



**UNIVERSIDAD DE MATANZAS FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS  
CARRERA LICENCIATURA EN CONTABILIDAD Y FINANZAS**

---

**TRABAJO DE DIPLOMA PARA OPTAR POR EL TÍTULO DE LICENCIADO EN  
CONTABILIDAD Y FINANZAS.**

**Título: Medición de elementos intangibles en el Policlínico Carlos Verdugo Martínez del  
municipio de Matanzas**

**Autora: Yiliany Barrenechea Isasi**

**Tutoras: M. Sc. Annayka Abad Alfonso  
Dr. C. Pilarán Baujín Pérez**

**Matanzas  
Diciembre de 2022**

## PENSAMIENTO

“Invertir en conocimientos produce siempre los mejores beneficios  
Recuerda que lo más importante respecto a cualquier empresa, es que los resultados no están  
en el interior de sus paredes. El resultado de un buen negocio es un cliente satisfecho”

**Peter Drucker**

## **DECLARACIÓN DE AUTORIDAD:**

Yo, Yiliany Barrenechea Isasi, declaro ser la única autora del presente Trabajo de Diploma y concedo la autorización del uso del mismo a la facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad de Matanzas, sede: "Camilo Cienfuegos", a las instituciones del país y a todos aquellos que lo crean necesario, a que dispongan de su contenido parcial o total, con la finalidad que estimen conveniente.

Confirmando lo expresado: \_\_\_\_\_

Yiliany Barrenechea Isasi

**NOTA DE ACEPTACIÓN**

---

---

---

---

---

---

---

---

**Presidente de tribunal** \_\_\_\_\_

**Secretario** \_\_\_\_\_

**Miembro** \_\_\_\_\_

**Dado en la ciudad de Matanzas a los \_\_\_\_\_ días del mes de \_\_\_\_\_ del 2022**

## **DEDICATORIA:**

Gracias.

A mi abuela, a mi mama y en especial a mi hijo que con sus esfuerzos y dedicación hicieron posible la culminación de mis estudios

Mi hijo gracias por comprenderme y entenderme porque desde que estabas dentro de mi comencé esta larga carrera y logré vencer cada dificultad y obstáculo para hoy y en un futuro poder tener esta historia tan bonita de contar.



## **AGRADECIMIENTOS**

Por su dedicación, paciencia y porque le debo lo que soy, a mi abuela y mi madre porque han jugado papel de mama y papa

Por entenderme y regalarme ese beso y abrazo que mama le pedía cada vez que tenía que macharme para lograr nuestro objetivo, a mi hijo

A los que no están físicamente pero siempre en mi corazón, mi abuela. Paterna

Por su tutoría y dedicación, a la Dr. C. Annayka Abad Alfonso, que sin ella todo esto no hubiese sido posible, por su amor, comprensión, paciencia y amistad.

A mis compañeras de aula Yoenia y Erika, por sus pequeños empujoncitos, sus sonrisas y sus tiempos dedicados

A cada una de las profesoras que han dedicado su tiempo a la mejor realización de este proyecto.

A los miembros del policlínico Carlos Verdugo.

A todas las personas que hicieron posible este logro.

## **RESUMEN**

La presente investigación va dirigida a realizar sus análisis específicamente en una entidad del sector de la salud en Cuba, sector que juega un papel preponderante en la atención a la población y constituyen un auténtico campo de desarrollo que genera beneficios sociales en el largo plazo. Los servicios que en este se brindan son considerados para la ciencia contable como intangibles por excelencia; por este motivo medirlos se ha convertido en una necesidad básica para poder explicar de forma satisfactoria los procesos de obtención de impacto social sostenibles en el tiempo. Las investigaciones desarrolladas sobre el tema han perfeccionado el desempeño positivo en áreas claves de la organización: finanzas, negocios, economía, u otras. Al surgir entonces esta necesidad en las entidades de dicho sector se necesita la selección de elementos intangibles e indicadores de medición contribuyendo así a la obtención de información oportuna para el proceso de toma de decisiones administrativas. De lo anterior se desprende la aplicación de una propuesta metodológica que permita identificar aquellos elementos intangibles e indicadores que puedan ser medibles en este sector para cada uno de los componentes que integran los modelos de medición. Para lograr el desarrollo de la investigación se utilizan métodos y técnicas que benefician a la lógica, el orden y el correcto análisis para su realización.

## **SUMMARY**

The present investigation goes directed to carry out its analyses specifically in entities of the sector of the health in Cuba, sector that plays a preponderant paper in the attention to the population and they constitute an authentic development field that generates social benefits in the long term. The services that in this you toasts are par excellence considered for the countable science as intangible; for this reason to measure them has become a basic necessity to be able to explain in a satisfactory way the sustainable processes of obtaining of social impact in the time. The investigations developed on the topic have perfected the positive acting in key areas of the organization: finances, business, economy, or others. When arising this necessity then in the entities of this sector it is needed the selection of intangible elements and mensuration indicators contributing this way to the obtaining of opportune information for the process of taking of administrative decisions. Of the above-mentioned he/she comes off the proposal of a methodological sequence that allows to identify those intangible elements and indicators that can be appraisable in this sector for each one of the components that the mensuration models integrate. To achieve the development of the investigation methods they are used and technical that benefit to the logic, the order and the correct analysis for their realization.

## INDICE

INTRODUCCIÓN .....	¡Error! Marcador no definido.
<b>CAPÍTULO 1. Fundamentos teóricos – conceptuales sobre elementos intangibles</b> .....	¡Error! Marcador no definido.
1.1. Surgimiento, Origen y Evolución .....	¡Error! Marcador no definido.
1.2. ....	C
conceptos y componentes de los elementos intangibles .....	¡Error! Marcador no definido.
1.3. ....	M
modelos de medición de los elementos intangibles .....	¡Error! Marcador no definido.
1.4. Aportes científicos obtenidos de aplicaciones en el sector de la salud en Cuba	20
<b>CAPÍTULO 2. PROCEDIMIENTO DE IMPLEMENTACIÓN DEL MODELO DE MEDICIÓN DE ELEMENTOS INTANGIBLES PARA ENTIDADES DEL SECTOR DE LA SALUD</b> .....	23
2.1. Selección de la propuesta metodológica de investigación.....	23
2.2. Procedimiento de implementación del modelo de medición de elementos intangibles para entidades del sector de la salud .....	28
<b>CAPÍTULO 3. Aplicación parcial del procedimiento de implementación propuesto para la medición de los elementos intangibles en el policlínico Carlos Verdugo Martínez municipio Matanzas</b> .....	¡Error! Marcador no definido.
3.1. Caracterización de la entidad objeto de estudio .....	¡Error! Marcador no definido.
3.2. Resultados de la aplicación parcial del procedimiento de implementación del modelo de medición de los elementos intangibles para entidades del sector de la salud en el policlínico CVM del municipio Matanzas .....	¡Error! Marcador no definido.
<b>CONCLUSIONES</b> .....	57
<b>RECOMENDACIONES</b> .....	63
<b>BIBLIOGRAFÍA</b> .....	¡Error! Marcador no definido.
<b>ANEXOS</b> .....	¡Error! Marcador no definido.

## INTRODUCCIÓN

Las transformaciones socioeconómicas, la revolución de las tecnologías de la información y las comunicaciones, los procesos de globalización de los mercados y de sus agentes y el protagonismo social de la ciencia y la cultura que han caracterizado los últimos años del siglo XX provocaron que desde diferentes partes del mundo académico y de los ámbitos profesionales y productivos se haya definido a esta época como la “era de los intangibles”, y que a la sociedad se le haya calificado como, de la información y del conocimiento, por lo que a la economía actual también se le ha denominado “basada en conocimiento”, como forma para explicar sus procesos actuales de creación de valor en vista de (Bueno, 2002) Las investigaciones científicas en los diferentes campos de las ciencias, son un pilar fundamental porque contribuyen a la calidad de vida y bienestar de las personas, en la formación de nuevos profesionales y en el desarrollo de los profesionales que se encaminan hacia la investigación, de acuerdo con Bradley (2003), puesto que en la actualidad, los temas relacionados con el conocimiento, la ciencia, la tecnología y la innovación ocupan un lugar relevante en los Lineamientos de la Política Económica y Social del Partido y la Revolución para el período 2021-2026, en la Conceptualización del Modelo Económico y Social Cubano de Desarrollo Socialista del 8vo Congreso del PCC. Ahora es necesario considerar que la ciencia contable en el ejercicio de la práctica ha desarrollado un conjunto de normas que regulan el reconocimiento de la información que registra la Contabilidad, en lo que se refiere a los elementos intangibles se encuentra la Opinión No. 17 del Consejo de Principios Contables APB, (1970) del Instituto Americano de Contadores Públicos que establece que el activo intangible generalmente se caracteriza por la falta de existencia física, y por el alto grado de incertidumbre en lo que respecta a beneficios futuros desde el punto de vista de Díaz, D R (2009) observa que de igual manera la (“NIC.No 8”), reconoce como un activo intangible: un activo identificable, de carácter no monetario y sin apariencia física; ejemplos: concesiones, patentes, 19 propiedad intelectual, derechos de autor, propiedad industrial, franquicias y marcas. No siendo así con elementos tales como: formación de desarrollo, clima laboral, compromiso e innovación, experiencia laboral, retribución, crecimiento e innovación, estabilidad, reconocimientos e impactos en la sociedad, retroalimentación, colaboración, calidad del servicio, reputación entre muchos otros. Entonces estas mediciones son de interés tanto desde el punto de vista interno, porque posibilita la mejora de la eficiencia organizativa, como externo debido a que los grupos interesados en la empresa requieren información lo más completa posible, ya que el valor creado por una empresa proviene, no de la administración de los activos físicos tradicionales, sino de la administración de los intangibles. Lo que realmente acapara la parte

principal del valor de muchas de las más modernas y exitosas empresas son más sus diseños, su logotipo, su capital acumulado en publicidad, que sus almacenes o sus plantas de fabricación. A su vez se podría inferir entonces que las empresas que más valor alcanzan son las que ponen el énfasis en sus activos intangibles y no aquellas que lo ponen en la fabricación, almacenamiento y venta de productos materiales. Por esta razón la empresa no sólo debe gestionar su conocimiento eficientemente, sino que también es importante cuantificarlo por medio de herramientas de medición. En consecuencia, los cambios ocurridos en Ciencia y Tecnología como en Globalización y Política no excluyen a las Ciencias Médicas lo que obliga a una utilización adecuada de los recursos para satisfacer las expectativas de los usuarios, médicos y pacientes que a la vez son más exigentes. Por lo que por una parte la Organización Mundial de la Salud (OMS) en su Carta Magna según (Hernández, J.E.G. 2018) definió la salud como: "El estado de completo bienestar físico, mental y social y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades", y por otra parte sostiene el autor que la salud pública es la ciencia y el arte de prevenir las dolencias y las discapacidades, prolongar la vida y fomentar la salud y la eficiencia física y mental mediante esfuerzos organizados de la comunidad para sanear el medio ambiente, controlar las enfermedades infecciosas, así como las lesiones, educar al individuo en los principios de la higiene personal, organizar los servicios para el diagnóstico y tratamiento de las enfermedades y para la rehabilitación, así como desarrollar la máquina social que le asegure a cada miembro de la comunidad un nivel de vida adecuado para el mantenimiento de la salud. Por consiguiente, uno de los principales objetivos que persiguen con nuestro Sistema Nacional de Salud, es el procurar que el hombre no se enferme. Sin embargo, para que un individuo o grupo de individuos mantenga o alcance un adecuado estado de salud, hay que tener muy presentes los factores que influyen en él; en el primer grupo de factores que intervienen en la salud encontramos los económicos y los sociales, integrados por: el trabajo, la vivienda, la alimentación y el desarrollo económico. El segundo grupo corresponde a los factores naturales, conformados por: el clima y los agentes físicos, los mismos contribuyen tanto de forma positiva como negativa a la salud. El tercer grupo son los factores biológicos, en el cual se encuentran: el sexo, la edad, la herencia, y los agentes biológicos. El cuarto grupo de factores es el que se ha dado en llamar estructura y funcionamiento de la atención médica. La calidad de la asistencia médica y el cumplimiento de las legislaciones sanitarias, entre muchos. De modo que son pocos los activos intangibles que se reconocen en la contabilidad hoy en día, debido a esta situación es de eficaz importancia la presente investigación científica dedicada a los elementos intangibles en entidades del sector de la salud en Cuba; las mismas son empresas productoras de servicios que poseen elementos intangibles no reconocidos como la gestión de la imagen, la

