

LA MEDICIÓN DEL CAPITAL INTELECTUAL Y SU MONITOREO EN EMPRESAS CUBANAS DE PROYECTOS. EXPERIENCIAS POSITIVAS EN LAS PROVINCIAS CENTRALES

Tania Pérez Contino, Rafael Ramos Gómez y Armando Cuesta Santos

Resumen

El presente trabajo está encaminado a compartir los principales resultados derivados de la investigación desarrollada en aras de diseñar una herramienta que permitiera medir el capital intelectual en empresas cubanas de proyectos, y tomar, en consecuencia, las medidas necesarias para adecuar las políticas de gestión empresarial con un enfoque proactivo y estratégico hacia el desarrollo de soluciones que le permitan tomar a las empresas decisiones efectivas, generadoras de ventajas competitivas.

En su contenido, el trabajo presenta primeramente un análisis crítico de los principales modelos existentes para la medición y gestión del capital intelectual, evidenciando las principales carencias y fortalezas de los mismos. En un segundo momento describe el modelo y procedimiento utilizado para la medición de los intangibles en empresas de proyectos de la región central, con su respectivo sistema de control que garantice el aprendizaje continuo de la herramienta y por último se muestran y comentan los principales resultados obtenidos con la aplicación de la misma a nueve (9) empresas de proyectos de la región central, evidenciando los cambios percibidos con la medición del capital intelectual en tres de ellas en dos períodos diferentes de tiempo.

Palabras clave: capital intelectual, gestión empresarial, enfoque estratégico y ventajas competitivas.

1- Introducción

Tania Pérez Contino es Maestra en Ciencias y se desempeña como Profesora Auxiliar del Centro de Estudios de Dirección de la Universidad Central de las Villas.

E-mail: taniapc@fce.uclv.edu.cu

Rafael Ramos Gómez es Doctor en Ciencias y se desempeña como Profesor Titular de la facultad de Industrial y Turismo de la Universidad Central de las Villas. E-mail: rafaelrg@fce.uclv.edu.cu

Armando Cuesta Santos es Doctor en Ciencias (Dr. Cs) y se desempeña como Profesor Titular del departamento de Ingeniería Industrial del

La creación, acumulación y transmisión de conocimiento mediante las infraestructuras tecnológicas y los procesos organizativos, han caracterizado la evolución de las organizaciones en los últimos años. La razón fundamental de estas transformaciones ha sido la necesidad de adaptación a los cambios del entorno cada vez más dinámicos, competitivo e impredecible. Si bien es cierta la facilidad con que se producen los intercambios económicos gracias a la tecnología, también es destacable la tenden-

Instituto Superior Politécnico "José Antonio Echeverría". E-mail: cuesta@ind.cujae.edu.cu

tendencia cada vez mayor de las organizaciones a crear valor de lo que conocen, además de lo que producen. La habilidad para generar mayor valor a un costo inferior ha recrudecido la competencia entre empresas, lo que ha llevado a consolidar y concentrar sus activos de conocimiento para crear soluciones que proporcionen una ventaja competitiva sostenible. Para ello han surgido varias perspectivas teóricas que permitan gestionar estos cambios. No obstante, aun las empresas no se sensibilizan en este sentido sobre todo por el desconocimiento, ya sea de las formas de gestionar el conocimiento o de las potencialidades con las que cuentan dentro de las organizaciones para realizar esta actividad. Teniendo en cuenta que la mayoría de los modelos de gestión del conocimiento se basan en la desagregación del capital intelectual en toda su estructura hasta llegar al desempeño organizacional, se hace necesario que las organizaciones identifiquen dentro de sus actividades cotidianas, el papel que juegan las distintas partes del capital intelectual y determinen el valor que éste posee o está generando en la entidad. Sobre todo cuando esto también le permita identificar sus principales debilidades y adecuar sus políticas de gestión con un enfoque proactivo y estratégico en aras de alcanzar ventajas competitivas sostenibles en el tiempo.

