunto de valores conformado por las interacciones, participación de sujetos y relaciones interpersonales atinentes a la dinámica social, de empatía y habilidades de comunicación de los seres humanos, los cuales son manejados, de manera tal, que permiten el conocimiento, apreciación y también el entendimiento del sentir y las perspectivas de los otros seres humanos, los cuales pueden ser aprovechados y potenciados al máximo por el gerente educativo, en beneficio de la organización, en todos los niveles jerárquicos incluyendo el operativo a través del gerente de aula, constituyéndose en activo de la universidad.

2. Metodología

En atención a la metodología seguida, la investigación se enmarcó en un estudio, basado en Cerda (2006), que integra el cuantitativo, descriptivo, con un diseño no experimental, transaccional, de campo, y el cualitativo, fenomenológico, en una muestra conformada por 31 gerentes educativos, 142 participantes y seis informantes clave; los cuales fueron seleccionados utilizando un muestreo con criterios de pertenencia, según Palella y Martins (2004), no probabilístico intencional, accidental, por cuota y voluntaria.

Para la recolección de datos, en el caso cuantitativo, la técnica utilizada fue la encuesta mediante la aplicación del cuestionario diseñado por las investigadoras, dirigido al personal docente y a participantes adscritos a los postgrados de UNEFA, URU y LUZ, aplicado con la misma estructuración y tono, el cual obtuvo una confiabilidad de $r_{tt} = 0,98$, al aplicar el coeficiente de Cronbach. Y para la fase cualitativa, se empleó la entrevista mediante la aplicación de una guía estructurada, basada en criterios de pertinencia, validez, relevancia e interés.

Con respecto a la técnica de análisis de la información, fue la triangulación metodológica, la cual admite la convergencia de varios métodos o procedimientos para recoger y explicar la información; en este caso enfoques cuantitativo y cualitativo, que aplicados a la trascendencia del manejo del capital relacional, genera su interpretación y comprensión desde la perspectiva individual y combinada de los procedimientos utilizados (Pozo y otros, 2000, citados por Pelekais, Finol y Neuman (2007).

En la fase cuantitativa, el tratamiento estadístico utilizado fue descriptivo con medidas de tendencia central como la media y la frecuencia y medidas de dispersión, a través del programa estadístico computarizado SPSS versión 10.0. Para su interpretación y análisis, se valió del establecimiento de comparaciones analíticas a través del efecto simple de la deducción y categorizar mediante baremos establecidos previamente.

En atención a la fase cualitativa, se realizó una interpretación del fenómeno percibido por los informantes clave, interesando conocer el marco de referencia interno de éstos, sin control por lo cual se considera su parte subjetiva, orientado al proceso. En este sentido, se realizó un análisis de contenido en las entrevistas para identificar, categorizar y codificar patrones reconocibles, describiéndolos.

Finalmente, se integraron ambas emisiones, vistas desde su solapamiento en la búsqueda de la realidad expresada tanto por sujetos como informantes clave para la construcción de la teorización de la trascendencia del capital relacional, permitiendo efectuar su discusión y el pronunciamiento de las conclusiones del presente estudio.

3. Resultados

En esta sección se describen los hallazgos más relevantes del estudio mediante el análisis estadístico de los datos y cualita-

tivo de los informantes claves, los cuales permitieron analizar la trascendencia del capital relacional del gerente educativo universitario. En el mismo se analizan y discuten los resultados obtenidos del proceso de recolección de la información, tanto cuantitativo como cualitativo.