comunicación, el conocimiento del personal, la calidad del servicio prestado, el desempeño laboral para una mejor atención a los pacientes, lo que permite el éxito no solo en lo económico sino una elevada repercusión social. La importancia de medir los activos intangibles dentro de las organizaciones modernas radica en que estos representan un recurso crucial para la sostenibilidad de los beneficios económicos en el largo plazo y posiblemente el apalancamiento clave en los mercados más competitivos. La contabilidad tradicional no informa sobre estos intangibles, elementos invisibles y difíciles de cuantificar, y sobre los cuales opina (Bardales, 2021) que son los que aportan hoy el porcentaje mayor de los beneficios de muchas organizaciones, fundamentalmente en aquellas intensivas en conocimientos y del sector de los servicios. Sin embargo, se considera que aún no se ha consolidado un cuerpo teórico que aporte resultados concluyentes y de aceptación general sobre la identificación, medición, registro e información sobre el Capital Intelectual. Por tanto, no están reconocidos tampoco como elementos que influyen en valor contable real que posee una empresa, razón por la cual son obviados de los estados. Ahora bien a nivel mundial se ha venido enfrentando una situación epidemiológica generada por el nuevo coronavirus (SARS-CoV-2), más conocido por todos como la pandemia COVID-19, esta ha sido la causante de numerosas muertes y de grandes cifras de contagiados. De acuerdo (Rodríguez, J.L. y Odriozola, 2021) en Cuba el COVID-19 tuvo un gran impacto social ya que se generaron diversas situaciones como fueron la reducción de la disponibilidad de alimentos; afectaciones en la producción del cuadro básico de medicamentos; presiones sobre el sistema de salud pública y asistencia social; afectaciones en el consumo por déficit de ingresos de un porcentaje importante de las familias, a ello se adiciona el efecto sobre los bienes de consumo por desabastecimiento y la paralización de las cadenas productivas globales; incremento potencial de las desigualdades de género e impactos en la educación y en la cultura. En el curso de los meses, la gestión gubernamental y la participación de científicos, profesionales y variados expertos se ha intensificado. La atención a la salud de la población se complementa con la existencia en el sector de capacidades científicas importantes, incluidos institutos y centros que realizan investigación, desarrollo e innovación, cuyas agendas se definen a partir de la problemática de salud del país. En la actualidad, la salud es el pilar de nuestro sistema social, su carácter universal y gratuito y la alta profesionalidad de nuestro personal distinguen a Cuba en el mundo, además su perfeccionamiento es esencial para que el país esté en capacidad de continuar, con éxito, de igual manera su enfrentamiento a las enfermedades que azotan al mundo y a Cuba, así como mantener nuestra vocación solidaria e internacionalista. (Cuba, 2020). De las experiencias anteriores, se deduce que la investigación científica en el sector de la salud en Cuba es necesaria porque contribuye a disminuir nuestra

ignorancia, aporta conocimientos sobre el ambiente que nos rodea, descubre nuevos fenómenos, crea soluciones a nuestros problemas, mejora nuestra calidad de vida, genera nuevas tecnologías, cura enfermedades, prolonga la vida de quienes queremos, en fin, porque incrementa el conocimiento científico y mejora nuestras vidas. Con el aumento de la economía basada en el conocimiento la era cambió y en este nuevo entorno las transacciones y las medidas contables tradicionales para contabilizar éstos, por sí mismas, no son suficientes para representar el valor de las empresas bajo las condiciones económicas actuales. Los términos recursos intangibles, activos intangibles, capital intelectual, intangibles y actividades intangibles suenan como palabras intercambiables, sin embargo, presentan características peculiares en la esencia de sus conceptos. La diseminación del conocimiento en la investigación sobre intangible se hace cada vez más importante para su adecuada comprensión y utilización en el medio académico y empresarial. En el escenario actual, disponer de este conocimiento ha alcanzado una relevancia estratégica para la organización y constituyen, según estudiosos del tema, verdaderas ventajas competitivas. Por ello, el establecimiento de mecanismos o modelos para la medición y gestión de este importante recurso ha constituido objeto de estudio de innumerables investigaciones, a juicio de (Alfonso y Pérez, 2021) Por lo que resulta claro que, en el ámbito interno, el conocimiento deficitario que tienen las empresas sobre sus recursos intangibles y sobre las capacidades para su explotación limita el proceso de toma de decisiones. Nuestro Comandante en Jefe Fidel Castro Ruz en (2003)<sup>1</sup> decía: "Este país vivirá, fundamentalmente, de sus producciones intelectuales, aunque no vivirá exclusivamente de eso; vivirá en grado creciente de las producciones intelectuales, de su ciencia, del desarrollo de sus servicios y productos médicos" (Bermúdez y Jover, 2021). Finalmente, después de los criterios de diferentes autores, la presente investigación justifica la importancia que poseen los elementos intangibles en las entidades del sector de la salud y el papel de los médicos en el servicio a los pacientes que no presentan valor contable, pero si tienen un importante impacto en la sociedad

Problema de investigación:

¿Cómo contribuir a la medición de los elementos intangibles en el Policlínico Carlos Verdugo Martínez municipio Matanzas?

A partir de este problema de investigación se persigue el siguiente objetivo general:

---

<sup>1</sup>Referenciado en: Bermúdez, M.D.-C., y Joven, J.N. (2021). Gestión gubernamental y ciencia cubana en el enfrentamiento a la COVID-19. Academia de Ciencias de Cuba, Vol. 10(No. 2)

Aplicar parcialmente un procedimiento de implementación que permita la medición de los elementos intangibles en el Policlínico Carlos Verdugo Martínez municipio Matanzas

Luego para dar cumplimiento al objetivo general, se establecen los siguientes objetivos específicos:

- ✚ Fundamentar los elementos teóricos – metodológicos sobre los elementos intangibles existentes en la literatura
- ✚ Proponer el procedimiento de implementación del modelo de medición de elementos intangibles para entidades del sector de la salud.
- ✚ Presentar los resultados de la aplicación parcial del procedimiento de implementación del modelo de medición de elementos intangibles para entidades del sector de la salud en el Policlínico Carlos Verdugo Martínez municipio Matanzas

La presente investigación se estructura en: resumen, índice, introducción, tres capítulos, conclusiones, recomendaciones, bibliografía y anexos correspondientes. En el Capítulo 1 se refiere a los fundamentos teóricos-conceptuales sobre elementos intangibles de acuerdo a la literatura consultada. En el Capítulo 2 se realizara una propuesta metodológica para la medición de elementos intangibles en entidades del sector de la salud en Cuba. En el Capítulo 3 se explicarán los resultados de la propuesta metodológica para la medición de los elementos intangibles

La investigación parte del método rector del conocimiento dialéctico materialista durante el desarrollo de la misma, destacándose la utilización de métodos teóricos como: inductivo-deductivo, análisis-sintético, histórico-lógico, tránsito de lo abstracto a lo concreto; métodos empíricos cualitativos: entrevista no estructurada, observación, revisión bibliográfica, análisis documental y método de expertos; métodos empíricos cuantitativos: encuesta, análisis de fiabilidad a través de la prueba Alfa de Cron Bach, proceso de Análisis Jerárquico de Saaty (AHP) para la ponderación, además de la utilización del método VALPER para la determinación de la percepción. Todo lo anterior, apoyado de un procesamiento computacional que contempla la utilización del software Microsoft Word, Microsoft Excel, Paquete Estadístico SPSS en su versión 22.

Teniendo en cuenta en su realización un total de cuatro valores, en un primer momento se define y destaca un valor investigativo, dado por el poder de realizar una adecuada revisión bibliográfica para apropiarse así de conocimientos teóricos referentes a la temática, dando lugar al segundo valor presente que como resultado constituye el nivel de síntesis y un soporte de conocimiento que conducen a un nivel metodológico, debido a que puede ser utilizado como bibliografía en la

temática, así mismo la presente investigación presenta un valor práctico ya que la misma se dirige a aplicar en una entidad del sector objeto de estudio.

Para justificar la realización de este estudio la autora aclara por qué los intangibles son importantes para las empresas, así como las implicaciones derivadas de que sólo un reducido porcentaje de éstas haya apostado por su gestión. La inexistencia de estudios previos al respecto unida a la trascendencia de comprender los motivos ofrecidos por las sociedades que sí se encuentran gestionando sus intangibles serán motivos fundamentales del presente trabajo.

Para cumplir con los objetivos expuestos se estructura la investigación en: resumen, introducción, tres capítulos, así como las técnicas puestas en práctica para su realización, posteriormente se muestran las conclusiones y recomendaciones del presente trabajo, además se relaciona toda la bibliografía consultada y se adjuntan los anexos, que están en correspondencia con el desarrollo del mismo.