Las empresas de proyectos de las provincias centrales, no están exentas de esta realidad, y la calidad y efectividad de sus procesos de gestión están en función del valor que sean capaces de generar los intangibles, pues son organizaciones de base tecnológica cuyo éxito depende de su capital humano, de las relaciones que se establezcan entre estos y con el entorno y la organización de los procesos, estructuras y tecnologías. Respondiendo a la situación antes descrita, se elabora un modelo conceptual con sus procedimientos correspondientes, que permite determinar el valor del capital intelectual, así como los principales problemas que afecten estas entidades

analizando además sus principales características y sistema de control.

2- DESARROLLO DEL TEMA

En la actualidad, existen muchos modelos (los más reconocidos a nivel internacional sobrepasan los 20) que intentan valorar o medir el capital intelectual, los cuales cronológicamente van desde la Q de Tobin (1981), el Cuadro de Mando Integral (1990) y el navegador de Skandia (1992), hasta los más recientes: proyecto Meritum (1998) y el modelo Intellectus (2003).

Si se realizara un análisis sobre estos modelos se podrían concretar los puntos fuertes y débiles que sostienen a los mismos, así, el Navegador de Skandia resalta por su estructura racional y consistente. Propone indicadores concretos que deben cumplir una serie de requisitos: relevancia, precisión y facilidad de medición. A los indicadores tradicionales añade ratios que evalúan el rendimiento, rapidez y calidad. Introduce aportaciones teóricas de interés, como el horizonte temporal: pasado (indicadores financieros), presente (Capital Humano, Capital de Clientes y Capital de Procesos) y futuro (capacidad de la organización para desarrollar los intangibles anteriores y para aprender). Dicho de otra forma, contempla el cambio desde una perspectiva evolutiva.

En el modelo Technology Broker, Annie Brooking parte de la misma idea básica que Edvinsson: el valor que las empresas tienen en el mercado equivale a la suma de los Activos Tangibles y del Capital Intelectual. Subraya la importancia decisiva de realizar una auditoria de estos activos y propone una metodología para ello. Brooking aporta una filosofía semejante a la de Edvinsson y un listado de indicadores cualitativos, pero no muestra criterios cuantitativos ni relaciona los activos.

En la investigación realizada por la Universidad de West Ontario (Nick Bontis, 1996) se estudian las relaciones causa-efecto entre los distintos elementos del Capital Inte-

Intelectual y entre éste y los resultados empresariales. El Capital Intelectual es considerado como un sistema de tres bloques relacionados entre sí: Capital Humano, Capital Estructural y Capital Relacional. El modelo se justifica en el esfuerzo por lograr un mejor desempeño en las organizaciones, pero, a pesar de relacionar los bloques, no tiene en cuenta la visión de procesos ni propone indicadores cuantificables. Destaca la importancia del Capital Humano sobre el resto de los factores.

Hubert Saint-Onge fue el responsable de implantar el modelo de medición del Capital Intelectual en el Canadian Imperial Bank. En él, el autor estudia la relación entre el aprendizaje organizacional y el Capital Intelectual. Este se divide en cuatro bloques, todos relacionados con los diversos tipos de aprendizaje: aprendizaje de los clientes, aprendizaje organizacional, aprendizaje grupal y aprendizaje individual. El punto fuerte del modelo es la relación que establece entre el aprendizaje y el Capital Intelectual, no obstante, no explica las interrelaciones entre los bloques ni propone indicadores de medición, tampoco contempla el proceso del conocimiento.

El modelo de Sveiby (1997) monitor de activos intangibles, se centra en la medición y gestión de los activos intangibles de la empresa. Parte de la observación de que existe una gran diferencia entre el valor de las acciones en el mercado y su valor en los libros de contabilidad. Cree que esta diferencia se debe a que los inversores desarrollan sus propias expectativas en la generación de los flujos de caja futuros debido a la existencia de los activos intangibles. Este modelo, además de ofrecer una clasificación del Capital Intelectual, enfatiza el dinamismo de los activos intangibles. Tiene en cuenta los indicadores de riesgo.

El modelo de gestión estratégica por competencias, desarrollado Bueno y Morcillo en 1997 es deudor de los anteriores,

especialmente de Sveiby. Su particularidad estriba en que tiene una perspectiva más académica y estratégica; relaciona los intangibles con las competencias, y la ventaja competitiva. Sigue los pasos al movimiento de evaluación y gestión de las competencias en el campo de los recursos humanos.