En primer lugar, se presenta el análisis cuantitativo. Cabe destacar que en este proceso sólo se consideraron significativos los puntajes que alcanzaron porcentajes de respuesta por encima del 75% de la muestra (según el criterio de Knowles), al integrar los puntajes 3 y 4 para trascendencia o 1 y 2 para intrascendencia. Precisamente, los resultados presentaron la media del puntaje obtenido por capital relacional igual a 2,29; distinguiéndose el 77,4% de profesores, quienes consideran trascendente que en la universidad se propicie ambiente para el intercambio intelectual, sin embargo, el 37,3% de los participantes lo piensan intrascendente. El ítem 7 es aceptado en cuanto a la trascendencia con un 83,9%, es decir, es significativo que se propicie ambiente para el intercambio intelectual en la universidad en el manejo del capital intangible relacional, denotándolo como elemento significativo para la trascendencia de la gerencia educativa.

Asimismo, el 58,1% de profesores considera trascendente que en la universidad exista preocupación por la permanencia del personal en su espacio, lo cual coincide con las respuestas del 39,4% de los participantes. Esto al ser una proposición inversa, es intrascendente para el manejo del capital intangible relacional.

Por otra parte, el 83,9% de profesores cree trascendente que en la universidad se proyecte empatía entre sus miembros, el 42,3% de participantes lo considera intrascendente. Este ítem es aceptado con un 83,9% de los profesores, por lo que es relevante la proyección de la empatía entre los miembros de la universidad en el manejo del capital intangible relacional, revelándolo como elemento significativo para la trascendencia de la gerencia educativa. En síntesis de lo anteriormente expuesto, la respuesta de los profesores permite categorizar al manejo del capital relacional como trascendente para la gerencia educativa.

Seguidamente, se presenta el análisis cualitativo de la información, el cual es asumido desde el enfoque fenomenológico, donde los datos fueron reducidos, representados por segmentos significativos de las entrevistas grabadas y escritas, según fue la preferencia de los informantes, constituyéndose en unidades de significado; intentando reconstruir el subjetivo sistema de significados

de los informantes clave o productores de la información, buscando los vínculos regulares entre las unidades en los datos de texto que son característicos de la situación del capital relacional del gerente educativo universitario, según el productor del texto.

Además, se intenta inferir invariantes o comunales generales, comparando los sistemas individuales de significados y revelando categorías de significado latente. Describiendo así, los resultados obtenidos con consistencia, coherencia y complementariedad, al explicar la esencia de la experiencia de los informantes clave, al buscar conocer el significado de su experiencia y aprehender el proceso de interpretación, por lo cual define y actúa el capital relacional del gerente educativo universitario.

Además, se presentan los aspectos individuales y subjetivos de la experiencia de los informantes clave como productores, formando clusters o unidades de significados expresados en conceptos fenomenológicos. En este contexto, desde la perspectiva ontológica, el significado de las experiencias vividas y el ser de los informantes clave, con respecto al capital intangible relacional, también está siendo percibido como subutilizado en la forma de sus capacidades. En las instituciones privadas, no se tiene ninguna actividad política de tipo partidista, ni por grupo de poder. Mientras, en las instituciones públicas se percibe la preservación del ejercicio del poder, por los universitarios, observándose en las elecciones el discurso de los candidatos y verdaderamente hay muy poca voluntad de cambio, entonces en muchos casos ofrecen experiencia de gerencia con experiencia de innovación que en el fondo no lo es.

Finalmente, se presenta la triangulación metodológica de la información, la cual según Rodríguez, Gil y García (1999) permite una visión global y holística del objeto de estudio dado por la convergencia de orientaciones del estudio hacia la única dimensión (Bericat, 1998; Sandín, 2003). Además, está basada en la triangulación de perspectivas donde se contrastan conceptos clave, como expresa Flick (2004). Esto permite discernir cualitativa y cuantitativamente la trascendencia del capital intangible relacional de la gerencia educativa, profundizando el aporte epistemológico, para lo cual se incluyen aspectos esenciales, manejables o perspectivas pertinentes, a fin de tener acceso a revelar los diferentes aspectos para aumentar el grado de proximidad a la percepción de lo estudiado.