## **CAPITULO 1. FUNDAMENTOS TEÓRICOS – CONCEPTUALES SOBRE ELEMENTOS INTANGIBLES**

Resumen del capítulo: en el presente capítulo se muestran los resultados obtenidos luego del estudio de los fundamentos teóricos – conceptuales sobre los elementos intangibles. Se comienza desde el origen y evolución, abordando además la conceptualización emitida por los distintos autores e investigadores del tema. También se identifican sus principales componentes y se ofrece una valoración acerca de los modelos de medición. Se refiere también a los aspectos generales que sobre este tema existe en el ámbito nacional e internacional; así como su perspectiva contable. Además, se exponen características, ha tener en cuenta sobre la toma de decisiones

### **1.1 Surgimiento, Origen y Evolución**

En las distintas etapas de la historia, los elementos intangibles han sufrido cambios con su evolución, con el objetivo de obtener logros positivos. El contexto de un nuevo paradigma técnico-productivo, caracterizado por una creciente globalización de mercados y productos, industrialización de la ciencia y por el progreso vertiginoso de las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones, han transformado las tradicionales fuentes de riqueza de las organizaciones de acuerdo con (Bradley, 2003.). En la opinión de (Parra y Sallan 2006), estas ya no son solo material, sino que implican la información, el conocimiento aplicado al trabajo para crear valor, las habilidades, compromiso y actitudes de las personas, así como la lealtad de los clientes, las relaciones con los proveedores y agentes del entorno, el uso de tecnología de avanzada, etcétera. Es decir, la fuente de valor es cada vez, en mayor proporción, inmateral. En la **Figura 1** se puede apreciar los factores de creación de riqueza en una economía los cuales han sido tradicionalmente los recursos naturales, el trabajo, el capital y el conocimiento; pero la importancia relativa de cada uno de ellos ha ido variando con el tiempo, además las distintas etapas que fueron surgiendo para llegar hoy a una economía del conocimiento y actual así lo afirma(Scarbino,2007)

### **Figura 1: Etapas para la creación de riqueza**



La figura muestra los factores de creación de riqueza en las distintas etapas del siglo, la sucesión de la era industrial por la llamada era del conocimiento. Lo que distingue las épocas económicas unas de otras no es lo que se hace, sino el cómo se hace, con qué instrumentos de trabajo se hace”. Incuestionables particularidades la diferencian de la era industrial: nuevo diseño en la gestión de los recursos humanos, mayor flexibilidad en los procesos productivos, aplanamiento de las estructuras de mando y tendencia a acrecentar el contenido de información y conocimiento en los productos y servicios teniendo en cuenta a (Bueno,2008).Por consiguiente, el conocimiento se ha convertido, en las economías de finales del siglo XX y de principios del siglo XXI, en la fuente principal de creación de riqueza, y cada vez más se va abriendo paso, que la fuente principal de creación de ventajas competitivas de una empresa reside fundamentalmente en sus conocimientos o concretamente en lo que sabe. A si mismo se puede afirmar que el capital intelectual ha sido considerado por muchos , definido por algunos , entendido por pocos y formalmente valorado por prácticamente nadie, lo cual supone uno de los desafíos más importantes para los directivos y académicos del presente y el futuro como opina(Román, 2009). Por ende, sin resultar una admiración en la última década del siglo XX, comenzó a desarrollarse la literatura del conocimiento y capital intelectual en las organizaciones, y con ella surgieron los primeros esfuerzos de evaluación para la definición. Por esta razón, hacia la segunda década del siglo, países como Estados Unidos y Gran Bretaña comienzan a desarrollar las manufacturas desplazando a la agricultura como fuente principal de riquezas para el país. De la misma manera en las décadas posteriores, la generación de renta se consiguió a través de la combinación del capital, materias primas y trabajo (Díaz, 2009).Ahora bien de acuerdo con (Alfonso, 2010), esta última parte del siglo, el crecimiento económico, las ventajas competitivas y los beneficios sostenidos ya no provienen de la materia prima o de los músculos,

sino, que tiene como origen las ideas y el Know-how<sup>2</sup>. Dicho brevemente desde la perspectiva de este nuevo paradigma se postula que el conocimiento no sólo es un recurso más entre los factores de la producción, como tierra, trabajo y capital, sino uno de recursos con mayores potencialidades en el presente según (Lara, 2012), también (Ordoñez, Marín, & Sánchez, 2017) resalta que por esta razón las organizaciones gubernamentales están recurriendo cada vez más a programas de formación empresarial, con el objetivo de ayudar a las personas a desarrollar competencias necesarias para la generación del autoempleo: creación de su propio negocio. Por tanto, en este contexto, el gobierno debe promover un sistema de educación empresarial y establecer buenos centros de estudio con personal docente bien calificado para educar y capacitar a los posibles emprendedores y poner a su disposición a fondos. Sin embargo, durante las últimas décadas se produjeron importantes cambios que modificaron el entorno económico provocando incertidumbre y amenazas a la competitividad de las empresas. Algunos de estos cambios fueron: la aparición de una economía de servicios tendiente a diluir la relevancia del tamaño de los establecimientos y la magnitud de sus recursos; el avance desenfrenado de la tecnología que afectó a todos los sectores productivos y servicios; la globalización, así como el aumento en las exigencias y expectativas de los clientes. Es decir, esta nueva economía estaba centrada en el conocimiento, en la generación de riqueza asociada al desarrollo y mantenimiento de ventajas competitivas sostenidas principalmente en elementos de carácter intangible y en cambio esto implicó, tanto para las grandes empresas como para las pequeñas y medianas empresas, una particular consideración de la importancia estratégica de sus propios recursos y competencias intangibles. Puesto que entre estos activos y competencias, pueden mencionarse, la aptitud para innovar, para lanzar nuevos productos y servicios; la adaptabilidad para adecuarse a las dinámicas condiciones de mercado, la cultura para retener, motivar, desarrollar y comprometer al personal con crecientes desafíos, entre otros como afirma (Alfonso & Pérez, 2019). En paralelo, a criterio de (Ficco, 2020), la justificación de la aparición del elemento intangible se puede argumentar de acuerdo con dos líneas explicativas. La primera y la más mediata, a la vez que mediática, hacen referencia a la publicación de los primeros informes o estudios de elementos intangibles y su difusión en medios de comunicación. La segunda se relaciona con la preocupación de los analistas financieros y economistas sobre cómo explicar las diferencias valorativas de las empresas cotizadas en Bolsa, intensivas en inversiones, entre su valor de mercado y su "valor en libros". Vinculado a esto, según (ErazoyNarváez2020) existen

---

<sup>2</sup> know-how: El Know-How (del inglés saber-cómo) es una forma de transferencia de tecnología. Aunque se traduce literalmente por "saber cómo", mejor dicho, sería "Saber hacer". Know-how describe, básicamente, la habilidad con que cuenta una organización para desarrollar sus funciones, tanto productivas como de servicios, aunque también incluye áreas como contabilidad y RR. HH., entre otras.

un grupo de corrientes que, sin llegar a hablar específicamente de elementos intangibles, reconocieron la importancia de estos en la creación de valor para la empresa y de una forma u otra trataron de cuantificarlos, por lo que son consideradas como los principales antecedentes de elementos intangibles, y se ofrecen a continuación:

La Contabilidad de Recursos Humanos: data de la década del 60 con el trabajo de Hermanson en 1964, el cual estaba encaminado esencialmente al aspecto informal de la contabilización de los recursos humanos y Likert en 1967, quien se centró en el aspecto gerencial de la contabilización de estos recursos, argumentando que estos contribuyen a la creación de valor para las empresas. Esta corriente resurgió en la década del 90 cuando comenzaron algunos intentos por parte de la comunidad académica de revivir el interés por el tema solicitando la necesidad de introducir un cambio de paradigma, pasando de la perspectiva económico-contable de la mayoría de los estudios previos, a una perspectiva socio-científica.

El Goodwill o Fondo de Comercio: se considera que surge de la evaluación, por parte de los inversores, del poder para generar ingresos de una empresa. El goodwill no era más que activos ocultos que no aparecen en el balance y que de alguna forma contribuirían a la generación de valor en la organización. Ha sido denominado también como crédito mercantil o plusvalía y es considerado por como “el más complejo, controvertido y más intangible de los activos intangibles”.

Corriente Konrad: a mediados de los años ochenta, surge en Suecia la denominada “Comunidad sueca de prácticas”, resultado de investigaciones para gestionar y medir el conocimiento, así como aspectos de carácter intangible de las organizaciones. Este grupo elaboró un informe con sus sugerencias basado en el concepto de organización del conocimiento y en él se utilizaban indicadores financieros y no financieros para controlar y presentar públicamente sus activos intangibles. Estas ideas del grupo Konrad, posteriormente fueron desarrolladas en la práctica por empresas como WM-Data, Skandia, y KREAB; y gracias al navegador de Skandia se introdujeron en EE.UU. y Canadá. Ahora desde que el término intangible empezó a surgir con fuerza, a principios de la pasada década de los noventa en Estados Unidos y Suecia, cuarenta y tres empresas suecas (43) del conocimiento midieron e informaron de algunos de sus activos intangibles, siguiendo el modelo Konrad. Además, comenzaron a trabajar sobre el valor real de las empresas que no se muestran en el balance general y esa diferencia la denominaron “Capital Intelectual” por lo que después de esta denominación es cuando por primera vez se comenzó a mencionar los elementos intangibles. Véase la evolución más detallada a principio del siglo antes mencionados a continuación en la **tabla 1**

**Tabla 1: progresos del capitán intelectual a finales del siglo xx**

<b>Período</b>	<b>Progreso</b>
A principios de 1980	Nociones generales del valor intangible.
A mitad de 1980.	La edad de “la información” toma la iniciativa y el espacio entre el valor contable y el mercado se amplía notablemente para muchas compañías
A finales de 1980	Primeros intentos realizados por especialistas para construir las bases para medir el capital intelectual Sveiby, 1988).
A principios de 1990	Iniciativas sistemáticas para medir e informar del capital intelectual al exterior (e. g. Celemi y Skandia; SCSl, 1995). En 1990 Skandia AFS designa como “Director de capital intelectual” a Leif Edvinsson. Esta es la primera vez que el papel de manejar el capital intelectual es elevado a una posición formal, con un aire de legitimidad corporativa. Kaplan y Norton introducen el concepto de cuadro de mando integral (1992). El cuadro de mando evolucionado alrededor de la premisa de “lo que usted mide es lo que usted obtiene
A finales de 1990	El capital intelectual llega a ser un tema popular, con investigadores y conferencias académicas, artículos de trabajo, y otras publicaciones encuentran una audiencia notable. Un número creciente de proyectos a gran escala (p.e. el proyecto de MERITUM; danés; Stockholm) comienzan, con el objetivo de introducir mayor rigor académico en la investigación del capital intelectual, a estandarizar conceptos y clasificaciones. En 1999, se convoca un simposio internacional en Ámsterdam sobre capital intelectual. En 1999, Harvey y Lusch introducen los pasivos intangibles en el capital intelectual
A principios del 2000.	(Caddy 2000) define el capital intelectual como diferencia entre activos y pasivos intangibles. Kaplan y (Norton 2004) en su libro “Strategic Maps” proporcionan una visión macro de la estrategia de una organización. (Andriessen 2004) realiza un estado del arte de los distintos modelos de Capital intelectual. Distintos autores (Konar et al. 2001; Porto 2003; Viedma, 2003; García-Ayuso et al.; 2004) plantean la existencia de los pasivos intangibles en distintos ámbitos de estudio. (Arend 2004) estudia los pasivos estratégicos en las empresas
A finales del 2000	La era de la información coge definitivamente más fuerza y el capital intelectual es investigado y medido no solo en empresas de los países nórdicos, ni en Europa fundamentalmente; sino también en Cuba, en la rama hotelera específicamente

Fuente: (Alfonso, Díaz, & Rosales, 2009)

A partir de las afirmaciones se considera que el desarrollo que han tenido los elementos intangibles en los últimos años es de gran valor, ya que algunos años atrás no eran considerados necesarios, por eso se ha valorado todo lo que se puede medir a través de ellos, siendo cada vez más reconocidos por miles de empresas que se encuentran en muchos países del mundo y seguirá haciendo gran parte de la valoración dentro de las organizaciones.

Pero es necesario resaltar que los elementos intangibles no tienen como objetivo hacer carecer de importancia a los tangibles, porque en realidad estos son un pilar fundamental que lidera el

futuro de las empresas, por lo que sería bueno para el logro de enormes ventajas competitivas en el mercado que los tangibles estén acompañados de una versión de los elementos intangibles ya que los dos activos tomados de la mano proporcionan gran relevancia en las entidades, empresas u organizaciones.