El Proyecto Intellect nace en 1997 con la finalidad de crear un modelo y un método para medir el capital Intelectual. El modelo Intellect distingue entre intangibles internos (creatividad personas, sistemas de gestión de la información) y externos (imagen, alianzas, lealtad). Concilia la visión stock del capital intelectual, mide los intangibles en un momento concreto, con la visión de proceso, prevé el futuro corporativo en función de la potencialidad y el desarrollo del Capital Intelectual.

El modelo Nova (Camisón, Palacios y Devece, 2000), por su parte, surge también con el objetivo de medir y gestionar el Capital Intelectual. Este modelo persigue reflejar los procesos de transformación de los bloques de capital intelectual. Permite calcular la variación de capital Intelectual en el tiempo y el efecto que cada bloque tiene sobre los demás.

Los modelos descritos, y otros como los que se muestran en la fig.1 son mutuamente deudores. Tienen grandes semejanzas. Todos avalan la importancia de los activos intangibles o Capital Intelectual y tratan de clasificarlos y medirlos. Sus diferencias estriban en la perspectiva que adoptan o destacan: financiera, organizacional, personas, clientes, tecnológica, estructural, relacional, global o particular. También difieren en el mayor o menor dinamismo o fijeza con que definen los activos; unos los consideran más bien fijos, mientras otros admiten un horizonte temporal que abre las puertas al desarrollo del conocimiento.

Finalmente, no todos los modelos son igual de explícitos en los indicadores, el abanico se extiende desde la ausencia hasta la proliferación, desde la concreción cualitativa/

cuantitativa hasta la dispersión y la confusión. Sin embargo la gran mayoría de estos modelos consideran el enfoque mercantilista del capitalismo para sus procesos de medición, lo cual no es aplicable al sistema empresarial; cubano, pues el valor de las empresas en este caso es más social que mercantil.

Teniendo en cuenta estas consideraciones en la figura 1 se muestran los distintos modelos y sus características fundamentales, demostrando en este caso la necesidad de desarrollar modelos de medición del capital intelectual que integren y potencien sobre todo el enfoque de aprendizaje, la proactividad del proceso, desarrollen software y procedimientos asociados como guía al empresario e integren los resultados finales en índices integradores que permitan realizar procesos de benchmarking que propiciarían la mejora continua de la organización.

2.1- Modelo y procedimiento para medir capital intelectual en empresas cubanas de proyectos

El análisis anterior evidencia la necesidad de medir y analizar periódica y racionalmente, el capital intelectual, para poder revertir oportunamente reales o potenciales resultados funcionales negativos, en políticas o estrategias coherentes con los resultados empresariales en su conjunto y que solventar esta problemática requiere de procedimientos metodológicos que sean capaces de “conducir la actuación de estas empresas”, lo que implica tener en cuenta los principales factores que influyen o pueden determinar un cambio en los escenarios estratégicos de estas, así como poseer una base conceptual que permita fundamentar el proceso de medición y análisis del capital intelectual, cuyo valor metodológico consiste en integrar coherentemente un conjunto de conceptos objetivamente interrelacionados, que no sólo explica el problema formulado, muestre la solución conceptual a este y por tanto, la base para el desarrollo de una “tecnología de transformación” en este sentido, sino que

también esté dirigido a apoyar al empresario en la difícil tarea de adoptar una nueva concepción en la gestión estratégica de las empresas dedicadas a la actividad de proyectos. Como es característico a todo modelo de este tipo, se le definen premisas, objetivos, estructura o arquitectura, procedimientos, entradas, salidas y controles.

Las premisas fundamentales del modelo se refieren a continuación:

- Se sustenta en el enfoque en sistema, el cual facilita el estudio de las interrelaciones que ocurren en cada uno de los factores e influyen de manera directa e indirecta en la medición del capital intelectual.
- Se precisa de la existencia en las organizaciones del enfoque de la Dirección Estratégica como sistema de trabajo. Esto contribuye a que los indicadores establecidos y las medidas adoptadas para mejorar los mismos como parte de la gestión del capital intelectual en la empresa, estén en correspondencia con la misión, los objetivos, las estrategias y acciones generales de las empresas dedicadas a la actividad de proyectos.
- Debe estar definido el sistema de control del modelo estratégico implementado en la empresa.