4. Discusión de los resultados

El manejo del capital intangible relacional, desde el enfoque cuantitativo se obtuvo trascendente para la gerencia educativa basada en la innovación como competencia transversal, siendo significativo que se propicie un ambiente para el intercambio intelectual y se fomenten los procesos empáticos en la universidad. Contrariamente, desde la perspectiva cualitativa, es percibido por los informantes clave como subutilizado y hay muy poca voluntad de cambio. Esto coincide con los postulados de Goleman (2010), al expresarla como la capacidad humana para relacionarse, integrada por la sensibilidad social que incluye los sentimientos por otros y la capacidad de relacionamiento que facilita el desarrollo de la misma.

No obstante, al subutilizar el capital relacional contradice a Buzan (2008), quien manifiesta que debe aprovechar mediante estrategias y técnicas educativas. También se opone a lo propuesto por Albrecht (2007), quien asegura la máxima producción de la habilidad para relacionarse con otros, asegurando su cooperación y su modelo SPACE, compuesto por competencias y habilidades para tener éxito en las relaciones con otros.

Conclusiones

Los hallazgos encontrados permitieron generar los constructos teóricos sobre el manejo del capital intangible relacional por parte de la gerencia educativa universitaria. Así, dicho capital intangible es considerado como el conjunto de valores conformado por las interacciones, participación de sujetos y relaciones interpersonales atinentes a la dinámica social, de empatía y habilidades de comunicación de los seres humanos, los cuales son manejados de manera tal que permiten el conocimiento, apreciación y también el entendimiento del sentir y las perspectivas de los otros para ser aprovechados y potenciados al máximo por el gerente educativo, en todos los niveles jerárquicos, incluyendo el operativo a través del gerente de aula, constituyéndose en activo de la universidad.

Desde este marco de acción, el gerente con una visión trascendente al asumir el manejo del capital intangible relacional, toma en cuenta que las relaciones interpersonales, más que una distribución de información es una conexión entre las personas, y por tanto, es un enlace entre mentes, lo cual fomenta la creación de una cultura organizacional amplificadora como resultado de la

interacción y participación de los sujetos; en virtud de ello, el gerente la ejecuta cuando:

- Propicia un ambiente favorable para el intercambio intelectual, facilitando un clima organizacional armónico, que incluya estrategias de participación e inclusión que aprovechen y potencien el conocimiento.
- Desarrolla la habilidad de producir sentimientos en los demás, proporcionando la base en la que se sustenta la popularidad, el liderazgo y la eficiencia interpersonal.
- Proyecta empatía entre sus miembros.
- Contribuye al mejoramiento de las relaciones humanas, facilitando cursos de motivación, mejoramiento profesional, vocación de servicio, valores y otros.
- Establece estrategias para evaluar adecuadamente las emociones, intenciones y capacidades de los demás.
- Fomenta normas de respeto de todo y para todo integrante de la universidad.
- Facilita estrategias para desarrollar la capacidad de manejar las relaciones interpersonales, a través de talleres de habilidades interpersonales y aptitud social.
- Favorece ambientes para la comprensión y valoración de las emociones de los otros.
- Proyecta la autoapertura y la asertividad, manteniendo los derechos, opiniones, creencias y deseos, respetando al mismo tiempo las del otro.

En este ámbito, el gerente educativo trascendente e innovador debe poseer habilidades interpersonales que van más allá de asumir un sistema de comunicación. En este sentido, debe establecer la conectividad mediante relaciones interpersonales, basadas en el intercambio de acciones, información e ideas entre los miembros de la comunidad educativa y su entorno, que creen un clima organizacional en beneficio del proceso educativo, al asumir la importancia de mantener la fluidez comunicacional al transmitir la información en todas las direcciones, considerando los diferentes factores contextuales entre los que se encuentran la pluridimensionalidad, calidad de los mensajes, mayor o menor fluidez de información, presencia de interferencia y utilización de estrategias de acción procesables.