Para aquel entonces, y aún en la actualidad se hace un poco complejo tanto para los autores como para los lectores llegar a establecer un término específico, a pesar de existir conceptualizaciones semejantes, en cada una de aquellas terminologías que son utilizadas. Por lo que en el siguiente epígrafe se establecerá: terminología, conceptualización y reconocimiento desde la ciencia contable de los elementos intangibles para el desarrollo de la investigación

## 1.2 Conceptualización y componentes

Los elementos intangibles en su definición han sido abordados por muchos autores desde su punto de vista. Antes de abordar la definición de este concepto, se debe puntualizar que existen varias terminologías para el mismo indiferentemente como : capital intelectual, activos intangibles ,activos de conocimiento , entre otros; siendo utilizados en la literatura, si bien en la contable se utiliza preferentemente el de recursos intangibles, en la económica el de activos de conocimiento y en la de empresa el de capital intelectual(Sánchez Medina, Melián González, & García Falcón, 2007)En síntesis, diversos autores han conceptualizado diferentes terminologías para los elementos intangibles, conceptos que son similares en sus significados, ya que independientemente de cómo lo llamen son elementos que carecen de forma física. En la siguiente **tabla 2** se muestran varios conceptos de elementos intangibles de algunos autores, que al paso de los años fueron aportando nuevas conceptualizaciones:

**Tabla 2. Conceptualización y terminología según distintos autores**

<u>Autor y Año</u>	<u>Terminología</u>	<u>Definición</u>
(Ruiz, 2003)	Activos intangibles	Denominación genérica comúnmente aceptada para designar el valor del conjunto de activos intangibles poseídos por una organización
Cañivano, 2007)	Recursos intangibles	Stock o valor actual de un intangible en momento concreto del tiempo. Puede ser o no expresado en términos financieros.
(Sánchez Medina et al., 2007)	Activo intangible	es la combinación de activos inmateriales o intangibles, incluyéndose el conocimiento del personal, la capacidad para aprender y adaptarse, las relaciones con los clientes y los proveedores, las marcas, los nombres de los productos, los procesos internos y la capacidad de I+D, etc., de una

		organización, que aunque no están reflejados en los estados contables tradicionales, generan o generarán valor futuro y sobre los cuales se podrá sustentar una ventaja competitiva sostenida.
(Lara, 2012)	Recurso intangible	Es un recurso más entre los factores de la producción, como tierra, trabajo y capital, aunque es uno de recursos con mayores potencialidades en el presente. Este hecho viene a determinar el carácter único y diferente que presenta la sociedad actual, a la cual se le denomina sociedad del conocimiento, donde el trabajador con conocimiento es el activo más importante para las organizaciones.
(Falcón, 2017)	Conocimiento	Capital Intelectual es el resultado de la sinergia de todos los conocimientos que reúne una organización, las destrezas y experiencias acumuladas de sus miembros, sus motivaciones y compromisos vinculados a los procesos, innovaciones, impacto en el mercado, e influencia en la
(Lira, 2022)	Elementos intangibles	Por lo regular, son elementos no cuantificables en los reportes financieros de una organización, pero que realmente la presencia o ausencia de ellos generan y contribuyen "valor" en los resultados.

Componente humano: desde el punto de vista de varios comose pueden distinguir tres elementos dentro de este componente:Las competencias, expresadas en conocimientos, capacidades, talento y know-how. Las actitudes, que se convierten en conductas, motivaciones, actuaciones y ética de las persona La vitalidad intelectual, capaz de generar valor para la organización, proporcionalmente a la aplicación de nuevos conocimientos que posibilitan convertir las ideas en productos y servicios pero que evidentemente tiene un valorSin duda , el Capital Humano es reconocido como el conocimiento que deja de tener la empresa una vez que sus empleados desisten de seguir laborando en la misma y que, por tanto, muestra dificultades para ser retenido en la misma. Este enfoque también incluye los valores de la cultura y la filosofía de la ciudad. El capital humano es propiedad exclusiva de las personas individuales. De acuerdo con,. (Torres, 2019) Fidel Castro en el 2005 define el capital humano de la siguiente manera: "¿Dónde está el secreto? En el hecho real de que el capital humano implica no solo

conocimientos, sino también, y muy esencialmente, conciencia, ética, solidaridad, sentimientos verdaderamente humanos, espíritu de sacrificio y la capacidad de hacer mucho con muy poco”.

Componente Estructural: este componente ha sido identificado como el conocimiento que las organizaciones logran internalizar y que perduran en la organización (en sus estructuras, procesos o en sus culturas), a pesar de que sus empleados abandonen ésta y que, debido a ello, es propiedad de la institución. Posibilidad de mantener el éxito de la organización a en el largo plazo a través del desarrollo de nuevos productos o servicios. Desde la posición de (Alfonso y Pérez 2021) son los conocimiento sistematizados, explícito e internalizado por la organización, incluyéndose, por tanto, los sistemas de información y gestión, las patentes o la tecnología disponible. Un sólido Capital Estructural facilita el flujo de conocimiento e implica una mejora en la eficacia de la organización.

Componente Relacional: Este componente se refiere a activos que son propiedad de las organizaciones y algunos de ellos pueden protegerse legalmente (marcas comerciales, entre otros). Identifica que las empresas no son sistemas aislados, sino que, se vinculan con el exterior. La calidad y sostenibilidad de la base de clientes de una Organización y su potencialidad para generar nuevos clientes en el futuro, son cuestiones claves para su éxito, como también lo es el conocimiento que puede obtenerse de la relación con otros agentes del entorno (alianzas, proveedores). El capital relacional es el conjunto de relaciones que la organización mantiene con los grupos de interés internos y externos, la cultura, el liderazgo, y la alineación de los colaboradores y trabajo en equipo que hace falta para apoyar la estrategia organizacional. Dichas dimensiones, tienen una relación multilateral entre ellos, retroalimentándose e interactuando entre sí, conformando los elementos intangibles de la organización.. Además se concuerda con la revisión bibliográfica realizada por la autora, en la cual se ve claramente la inserción de los tres componentes anteriormente explicados en todos los modelos expuestos, pero se considera necesario por las características del sector objeto de estudio de la presente investigación, incluir otro componente que responda en gran medida al impacto social que deben poseer las entidades del sector de la salud en Cuba. A nivel de una exploración de los diferentes conceptos los autores han tratado el tema de la interrelación de los componentes de los elementos intangibles en sus estudios lo llamaron Capital Intelectual.. Al respecto resultan interesantes las ideas de Stewart, al plantear “para lograr el éxito, los tres elementos deben estar presentes e interactuar entre sí. Por ejemplo, una buena idea (humano) sin los medios para comunicarla (estructural) no llega lejos. Por otro lado, una buena relación con el cliente puede desaparecer si el recurso humano no está al día con la tecnología. Finalmente, es importante destacar que la relación entre los componentes de los elementos intangibles es indispensable en

las empresas en la actualidad, pues se asume que el componente humano actúa como el bloque de construcción para el resto de los componentes, ya que a través de él se relaciona la entidad con el exterior (componente relacional) e igualmente contribuye con la materialización de sus conocimientos y habilidades a la formación del componente estructural que es la infraestructura que es sostenida por el componente humano, es decir mientras mejor es el componente estructural mejor será el componente humano

Atendiendo a las consideraciones anteriores, se concuerda con Abad, (2022) en que los elementos intangibles son elementos que carecen de forma física, los cuales están implícitos en cualquier tipo de organización, generando beneficios económicos y sociales en el largo plazo, aun cuando no se registran ni son reconocidos contablemente, contribuyendo en gran medida a la creación de valor y la satisfacción de clientes, con elevada repercusión social. Se concuerda con esta definición ya que es abarcadora, reúne las características del sector objeto de estudio y poseen los aspectos fundamentales que contienen las entidades del sector de la salud en Cuba ya que estas tienen disímiles elementos intangibles que juegan un papel fundamental en la sociedad porque definen el valor de las entidades.

Resumiendo, se concuerda con los diferentes autores citados en la bibliografía que el componente humano es el pilar fundamental para lograr el desarrollo de los otros dos componentes, a través de él se relaciona la organización con el exterior y a la vez que contribuye a la materialización de conocimientos, habilidades y el talento para la formación del componente estructural. Por su parte el componente relacional es el resultado de la acción combinada de los otros dos componentes. A su vez, contribuye a motivar y ser fiel al trabajador, lo que se traduce en más componente humano. Igualmente alimenta al componente estructural, pues de los aspectos positivos y negativos de las relaciones que se establezcan con el entorno pueden surgir nuevos elementos que enriquezcan el componente estructural.

Después de haber analizado los componentes que integran a los elementos intangibles y su relación entre ellos, se hará referencia a los diferentes modelos de medición que existen dentro de la literatura en el próximo epígrafe.

### **1.3 Modelos de medición**

Sin dudas la falta de una medida definitiva se debe a la propia naturaleza intangible de estos activos y, sobre todo a que cada negocio específico tiene su combinación particular de conocimientos clave de éxito en función de los objetivos a conseguir y de la situación del mercado. A través de estas medidas se intenta ofrecer a los gestores, información relevante para la toma de decisiones y facilitar información a terceros sobre el valor de la empresa,

pretendiendo acercar el valor explícito de la empresa a su valor de mercado, así como informar sobre la capacidad de la organización de generar resultados sostenibles, mejoras constantes y crecimiento futuro. A criterio de (Luthy, 2002) los sistemas contables tradicionales no permiten identificar los factores generadores de valor más allá de la esfera financiera. Por ello, se hace necesario el diseño de los sistemas de medición. Con estos sistemas de medición los directivos pueden disponer de una serie de medidas claves que anticipan la evolución futura de la empresa, y conocer, al mismo tiempo, los factores que proporcionan los resultados contables, seguidamente se presentan las medidas más difundidas en la literatura sobre el tema según la opinión de (Hernández, 2018) se pueden agrupar en dos categorías:

Medidas de nivel organizacional:

- Medidas de nivel operacional o de componente por componente.
- Medidas de nivel organizacional o medidas globales.