La concepción teórica del modelo propuesto consta de tres grupos de factores interrelacionados entre sí: factores de influencia, factores del entorno del modelo y factores centrales o principales.

Los **factores de influencia** son aquellos que como su denominación lo indica, ejercen influencia sobre la condición de interés del modelo (en este caso, la medición del capital intelectual), afectan directamente el desarrollo de su gestión en estas empresas y pueden condicionar o determinar el éxito o fracaso del proceso.

Los **factores principales o centrales** del modelo: indicadores de capital intelectual, proceso de medición del capital intelectual y

	Modelo	Valor de mercado	Indicadores	Alineación Estratégica	Procedimientos	Enfoque de gestión	Proactividad	Enfoque aprendizaje	Software	Benchmarking	Índice Integrador
Q de Tobin 1981											
Balance d Scoared Card 1992											
Western Notario 1996											
Navegador de Skandia 1997											
Modelo Intellect 1998											
Dow Chemical 1999											
Monitor de Activos Intangibles 1999											
Canadian Imperial Bank 2000											
Modelo Nova 2001											
Modelo Intellectus 2002											

Figura 1: Principales características de los modelos de medición de capital intelectual.
Fuente: Elaboración propia.

mejora continua, constituyen una serie de conceptos que al interrelacionarse permiten visualizar un camino efectivo para la medición y análisis del capital intelectual.

Los **factores del entorno del modelo** pueden modificar la condición de interés en caso de existir variaciones en las condiciones de las mismas. Estos factores son: los sistemas de dirección, la cultura organizacional, los sistemas de información y el objeto social.

Finalmente, en el modelo se incluye el proceso de retroalimentación general de manera dinámica, y continua, provocando un proceso cíclico de aprendizaje organizacional, desde el nivel individual al grupal y de aquí al organizacional y viceversa, en la medida que se repita el proceso. Desde el punto de vista organizacional el modelo permite que la organización se oriente a sus procesos, sea capaz de adaptarse y anticiparse a los cambios, aplique una mejora continua en las principales áreas de competencia, garantice la seguridad y salud de los trabajadores y cuente con un efectivo plan de formación y desarrollo, la productividad sea superior, sus productos y servicios compitan en precio, calidad y oportunidad en el mercado, muestren un perfeccionamiento sistemático de sus procesos de servicios y tengan alianzas estratégicas con organizaciones que complementen su trabajo con resultados crecientes derivados de la innovación. Desde el punto de vista grupal pues contribuye a la existencia de equipos autodirigidos, con alta implicación y motivación, cohesionados y desde el punto de vista individual pues determina el logro de individuos mejor formados, con mayor preparación y un continuo y sistemático desarrollo profesional.

Con este modelo se proporciona el marco conceptual para el desarrollo del proceso de medición del capital intelectual y por ende, del procedimiento general propuesto para su ejecución. Se reconoce, sin embargo, que las empresas de cubanas de proyectos pudieran seguir diferentes caminos tanto en el diseño

e implementación de sus mejoras; como en los procesos de evaluación del desempeño, no obstante, en el modelo propuesto se ha tratado de captar, aquellos elementos esenciales que cualquier empresa cubana de proyectos debe tomar en consideración, al pretender medir y gestionar su capital intelectual y concebir las estrategias para su mejoramiento continuo.

Del modelo se deriva un procedimiento general y tres procedimientos específicos: procedimiento general para medir el capital intelectual en empresas cubanas de proyectos, procedimiento para la definición de indicadores de capital intelectual, procedimiento para determinación del peso de indicadores de capital intelectual y procedimiento para el análisis de los resultados en la evaluación seguimiento y control de la gestión de intangibles.

Las entradas al modelo son los indicadores de control de la planeación estratégica de la empresa de proyecto que se trate. Las salidas son los resultados de la medición del capital intelectual y las acciones de mejora. Los controles se realizan a través de la medición de los indicadores de capital intelectual, durante la aplicación cíclica del modelo y los procesos de benchmarking.

Procedimiento general que sustenta la operacionalización del modelo

Los principios básicos en los que se sustenta el procedimiento general propuesto son los siguientes:

Mejora Continua: El procedimiento garantiza la retroalimentación sistemática para lograr una serie de cambios pequeños e incrementales, además de contribuir al desarrollo de la capacidad de aprendizaje de la organización.