Referencias bibliográficas

- ALBRECHT, K. (2007). **Inteligencia social. La nueva ciencia del éxito**. España: Editorial Zeta Divulgación Zeta.
- ALFARO, M. (2004). **Temas clave en Marketing Relacional**. Madrid: Mc Graw Hill.
- BERICAT, E. (1998). **La integración de los métodos cuantitativo y cualitativo en la investigación social**. Barcelona: Ariel.
- BITTEL, L. y RAMSEY, J.E. (2007). **Enciclopedia del Management**. Vol. I. México: Editorial McGraw-Hill.
- BUZAN, T. (2008). **El poder de la inteligencia social. 10 formas de despertar tu genio social**. España: Ediciones Urano.
- CERDA, H. (2006). **La Investigación Total. La unidad metodológica en la investigación científica**. Colombia: Cooperativa Editorial Magisterio.
- ESCOBAR, R. (1991). Recluta del Recurso Humano. **El Nacional**. 12 de Septiembre, A/4.
- FERRER, B. (2008). **Programa de formación practitioner en PNL**. Manual del curso correspondiente al XX programa. Venezuela.
- FLICK, U. (2004). **Introducción a la Investigación cualitativa**. Madrid: Ediciones Morata.
- GARCÍA, S. (1995). La Dimensión Corporativa de la Dirección Estratégica de la Empresa. Una Contribución Constructiva. **Dirección de Empresas de los Noventa**. Madrid: CIVITAS.
- GARDNER, H. (2001). **La inteligencia reformulada. Las inteligencias múltiples en el Siglo XXI**. Barcelona: Paidós.
- GOLEMAN, D. (2005). **Inteligencia emocional. Por qué es más importante que el cociente intelectual**. Buenos Aires, Argentina: Javier Vergara Editor.
- GOLEMAN, D. (2010). **Inteligencia Social: La nueva ciencia de las relaciones**. Edición digital. Barcelona: Editorial Kairós.
- IVANCEVICH, J. (2004). **Comportamiento organizacional**. México: Mc Graw- Hill.
- JIMÉNEZ, A. (2004). **La Gestión por competencia: una nueva manera de gestionar la organización y las personas en un nuevo paradigma**. Editorial Limusa.
- MAHON, L. (2003). **Excelencia. Una Forma de Vida**. México: Mc. Graw Hill.
- MANES, J. (2005). **Gestión estratégica para instituciones educativas. Guía para planificar estrategias de gerenciamiento institucional**. Colección Cuadernos. Buenos Aires: Granica.

- MOLINA, N. Y PÉREZ, I. (2006). El clima de relaciones interpersonales en el aula un caso de estudio. **Paradigma**. Vol. 27, No. 2. Maracay. Disponible en: http://www.scielo.org.ve/scielo.php?pid=S1011-22512006000200010&script=sci_arttext Fecha de consulta: 10 de febrero de 2010.
- PALELLA, S. y MARTINS, F. (2004). **Metodología de la Investigación Cuantitativa**. Caracas: FEDUPEL.
- PELEKAIS, C., FINOL, M., y NEUMAN, N. (2007). **El ABC de la Investigación. Una Aproximación Teórico-práctica**. Maracaibo: Ediciones Astro Data S.A.
- ROBBINS, S. (2010). **Administración**. México: Pearson Educación.
- RODRÍGUEZ, G., GIL, J. y GARCÍA, E. (1999). **Metodología de la investigación cualitativa**. Málaga: Ediciones Aljibe.
- SANDÍN, M. (2003). **Investigación cualitativa en Educación. Fundamentos y tradiciones**. Madrid: Mc Graw Hill.
- VILLEGAS, J. (2001). **Desarrollo Gerencial. Enfoque Conceptual Metodológico**. Caracas: Ediciones Vegas.
- VITOR, G. (1997). **Inteligencia emocional**. En Goleman, D. (2005). *Inteligencia emocional. Por qué es más importante que el cociente intelectual*. Buenos Aires, Argentina: Javier Vergara Editor.