A continuación se muestra en la **Tabla 3** un resumen de estas medidas y de sus principales limitaciones y beneficios:

**Tabla 3 Diferentes medidas , limitaciones y beneficios de los modelos de medición**

<u>Medidas</u>	<u>Descripcion</u>	<u>Limitaciones</u>	<u>Beneficios</u>
Razón entre valor de mercado y el valor contable.	Se refiere a la diferencia entre el valor de mercado y el valor en libros de la empresa.	Tiende a ignorar los factores exógenos que puedan influenciar el valor de mercado así como otros tipos de información que determinan las percepciones de los inversionistas sobre el potencial de generación de ingresos de la empresa. Minimiza deliberadamente el valor contable y de mercado de las empresas ya que estas pueden jugar con los métodos de depreciación para mostraganancias superiores e inferiores	Unida a otras herramientas, esta razón puede ser utilizada por la empresa para compararse con sus competidores y seguir su evolución
La Q de Tobin (James Tobin)	Según Tobin es una medida de la capacidad de una empresa para obtener beneficios por encima de lo esperado porque tiene algo que no posee nadie más.	Está sujeta a las mismas variables exógenas que influyen en el precio de mercado tal y como sucede con el método mercado/libros.	A diferencia de la razón mercado/libros esta neutraliza el efecto de las diferentes políticas de depreciación. Es muy efectiva cuando se utiliza para comparar empresas similares en un período de tiempo. Es útil para seguir la evolución de una empresa a través de los años
Cálculo del valor	Es una medida de la	Su principal limitación es el	Es útil como elementos para

intangibles. (VCI) Thomas Parkinson et al	capacidad de una empresa para usar sus activos intangibles para superar a sus competidores del ramo. Se calcula mediante un procedimiento a través del cual se determina cuánto más gana una empresa sobre sus activos que lo que gana la empresa promedio del sector. Esta prima es considerada como el valor de los intangibles	uso de indicadores promedios de la industria, ya que por naturaleza los valores promedios experimentan problemas externos que podrían derivar en un indicador excesivamente alto o bajo. Su efectividad solo resulta en empresas de igual sector, tamaño y bienes tangibles similares.	realizar comparaciones. Permite comparar empresas que utilizan datos financieros verificados así como divisiones o subsidiarias de una misma empresa siempre que se dediquen a una misma rama o actividad. Un VCI débil o descendente puede ser un aviso para la empresa para que potencie el valor de sus intangibles. Un VCI en ascenso puede ayudar o detectar que una empresa o división genera la capacidad para crear movimiento de flujos futuros de efectivo, acaso antes de que lo advierta el mercado
Valor Económico Agregado. (EVA) Stewart, 1997; Mantilla, 2000.	Es una medida de desempeño financiero que combina el concepto de ingreso residual con los principios de las finanzas corporativas modernas. Todo el capital tiene un costo y que las ganancias más el costo de capital, crean valor para los accionistas.	No es exactamente una medida de Capital Intelectual, esta es una medida utilizada externamente para clasificar las compañías.	Aunque solo para los fines para los que fue diseñado, es muy útil para mejorar la administración.

Fuente: a partir de (Frómata, 2017)

Las empresas al pretender medir los elementos intangibles buscan identificar su esencia para crear un valor de todas las actividades humanas en el trabajo y reflejarlo en un modelo. También buscan identificar dónde está la capacidad de crear valor que no sólo les procure ventajas competitivas y les permita evolucionar así los sostienen (Ficco, García y Sader 2021). Hay varios modelos de factores e indicadores para la medición del capital intelectual, los que aquí se presenta es una selección representativa. Cada uno de ellos busca construir una metodología formal para definir los requerimientos de datos que se integrarán a los sistemas de información de la empresa.

**Tabla.4. Principales modelos de medición de elementos intangibles**

Modelos, autor, año	Indicadores utilizados	Descripción
---------------------	------------------------	-------------

The Value Explorer. Andreessen y Tiessen. 2000	No hay indicadores	Este modelo forma parte de una metodología que tiene por finalidad generar información para el proceso de toma de decisiones estratégicas sobre aquellas combinaciones de intangibles que generan valor a largo plazo para las empresas o como se le podría denominar ventajas competitivas sostenibles. Plantea como una prioridad
ICBS (Intellectual Capital Benchmarking System). Viedma 2001.	A través de ratios y Benchmarking	Contempla una visión estratégica y se basa en el enfoque de recursos y capacidades. Tienen en cuenta factores de competitividad como productos y servicios; procesos; competencias esenciales de la empresa; competencias esenciales de los profesionales; infraestructura; alianzas; innovación y liderazgo. Cada modelo mediante su estructura flexible y adaptable de los ocho factores de competitividad identifica y evalúa las competencias esenciales y conocimientos en cada uno. Realiza balances de Capital Intelectual.
Gestión de intangibles Proyecto Meritum. 1998- 2002.	Indicadores de intangibles críticos	Estudia la naturaleza del Capital Intelectual resultando en la elaboración de las "Directrices para la gestión y difusión de información sobre intangibles" proponiendo fases de implantación, elementos, indicadores, estructura del informe de Capital Intelectual y como realizar su surgimiento.
NevadoLópez (Universidad Castilla La mancha). 2002	No hay indicadores.	Proponen un modelo formado por todos aquellos elementos relacionados con el Capital Humano y Estructural incorporando una nueva dimensión: el Capital No Explicado, que recoge aquellos elementos que no se pueden explicitar, por la dificultad de captar las sinergias entre bloques y elementos. Proponen una ecuación partiendo de la propuesta por Edvinsson y Malone apoyándose en conceptos y técnicas estadísticas. Este es un modelo dinámico que considera la Investigación y el Desarrollo. (Alfonso, y otros, 2007).
Rivero-Vega 2003	Indicadores de eficiencia y absolutos	Creado por autores cubanos, se basa en los modelos Intelec (Euroforum 1998), y agrega el término capital social. Se complementa con un procedimiento que facilita su implementación. Se distingue por poseer una gran flexibilidad, pues el desarrollo

Metodología para la medición del Capital en organización es de ciencia y técnica Marrero Rodríguez, A. (2004)		Indicadores de insumo, indicadores de resultado e indicadores de innovación y difusión tecnológica.	Se propone una metodología en tres etapas: preparación, implantación y crecimiento. Expone las tareas a realizar en cada una de ellas. Clasifica los indicadores de medición de capital intelectual.
Poder-SEEO (Martínez) 2005		Indicadores de gestión, eficiencia y absolutos	Presenta en primera instancia, las cinco relaciones enmarcadas en la denominada capacidad administrativa. El modelo requiere de una serie de etapas que desarrollen desde el establecimiento de metas (basadas en estándares), sistemas de medición, sistemas de reprogramación, hasta un sistema de información gerencial. (José J. González Millán, 2010).
Ruso y Borrás. 2009		Indicadores de eficiencia para la valoración de cada variable identificada según los expertos e indicadores absolutos.	Creado también por autores cubanos es una combinación de los modelos Navegador de Skandia, Intellectus y RiveroVega diseñado para ajustarse a la medición del Capital Intelectual en las instituciones de la enseñanza superior.
Abad, Alfonso. 2010	A	No hay indicadores	El modelo conceptual de Intangibles para instalaciones hoteleras ofrece una síntesis de conceptos tan amplios como son el componente humano, componente estructural, y componente relacional, mediante la identificación de sus dimensiones. Es importante destacar que tiene su base en el modelo más actualizado y desarrollado que es el "Intellectus". El modelo fue diseñado para que ser insertado en la estrategia empresarial. Es un modelo jerárquico que se estructura en torno a conceptos; concebido como un sistema continuo e integrado.

Fuente: a partir de (Falcón y Díaz 2018).

A consideración de los autores citados en la literatura, las empresas constantemente necesitan de los elementos intangibles, ya que de estos dependen muchos resultados de las organizaciones, resultados que no están expuestos de manera visible, por eso se crea la necesidad de medir estos por medio de los elementos intangibles, teniendo en cuenta que en los últimos tiempos son utilizados constantemente por las organizaciones y son tenidos en cuenta para todo aquello que sea considerado como no medible tangiblemente. Todos estos esfuerzos de investigación han permitido el desarrollo de los modelos de medición anteriormente explicados; y cada autor o investigador ha incluido en cada uno de ellos su propia perspectiva, enfatizando en aquellos componentes, elementos intangibles e indicadores de medición más significativos que tienen incidencia positiva en el proceso de toma de

decisiones estratégicas de la empresa. Su aplicación práctica indistintamente ha contribuido a nivel internacional al desarrollo de todo tipo de organizaciones. Una vez realizada la revisión de los modelos de medición existentes relacionados con los elementos intangibles desarrollados, se da a conocer en el siguiente epígrafe con el proceso de toma de decisiones el sector de la salud.

#### **1.4 Aportes científicos obtenidos de aplicaciones en el sector de la salud en Cuba**

El desarrollo de los elementos intangibles son un fenómeno inherente a la actual Economía del Conocimiento que se está viviendo, en el mundo existen muchas evidencias científicas que demuestran el efecto multiplicador que tienen los activos intangibles sobre el desarrollo sustentable de las organizaciones. Sin embargo, en Cuba se ha estudiado poco la vinculación entre los elementos intangibles y la generación de valor económico, lo que hace que exista un conocimiento limitado de aquellos factores que, dadas las particularidades de la economía y sociedad cubana, pueden influir en mayor o menor medida sobre el éxito o fracaso de las organizaciones. Esta situación coloca barreras a la gestión efectiva de los elementos intangibles en las empresas cubanas. Los estudios conceptuales y empíricos realizados en Cuba sobre los elementos intangibles, se enmarcan en tres grupos fundamentales: En primer lugar, los más frecuentes, dirigidos a realizar propuestas para la creación o perfeccionamiento de sistemas de gestión del conocimiento. En segundo lugar, las investigaciones enfocadas a la valoración y registro contable de la propiedad industrial y otros elementos intangibles que regularmente son reconocidas en el estado de situación de las empresas. En tercer lugar se encuentran los trabajos que persiguen el objetivo de diseñar procedimientos para la medición del capital intelectual de las organizaciones, a partir de la experiencia de los modelos internacionales, y que respondan a las condiciones de la Isla. Sin embargo, han sido insuficientes los estudios dirigidos a indagar sobre el estado actual de la gestión del capital intelectual en las empresas cubanas. Actualmente existen en Cuba varios factores que propician la aplicación de investigaciones sobre elementos intangibles en función del desarrollo social y económico del país. Algunos de estos factores son:

- ✚ El Sistema de Ciencia e Innovación Tecnológica.
- ✚ El Perfeccionamiento Empresarial.
- ✚ El perfeccionamiento de las unidades de Investigación Científica, innovación tecnológica, producciones y servicios especializados.
- ✚ La Estrategia de Informatización de la Sociedad Cubana.
- ✚ La Política Nacional de Información.

Aunque cada uno de estos factores incide de modo diferente sobre las organizaciones, su acción sobre ellas tiene implicaciones prácticas positivas incluso a corto plazo. Más aún, la acción coordinada y armónica de estos cinco elementos determinan que la perspectiva de las organizaciones cubanas para la utilización exitosa de todos estos nuevos conceptos sea real y beneficiosa. Es por ello que los investigadores cubanos han comenzado a realizar algunos intentos por introducir el tema. A continuación en la **tabla 5** se ofrecen un resumen de investigaciones realizadas.