Flexibilidad: El procedimiento tiene potencialidades para adaptarse con racionalidad tanto a los cambios provenientes de un entorno muy dinámico, como a los que se producen en lo interno de la organización,

sin que se produzcan cambios significativos en su estructura, métodos y procedimientos de trabajo.

Participativo: Este principio es inherente al procedimiento y está presente, prácticamente, en todos los pasos del mismo, donde de una forma u otra, desde la alta dirección hasta los trabajadores, tienen algún nivel de participación.

Integrador: Considera la integración estratégica de las diferentes áreas funcionales de la empresa para acoplarse racionalmente a lo interno y con los elementos implicados del entorno donde se desempeña la organización.

Transparencia y parsimonia: La estructuración del procedimiento y su consistencia lógica, a la vez que permite cumplir los objetivos para los cuales fue diseñado, es sencillo, comprensible y práctico, permitiendo su rápida asimilación por parte de las personas que se inician en su explotación.

Racionalidad: Posibilidad de implementación con un presupuesto razonable, conduciendo, asimismo, a la obtención de beneficios de diversa índole y valor para la organización.

Coherencia y pertinencia: La posibilidad que tiene el procedimiento de ser aplicado en empresas dedicadas a la actividad de proyectos y de ser coherente con los planes de desarrollo económico - social del país.

Sistematicidad: Permite el mantenimiento de un control y vigilancia sistemática sobre el proceso de mejora y evolución de la gestión de los intangibles en la empresa, facilitando, a su vez, un proceso de retroalimentación efectivo que constituye la base para la mejora continua del sistema.

Perspectiva: Posibilidad de hacer extensible su aplicación como instrumento metodológico a otras empresas, por su capacidad de adaptación y consistencia metodológica.

Consistencia lógica: A partir de su estructura, secuencia lógica, interrelación de aspectos y coherencia interna.

Para asegurar el cumplimiento de estos principios y garantizar además que el procedimiento sea capaz de “aprender” ante cambios ocurridos en el entorno, se diseñó un Cuadro de Mando Integral para el control de la medición del capital intelectual, definiendo a tales efectos las perspectivas de Impacto en la empresa, Clientes, Procesos Internos y Aprendizaje y Crecimiento. Los objetivos por cada perspectivas con sus respectivas relaciones causa efecto se muestran en la figura 2.

De igual forma se definieron los indicadores de control por cada perspectiva y sus relaciones de causalidad.

Perspectiva de Impacto.

1. Índice de reducción de problemas relacionados con los intangibles
2. Aumento de la cuota de mercad.
3. Cantidad de procesos mejorados a raíz de problemas detectados con el procedimiento.
4. Índice de motivación de los trabajadores con respecto al nuevo método de gestión.
5. Diferencia entre las capacidades de reacción real y planificada de la empresa.

Perspectiva del Cliente.

Los indicadores para esta perspectiva están basados en la filosofía JIT, a continuación se hace referencia a cada uno de ellos:

1. 0 tiempo para la toma de decisiones.
2. 0 trámites burocráticos.
3. 0 interrupciones de los procesos claves para la obtención del producto (proyecto).
4. 0 defectos del producto.

Perspectiva de los Procesos Internos.

1. Relación entre la evaluación según el procedimiento y la evaluación del desempeño de la empresa.

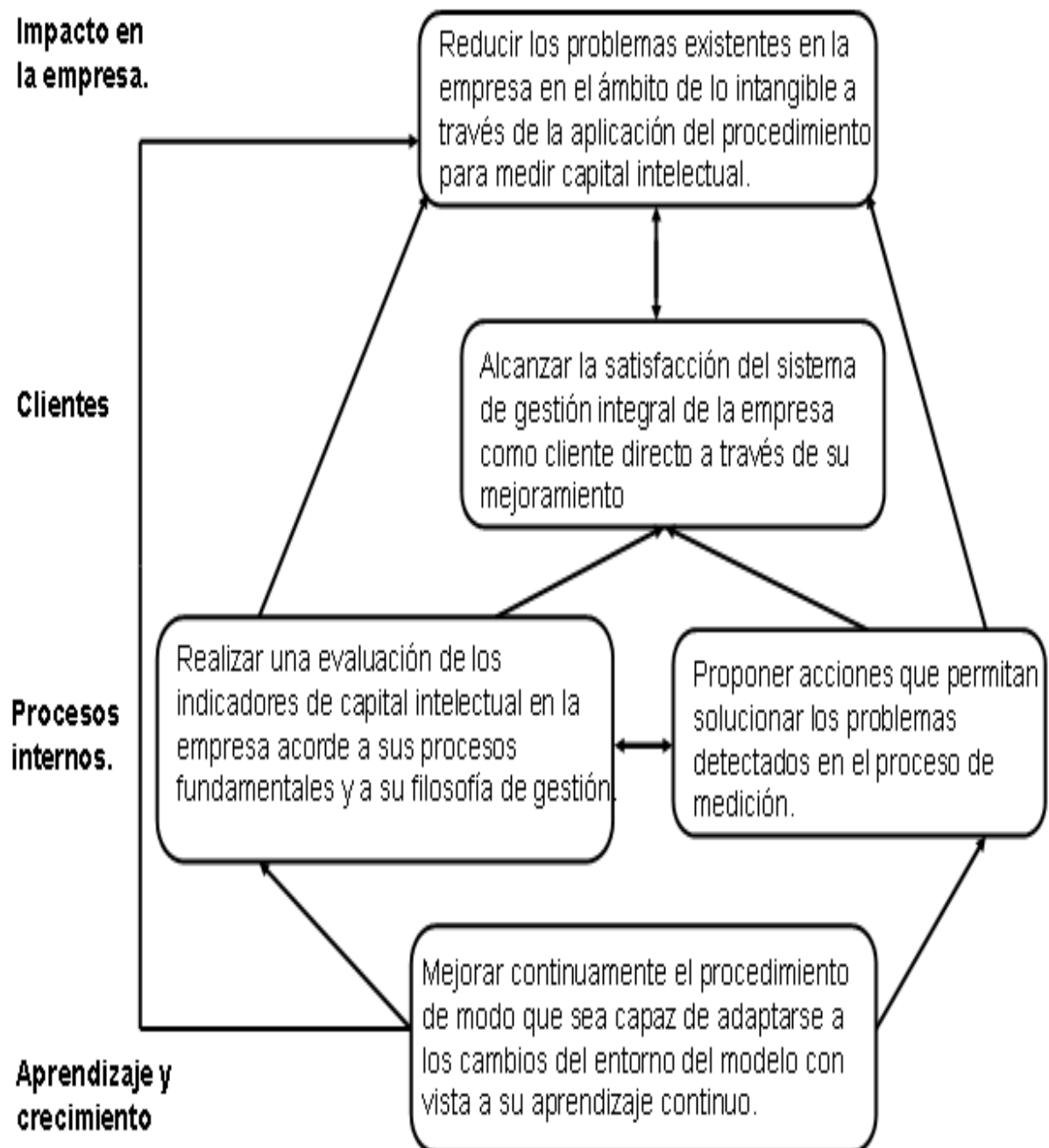


Figura 2: Relaciones Causa-efecto entre los objetivos del Cuadro de Mando Integral.
Fuente: Elaboración propia.

Perspectiva de Aprendizaje y Crecimiento.

Variaciones realizadas al procedimiento en función de los cambios ocurridos en los elementos del entorno del modelo.

2.2- Resultados fundamentales de la aplicación del modelo y procedimiento para medir capital intelectual en empresas cubanas de proyectos.

Cuba cuenta con un Frente Nacional de Proyectos que esta compuesto por diversas organizaciones que prestan servicios de Investigaciones y Proyectos, tanto dentro como fuera de Cuba, concentrándose los principales mercados dentro del país. Las empresas que componen este frente en cada provincia fundamentalmente son las siguientes:

- ✓ Empresa de Proyectos de la Agricultura.
- ✓ Empresa de Investigaciones Aplicadas.
- ✓ Empresa de Investigación y Proyectos Hidráulicos.
- ✓ Empresa de Proyectos de Ingeniería y Arquitectura.
- ✓ Empresa de Proyectos del MINAZ.