**Tabla 5 Investigación sobre elementos intangibles realizadas en Cuba**

<u>Autor, año y modelo desarrollado</u>	<u>Aplicación Práctica</u>
Serpa Hernández, J Modelo: RCI Research Illinois.	Se aplica el modelo seleccionado en el Hotel Versalles de Santiago de Cuba, obteniéndose resultados catalogados de sorprendentes al margen de que en los procedimientos contables en Cuba existen operaciones que involucran al mismo valor; la moneda nacional y la moneda libremente convertible, representada esta última por dólares estadounidenses. Por otro lado en Cuba no hay tradición de publicar comportamientos medios de razones, índice o indicadores financieros, no obstante ha sido escogido el índice promedio o tasa de retorno promedio sobre los activos totales a partir de un estudio realizado por el autor de esta investigación, que abarca los hoteles más representativos del polo turístico de Santiago de Cuba.
Marrero, A.	Propone una metodología para la gestión del Capital Intelectual en organizaciones de Ciencia y Técnica.
Báez, J. (2001)	Empresa de Telecomunicaciones de Cubana S.A. – ETECSA- (2001).
Artiles, S (2002) <sup>12</sup> , Infante, J. (2005).	Empresa GECYT. Presentado en una ponencia en el IV Encuentro Internacional de Contabilidad y Finanzas.
Vega, V y Rivero, D (2001-2007) Modelo Rivero-Vega.	Dicho modelo y procedimiento se ha implementado en entidades hoteleras del polo turístico de Varadero con positivos resultados.
Bazán, Y y Quintana, I (2005) Modelo Rivero-Vega.	Se implementa en el hotel “Los Delfines Herradura” donde se aplican del modelo y procedimiento los tres primeros pasos y del cuarto paso las fases I, II, III, IV obteniéndose resultados excelentes.
García de León, N (2006) Modelo Rivero-Vega.	Se aplica los primeros tres pasos y del cuarto paso las fases I, II, III, IV del procedimiento obteniéndose resultados positivos en el hotel Villa Cuba Resort.
Abab Alfonso, A y Gutiérrez Rosales, A. (2007) Modelo Rivero-Vega.	Se implementa en el Hotel Meliá Las Américas.
(Aleján, 2012)	Centro de Estudio de Medio Ambiente y Energía de la Universidad de Matanzas Camilo Cienfuegos.
(Martínez, 2017)	Propuesta de elementos e indicadores del

	componente relacional para la medición de intangibles en entidades hospitalarias.
González , J.E . 2018.	Modelo conceptual de medición de Intangibles en entidades hospitalarias. Caso de estudio: Policlínico Samuel Fernández de Matanzas.
(Luis, 2019)	Modelo conceptual para la medición de intangibles en entidades del sector de la salud.

Fuente : a partir de :(Alfonso, 2010; Lozano, 2012)

En virtud de los resultados, Cuba no se queda atrás en cuanto a la realidad por lo que la identificación y medición de los elementos intangibles en empresas de servicios cobra vital importancia; y en particular en las empresas turísticas por ser un fuerte sector en la economía cubana que proporciona grandes ingresos, además la gran mayoría de las investigaciones y aplicaciones científicas se desvían en mayor proporción hacia el sector turístico , de manera que las empresas cubanas pretenden insertarse de forma competitiva en el mercado internacional. De acuerdo con (León, 2008).

Vinculado a lo anteriormente descrito, (Abad, 2022) reafirma la importancia de la propuesta de un modelo de medición de elementos intangibles para entidades del sector de la salud; y en paralelo resume que la satisfacción usuaria del sistema de salud en Cuba es la única forma de mejorar las deficiencias y reforzar las fortalezas desde la perspectiva de los pacientes, con respecto al manejo de la calidad del cuidado de la salud y a sus expectativas de resultado; aspectos que en lo esencial se refleja en la medición de los elementos intangibles en estas organizaciones buscando en primer lugar, la divulgación sobre su información, y en segundo, la contribución al proceso de toma de decisiones.

## CAPÍTULO 2. PROCEDIMIENTO DE IMPLEMENTACIÓN DEL MODELO DE MEDICIÓN DE ELEMENTOS INTANGIBLES PARA ENTIDADES DEL SECTOR DE LA SALUD

### 2.1. Selección de la propuesta metodológica de investigación

Después de un análisis de los modelos expuestos en el capítulo anterior, la autora considera que los mismos son, en su mayoría, modelos conceptuales que representan los componentes del concepto de elementos intangibles, a partir de los cuales los autores conciben la medición identificando elementos intangibles a los que se le asignan diferentes tipos de indicadores de medición y se sugiere evaluar su estado actual y su evolución.

El estudio de estos modelos y algunas de sus aplicaciones, permite plantear que, a pesar de denominarse “modelos de medición” y ser aceptados como tal, el resultado que se obtiene no es el valor global de los elementos intangibles de la organización, lo que se logra es la identificación y medición de los elementos intangibles que contribuyen a la generación de valor en la organización en función de sus objetivos y estrategias. Por otra parte, existe consenso en que tampoco se trata de un inventario de todos los elementos intangibles, sino de aquellos que de forma significativa agregan valor o contribuyen a ello.

Teniendo en cuenta el desarrollo de estos modelos, la autora concuerda con (Rivero, 2009), y subyace que existe una gran diversidad de modelos de medición de elementos intangibles pero no se encuentra la misma situación en cuanto a procedimientos y metodologías, tal y como se muestra en la Tabla 3.

**Tabla 3. Procedimientos y metodologías de elementos intangibles.**

<b>Autor / Año</b>	<b>Denominación</b>	<b>Fases o pasos propuestos</b>
Proyecto Meritum (Cañivano, L., et al.) (1998 – 2002)	Gestión de intangibles	Fase 1. Identificación de los intangibles (intangibles críticos cuyo desarrollo y mantenimiento es fundamental para el logro de los objetivos estratégicos) Fase 2. Medición (definición y desarrollo de un sistema de indicadores para cada intangible) Fase 3. Seguimiento y acción (evaluación de la situación del Capital Intelectual y efectos de las actividades intangibles sobre los recursos intangibles)
Malhotra (2000); Pasher (1999)	Metodología del proceso de medición del Capital Intelectual en Israel	Fases: 1) Formulación de la visión sobre el futuro del país. 2) Selección de las competencias centrales necesarias para conseguir realizar la visión. 3) Identificación de las actividades intangibles de cada una de las dimensiones. 4) Elección de los indicadores claves para cada actividad intangible.
Viedma Martí, J.M. (2002)	Metodología para medir y gestionar C.I en ciudades.	Fase 1. Crear visión Fase 2. Identificación de actividades esenciales Fase 3. Identificación de competencias esenciales Fase 4. Identificación de indicadores para competencias esenciales y para

	<u>CICBS (Cities Intellectual Capital Benchmarking System)</u>	cada actividad esencial Fase 5. Asignar cada indicador a cada una de las categorías de Capital Intelectual (C. humano, C. proceso, C. mercado, C. renovación y desarrollo)
Marrero Rodríguez, A. (2004)	Metodología para la medición del Capital en organizaciones de ciencia y técnica	1) Etapa de preparación (de las condiciones para implantar el sistema de medición y gestión del Capital Intelectual: convencimiento de la utilidad, definición de competencias, marco estratégico actualizado) 2) Etapa de implantación (se definen los indicadores y se implanta el sistema de medición) 3) Etapa de crecimiento (se recibe retroalimentación constante, se mide el estadio de desarrollo y se valora alza de criterios de medida)
Nevado Peña, D. y López Ruiz, V.R. (2007)	Fases para la medición del Capital Intelectual	1) Fase de generación de información 2) Fase de desarrollo del modelo matemático 3) Fase de extracción de resultados: cuantificación del Capital Intelectual, gestión de componentes o intangibles, desarrollo de estrategias, re direccionamiento estratégico y control y retroalimentación de los sistemas de información.
Gil Antelo, J. (2008)	Procedimiento para valorar el Capital Intelectual	a) Determinación de los inductores de valor (factores que actúan como palanca para la agregación de valor a partir de las dimensiones o bloques tradicionales) b) Desarrollo de un sistema de indicadores c) Desarrollo de herramientas para medir los indicadores d) Valoración del Capital Intelectual (fórmula de Edvinsson y Malone, 1997) e) Gestión del Capital Intelectual
(Rivero, 2009)	Procedimiento de implementación del modelo conceptual de medición de Capital Intelectual	1) Establece pasos y fases en la medición del Capital Intelectual. 2) Búsqueda del valor de la organización. 3) Importancia dentro del contexto empresarial como soporte de los inmateriales. 4) Abarca aspectos exógenos propios de los mercados, así como de los referidos al proceso de negociación.

Fuente: actualización a partir de (Rivero, 2009)

Del análisis de los procedimientos expuestos se concluye que los mismos son similares en los aspectos siguientes:

- 1) se parte de un modelo, por lo general desarrollado por el propio autor.
- 2) se indica identificar los elementos intangibles e indicadores de medición.
- 3) se sugiere su utilización para la gestión.

Los aspectos de menor coincidencia se encuentran en cuanto a valoración monetaria y también en cuanto a las particularidades de las aplicaciones según sea a nivel de país u organización. No obstante del interés en el desarrollo de procedimientos en los últimos años con el propósito de facilitar la comprensión de los modelos de elementos intangibles, así como su aplicabilidad por parte de las organizaciones y generalización de formas de medición se considera como limitaciones que establecen qué hacer pero no proponen cómo, fundamentalmente no se

establecen indicadores ni que instrumentos o técnicas emplear para la recopilación y procesamiento de la información.

En la búsqueda de la selección de la propuesta metodológica de la investigación, y como resultado del análisis documental, la revisión bibliográfica y resultados de investigaciones precedentes, la autora concuerda y propone para la aplicación, el procedimiento de implementación del modelo de medición de elementos intangibles para entidades del sector de la salud de (Abad, 2022).

Es relevante resaltar que la presente investigación contribuye a la validación de los resultados de una tesis doctoral sobre la temática en el sector de la salud, al cual pertenece la entidad objeto de estudio práctico de la presente investigación; además que la selección de la propuesta resume, integra y supera todos los aspectos antes mencionados que caracterizan las distintas metodologías estudiadas sobre la temática.

El procedimiento de implementación del modelo de medición de elementos intangibles para entidades del sector de la salud, incorpora en su propuesta un cambio de visión y contribuye a perfeccionar el proceso de toma de decisiones, teniendo en cuenta sobre todo, los fundamentos teóricos metodológicos sobre la temática encaminados al no reconocimiento dentro de los estados financieros contables; por lo que, la inclusión en el proceso de toma de decisiones a través de su divulgación en un informe administrativo, se considera una herramienta a tener en cuenta.

En síntesis, se puede condensar lo expuesto hasta el momento en la tabla 4, mediante un diagnóstico que recoge las insuficiencias en los procedimientos metodológicos expuestos en la literatura y la superioridad de la propuesta de aplicación por la autora.