Entre los aspectos comunes que caracterizan estas empresas se pueden plantear los siguientes:

- ✓ Todas se dedican a la actividad de Proyectos e Investigaciones dentro de su sector.
- ✓ Trabajan con un proceso de dirección estratégica definiéndose un conjunto de políticas y acciones con un sistema de control con un horizonte de tiempo definido similar.
- ✓ Las estructuras de dirección son aplanadas en todos los casos.
- ✓ El proceso que se utiliza para la prestación de servicios así como la tecnología utilizada para este fin es similar, independientemente del sector al que pertenezcan.
- ✓ La fuerza de trabajo en todas estas organizaciones tiene las mismas características, destacándose por su calificación y profesionalidad dentro de sus sectores.
- ✓ Los principales clientes son similares en dependencia del sector al que pertenezcan.
- ✓ Poseen procesos similares en sus estructuras.

Dentro de estas empresas, se escogieron un grupo de 9 empresas de las provincias centrales, cuya relación y valor del capital intelectual obtenido después del proceso de medición en dos períodos diferentes de tiempo, se muestran en la tabla 1.

Empresa	VCI 1 Dic -08	VCI 2 Dic- 10
EMPROY VC	84.65	95.62
EMPROY C	89.7	
ENIA VC	87.8	
IROYAZ VC	73.14	83.92
IROYAZ SS	86.75	
IROYAZ CA	84.62	
P. AGROP. VC	99.25	99.29
P. AGROP.C	98.29	
EIPH VC	99.71	En curso

Tabla 1: Relación de los resultados del proceso de medición del capital intelectual en las empresas seleccionadas en diferentes períodos de tiempo.

En este sentido, las principales debilidades detectadas en estas empresas estuvieron relacionadas principalmente con la estructura, la implementación de nuevos métodos de gestión y la formación postgraduada de los trabajadores. No obstante, se aprecia como una vez identificados los problemas e implementado las medidas necesarias para erradicar los mismos, el valor del capital intelectual en tres empresas representativas de cada sector mejora con el paso de un período de dos años.

Por otra parte es perceptible la diferencia existente entre los distintos sectores, resultando el sector del MINAZ como el más crítico, aunque los valores son aun aceptables, y destacándose las empresas de proyectos hidráulicos y de la agricultura con los mejores resultados.

Conclusiones

- La medición del capital intelectual es un tema que cobra cada día más vigencia en nuestro país en la medida en que las organizaciones evolucionan hacia nuevas formas de gestión basadas fundamentalmente en el conocimiento.

El modelo y procedimiento diseñados son un complemento que permiten medir y gestionar el capital intelectual en las empresas cubanas de proyectos con un enfoque integrador y teniendo en cuenta las principales debilidades o carencias de los modelos diseñados a nivel internacional para su implementación en Cuba.

- En las empresas de proyectos del centro del país, se comprobó la utilidad de la herramienta diseñada para gestionar el capital intelectual en las mismas, permitiendo identificar los principales problemas y proyectar políticas de gestión con enfoque proactivo y estratégico en busca de ventajas competitivas sostenibles.

Bibliografía

1. Beltrán, R. (2000) Cómo medir Capital Intelectual centrado en el individuo. Disponible en: www.gestiondelconocimiento.com
2. Bueno, E. (2002) El capital intangible como clave estratégica en la competencia actual. Boletín de Estudios Económicos, Vol. LIII, Agosto pp. 207 – 229.
3. Kaplan, R. y Norton, D. (1999) The Balanced Scorecard. Ediciones Gestión España.
4. Kaplan, R. y Norton, D. (2000) Cuadro de Mando Integral. Ediciones Gestión Barcelona, pp. 330.
5. Edvinsson, L y Malone, M (1998) El capital intelectual. Editorial Norma.
6. Gil, J (2010): Capital Intelectual, conceptos y su validación. Disponible en: www.tablerodecomando.com
7. Mantilla, B (1999). Capital Intelectual y Contabilidad del Conocimiento. Ediciones ECOE.
8. Marrero, A. (2008) Modelo contable de medición del capital intelectual. Disponible en www.gestiondelconocimiento.com
9. Mezza, J. (2001) Indicadores de Capital Intelectual en fundaciones tecnológicas. En Nuevos Patrones de Valor para una nueva economía. Fundación DINTEL, Madrid, pp. 385-395.
10. Riesco, M (2008) El negocio es el conocimiento. Ediciones Díaz de Santos. Madrid.