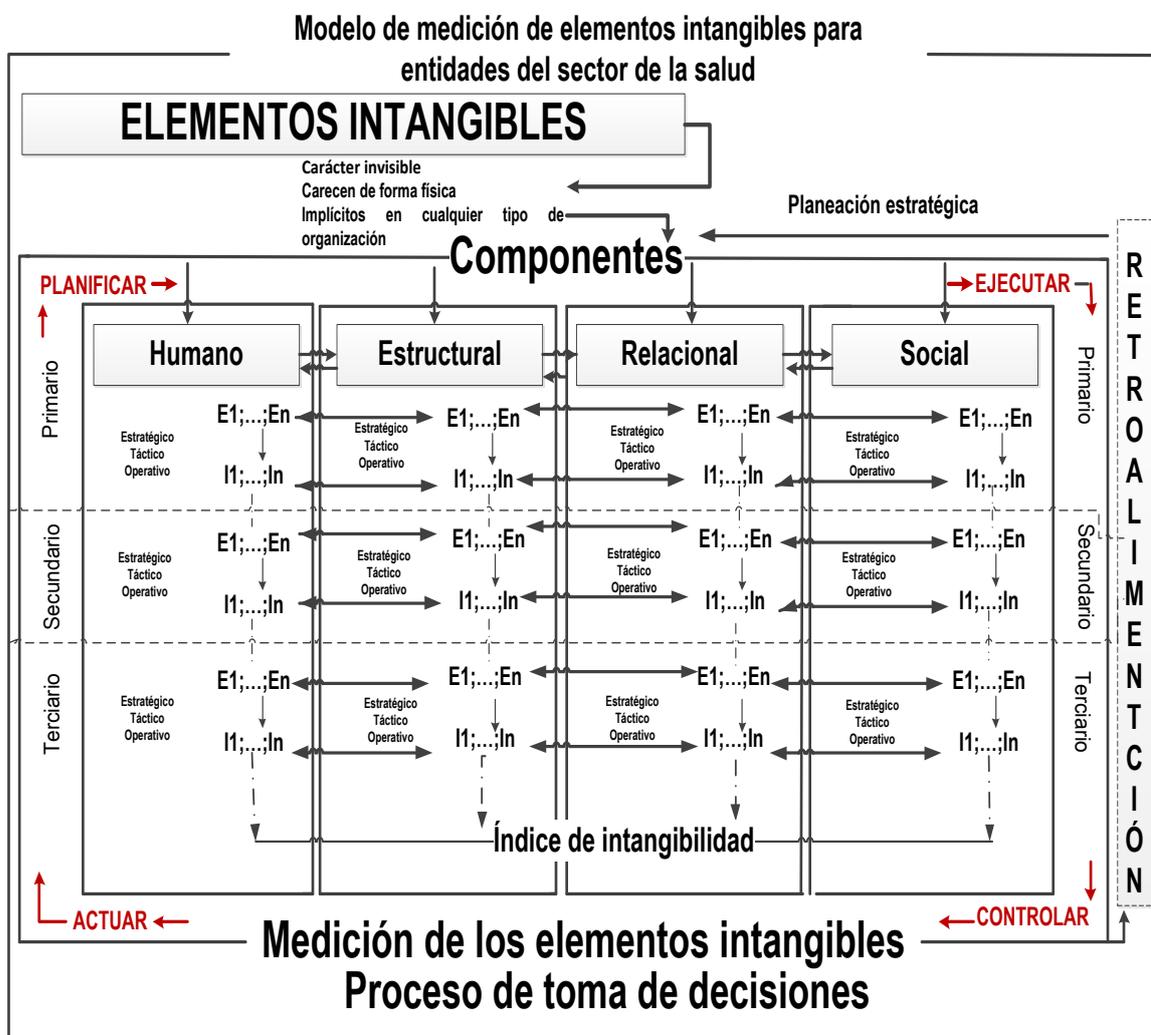
**Tabla 4. Características que distinguen y justifican la selección de la propuesta metodológica de investigación**

<b>Diagnostico en los procedimientos metodológicos</b>	<b>Propuesta metodológica de la investigación</b>
Investigaciones sobre la temática en el sector de la salud con la utilización de distintas terminologías y alcances.	Elementos intangibles
Mayor representatividad de propuestas sobre la gestión del conocimiento.	Modelo de medición de elementos intangibles
Investigaciones que responden a un solo elemento intangible definido.	Integración de componentes, elementos intangibles e indicadores de medición
Insuficiente representación de las características del sector de la salud	Nivel de atención de salud Nivel de gestión empresarial
Metodologías que responden al reconocimiento de elementos intangibles en entidades del sector de la salud con escaso alcance de su valor cuantitativo.	Procedimiento de implementación que establece la fórmula de cálculo y la evaluación de los elementos intangibles

Fuente: (Abad, 2022)

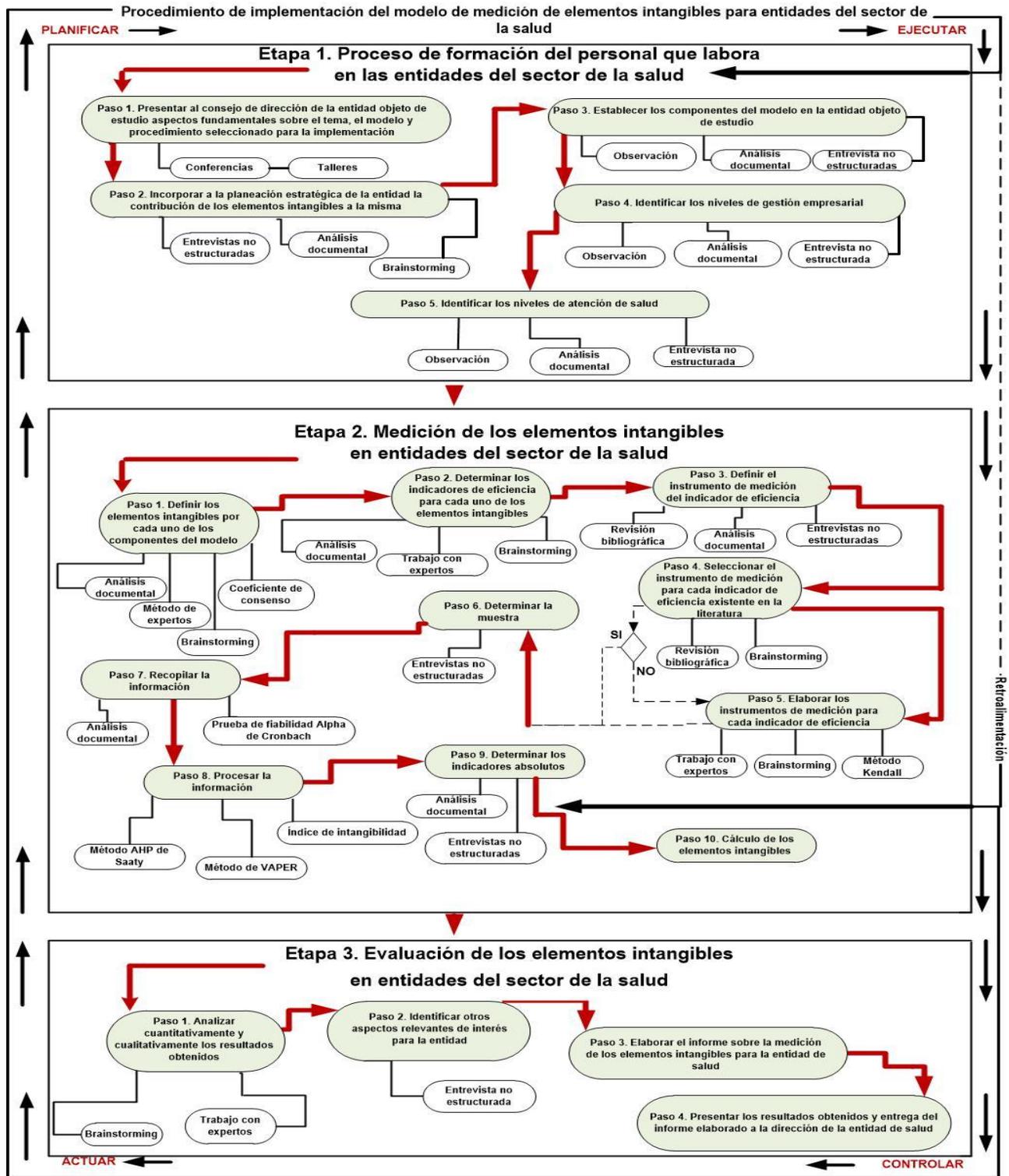
En efecto, el modelo de medición de elementos intangibles y su procedimiento de implementación para entidades del sector de la salud seleccionado (figuras 4 y 5) utiliza la terminología elementos intangibles para representar un concepto propio por la autora (Abad, 2022), que descompone en la representación gráfica del modelo, integrando sus componentes, elementos intangibles e indicadores de medición, teniendo en cuenta las características fundamentales del sector de la salud que se evidencian en sus niveles de atención, así como también permite el reconocimiento de los niveles de gestión empresarial; indicando mediante etapas y pasos en su procedimiento de implementación la fórmula de cálculo para la medición, así como su evaluación e incorporación en el proceso de toma de decisiones de la entidad.

**Figura 4. Modelo de medición de elementos intangibles para entidades del sector de la salud**



Fuente: (Abad, 2022)

**Figura 5. Procedimiento de implementación del modelo de medición de elementos intangibles para entidades del sector de la salud**



Fuente: (Abad, 2022)

En líneas generales, en el contexto de los servicios de salud, en donde se identifican investigaciones dirigidas a la gestión de sus servicios, investigaciones de carácter económico e incluso de atención a los procesos de salud, la autora enfatiza que la selección de la propuesta del modelo de medición de elementos intangibles y su procedimiento de implementación para

entidades del sector de la salud seleccionado se nutre de todas, desarrollando un proceso de retroalimentación que permite su perfeccionamiento mediante las diversas aplicaciones.

En el siguiente epígrafe se describe detalladamente todas las etapas y pasos del procedimiento de implementación.

## **2.2. Procedimiento de implementación del modelo de medición de elementos intangibles para entidades del sector de la salud**

Dentro de este marco, se hace necesario resaltar, que de acuerdo con las características de flexibilidad y consistencia lógica del procedimiento de implementación, permiten la aplicación de forma adecuada que provocan las características propias de la entidad de salud objeto de estudio práctico.

En correspondencia con (Abad, 2022), se describe la selección de la propuesta a continuación:

### **Etapas 1. Proceso de formación del personal que labora en las entidades del sector de la salud**

El objetivo de esta etapa es preparar al personal que integra y labora en la entidad para el inicio del proceso de medición de los elementos intangibles.

Paso 1. Presentar al consejo de dirección de la entidad objeto de estudio aspectos fundamentales sobre el tema, el modelo y procedimiento seleccionado para la implementación

Dentro de la entidad se debe propiciar un clima favorable para que la medición de los elementos intangibles se convierta en un verdadero sistema que a su vez, genere e incremente el valor de los mismos. Se considera como facilitadores del éxito aspectos como: el grado de madurez que le permita comprender la necesidad de discutir sus resultados en términos financieros y no financieros, ser conscientes de que el eje central en la obtención de los resultados esperados es la búsqueda de aproximaciones y no exactitudes y educar desarrollando actividades que fortalezcan el conocimiento acerca de los elementos intangibles, ejemplo: realización de conferencias, presentaciones y talleres especializados acerca del tema de investigación para todo el personal que labora en la entidad.

Paso 2. Incorporar a la planeación estratégica de la entidad la contribución de los elementos intangibles a la misma

La organización debe estar alineada, lo cual se manifiesta cuando todos los trabajadores tienen un propósito común, una visión compartida y comprenden de qué forma sus roles personales contribuyen al logro de los objetivos de la organización, esto se traduce en planeación estratégica, compromiso e implicación de todos los miembros de la organización en el afán de incrementar los valores de los elementos intangibles, especialmente por parte de la dirección. Primeramente, se propone la realización de una entrevista no estructurada con el personal

administrativo responsable de la planeación estratégica de la entidad. Este método empírico cualitativo de investigación es uno de los más usados por ser económico y práctico; en él se adquiere un gran volumen de información por lo que se considera también una técnica de recolección. Existen diferentes tipos de entrevistas (Ribot, 2015), la entrevista estructurada, en las que las preguntas están prefijadas y definidas con antelación e incluso, se le dan al entrevistado con anterioridad en forma de varias opciones y las respuestas son esperadas. Esta situación provoca una limitada libertad para formular preguntas independientes generadas por la interacción personal; y la entrevista no estructurada, que supone que no se estructuren ni planifiquen previamente las preguntas. Es la más ágil y proporciona más información en general, pero requiere cierto dominio por parte del entrevistador; esta última es la más acertada para utilizar en la realización de este paso, seguida de un análisis documental en el caso de que la misma se encuentre elaborada, en caso contrario, se procederá apoyado de las técnicas de dirección conocidas para ello, a la contribución en el desarrollo o actualización del ejercicio. Finalmente, con la realización de una tormenta de ideas o brainstorming como técnica de investigación propuesta se incorporaran los elementos intangibles a la misma. La tormenta de ideas es una técnica de grupo para generar ideas originales en un ambiente creativo y facilita nuevas ideas sobre un tema o problema determinado (Sampieri, Fernández, & Baptista, 2014).

#### Paso 3. Establecer los componentes del modelo en la entidad objeto de estudio

Se considera este paso los componentes pueden ser adecuados en función de los propósitos del investigador o la entidad, por lo que en este momento se definen cuáles serán el punto de partida para desarrollar la medición y evaluación. Mediante la utilización de los métodos empíricos cualitativos la observación, el análisis documental y las entrevistas no estructuradas al personal administrativo, el equipo de investigación podrá obtener el resultado esperado.

En la ciencia, por regla general las observaciones constituyen un conjunto de comprobaciones para una u otra hipótesis o teoría, y depende por ello, en gran medida, de ese fin. El científico no registra simplemente datos cualesquiera, sino que escoge de manera consciente aquellos que confirman o rechazan su idea. Por lo que la observación como método científico es una percepción atenta, racional, planificada y sistemática de los fenómenos relacionados con los objetivos de la investigación, en sus condiciones naturales y habituales, es decir, sin provocarlos y utilizando medios científicos, con vistas a ofrecer una explicación científica de la naturaleza interna de estos; de ello, se desprende la importancia de ser propuesta para la realización de este paso.

#### Paso 4. Identificar los niveles de gestión empresarial

La inclusión de los niveles de gestión empresarial, primero en el modelo diseñado y luego identificarlos en el procedimiento de implementación, se realiza con el fin de formular las estrategias, cuya importancia radica en su función sorteadora de las barreras entre el estado actual y el deseado (Nogueira, 2002), se definen los objetivos y se establecen las políticas a seguir para implementarlos, así como las direcciones o lineamientos que tributen a su cumplimiento, centrando los esfuerzos en los recursos decisivos y los factores claves de éxito.

Por consiguiente, se pretende que por parte del investigador comprometido en la aplicación del procedimiento de implementación elaborado, se identifiquen con la utilización de los métodos de investigación empíricos cualitativos propuestos en los pasos anteriores, en las entidades objetos de estudio práctico, los niveles de gestión empresarial estratégico, táctico y operativo.

#### Paso 5. Identificar los niveles de atención de salud

Como consecuencia de los análisis realizados por la autora, resultado de los estudios teóricos – prácticos indican, que los niveles de atención de salud son directamente proporcionales a los niveles de gestión empresarial. Por tal motivo, se justifica su inclusión también en el modelo de medición de elementos intangibles diseñado y en el procedimiento de implementación; indicando que en cada nivel de atención, se manifiestan los tres niveles de gestión empresarial.

A juicio y sugerencia de la autora, se utilizará para la realización del paso 5 del procedimiento de implementación, los métodos de investigación de carácter empírico cualitativo observación, análisis documental y entrevista no estructurada.

### **Etapas 2. Medición de los elementos intangibles en las entidades del sector de la salud**

El objetivo de esta etapa es medir los elementos intangibles en la entidad objeto de estudio práctico seleccionada. El éxito de los resultados de esta etapa consiste en poder obtener una adecuada selección de los elementos intangibles e indicadores de medición que pudieran seleccionarse dentro del universo de estudio. Posteriormente se requiere clasificar los indicadores de medición obtenidos con el fin de garantizar mejores resultados. Para ello, se propone la realización de los pasos siguientes:

#### Paso 1. Definir los elementos intangibles por cada uno de los componentes del modelo

A partir del análisis de los objetivos estratégicos de la entidad objeto de estudio práctico, se identifican aquellos elementos intangibles específicos de la actividad que pudieran ser considerados en el proceso de toma de decisiones. En este paso, radica el compromiso en gran medida de la utilidad de la información que se obtenga como resultado de la medición, pues no se trata de realizar un inventario de todos los elementos intangibles, sino de definir qué elementos intangibles contribuyen de forma significativa a los beneficios que se obtienen y a los

que se esperan. Para el desarrollo de este paso se necesita la realización de las tareas siguientes:

- **Se elabora un listado inicial de elementos intangibles** a partir de la revisión bibliográfica, del análisis documental de documentos específicos de la actividad de salud y de las experiencias precedentes teórico - prácticas; con el fin de obtener una primera mirada al respecto de todos aquellos elementos intangibles que pudieran formar parte del estudio y que por supuesto se encuentren directamente proporcionales con las características específicas de la actividad, de la entidad y de sus objetivos estratégicos. Para ello, se propone la utilización del método análisis documental referido a materiales y legislaciones vigentes del sector de salud que ayuden a una mejor comprensión y entendimiento de la actividad.
- **Selección de los expertos en la investigación.** Para llevar a cabo la selección de los expertos se necesita de la utilización del método de investigación empírico cualitativo: método de expertos. Debe incluir como es lógico, especialistas en la asistencia médica e investigadores nacionales e internacionales del ámbito académico que tengan conocimiento acerca del tema para su valoración.

#### Método de expertos

Para la confección del listado inicial de personas a priori propuestas como posibles expertos, y que serán sometidas a una selección, se puede desarrollar tanto a partir del muestreo probabilístico<sup>3</sup>, como del no probabilístico<sup>4</sup>, aunque se debe considerar principalmente: que estos en dependencia del nivel que se esté analizando deben ser expertos según la investigación que se presenta:

- nivel local: expertos pertenecientes a la entidad objeto de estudio así como a las entidades dentro de la provincia que se esté analizando dentro del universo del sector en cuestión.
- nivel nacional: expertos pertenecientes a diferentes entidades con características similares en el país; igualmente se tendrán en cuenta expertos del ámbito académico que cumplan con las características de la investigación.
- nivel internacional: expertos pertenecientes a diferentes entidades dentro del sector de la salud a lo largo del mundo, donde puede existir presencia de nacionales y locales que cumplan con los requerimientos de la investigación y puedan alcanzar la categoría de expertos internacionales.

Se considera que el método de muestreo más adecuado para este tipo de investigación es el no

---

<sup>3</sup>El muestreo probabilístico para la determinación del número de personas a integrar el listado de posibles expertos se basa en los criterios probabilísticos y se asume una distribución binomial.

<sup>4</sup>El muestreo no probabilístico para la determinación del número de personas a integrar el listado de posibles expertos se basa en el de conveniencia o intencionado, ya que en lo referente a la cantidad de expertos se aclara que es indiferente el número de los mismos, lo más importante en la selección es la cualidad y no la cantidad. Aunque si se establece que el número mínimo de expertos es 7 (Veiguera, 2016)

probabilístico y el listado inicial de expertos debe abarcar un universo diverso de personas que garantice la generalidad de sus conocimientos; además se recomienda que al necesitarse trabajar con la identidad, deben tener un mayor grado de conocimiento, lo cual sería garantía de la obtención de criterios sólidamente argumentados y acertados; así como su nivel de actualización, capacidad de análisis y profesionalidad, que le permitirían exponer y enfocar mejor las propuestas.

La metodología más utilizada para la selección de expertos, es la que permite determinar la competencia de los mismos a través del coeficiente K, el cual se calcula de acuerdo con la opinión del candidato sobre su nivel de conocimiento acerca del tema tratado, así como de las fuentes que le permiten argumentar dicho criterio. Donde destaca como lo más importante la selección de la cualidad de los expertos y no así su cantidad. Se coincide con (Rodríguez, 2016) en los pasos para el cálculo del coeficiente de competencia K y las boletas a aplicar para ello. Hay que destacar que por el rol tan vital que van a desempeñar los expertos seleccionados a lo largo de la investigación, este procedimiento propone considerar solamente para su incorporación como expertos de la investigación aquellos que alcancen un valor en su coeficiente de competencia en el rango:  $0.80 \leq K \leq 1.00$ .

El coeficiente de competencia (K) se calcula de la forma siguiente:  $K = (K_c + K_a) / 2$

Donde:

$K_c$ : Es el coeficiente de conocimiento o información que tiene el experto respecto al problema, calculado sobre la valoración del propio experto. En la determinación de este coeficiente el experto deberá marcar en las boletas o cuestionarios 1 ó 0 según los elementos que identifique como necesarios y que se corresponda con el grado de conocimiento e información que tiene sobre el tema a investigar. El cálculo del coeficiente de conocimiento o información se realiza a través de la fórmula siguiente:  $KC = \sum p (0,1)$  donde

p: prioridad de la característica seleccionado por el experto

(0,1): representa la puntuación que el experto le otorga a cada una de las características necesarias para cumplimentar la investigación; donde 0 significa que no es necesaria y 1 que si es necesaria.

$K_a$ : es el coeficiente de argumentación o fundamentación de los criterios del experto, conseguido como consecuencia de la suma de los puntos adquiridos en función de la fuente y de la escala propuesta: Alto, Medio, Bajo (Abad, 2007, 2010; Rivero, 2009; Rodríguez, 2016) El coeficiente de competencia (K) debe estar en el rango  $0.8 \leq K \leq 1$ , para elevar el nivel de selección de los expertos. La cantidad de expertos a elegir debe ser menor o igual a  $\alpha \times n$ , donde  $\alpha$  es un número comprendido entre 0.1 y 1 prefijado por el investigador, y n son los elementos que

caracterizan un determinado objeto de estudio, de acuerdo con (Michalus, Sarache, & Hernández, 2015).

En la presente investigación, n está caracterizada por los elementos intangibles seleccionados inicialmente para someter a consideración, y que se someterán posteriormente a medición. Al desarrollarse la etapa 2, si se modifican la cantidad de elementos, se podrá ajustar el número de expertos en dependencia de la decisión que tome el investigador.

En cuanto a la aplicación del cuestionario que se necesita para la aplicación del método, la elaboración del mismo debe contemplar las disposiciones requeridas por el investigador y los aspectos esenciales desde el punto de vista estadístico que contempla el mismo. Se propone además la utilización de la herramienta Google Forms, explicada de forma más detallada en la tarea siguiente.

▪ **Se confecciona y se presenta el listado inicial de elementos intangibles** a través de un cuestionario elaborado por el equipo de investigación a los expertos seleccionados en la tarea anterior. El mismo contempla una pregunta abierta que ofrece la posibilidad de incorporar otros elementos intangibles que se ajusten a los objetivos y estrategias definidas en la entidad objeto de estudio práctico. Se propone elaborar bajo la concepción de una escala dicotómica de Si ó No para someter a valoración por parte de los expertos; la misma es de fácil utilización y entendimiento por parte de los sujetos, viabiliza mejor la información, y no complejiza futuras aplicaciones que es lo que pretende con toda investigación científica. Por último, provocado por la actual situación en la que se desarrolla la presente investigación, en medio del azote y consecuencias producto a la pandemia de la COVID-19, se requiere recurrir a la utilización de una de las herramientas de Google Forms, sus formularios on-line con el apoyo de la aplicación para los sistemas androide y sistema WindowsGoogle Drive. Es válida la salvedad en esta ocasión de que la utilización de dicha herramienta constituye una ventaja en cuanto al ahorro del recurso tiempo para los encuestados y en cuanto al costo de los posibles materiales que se deben utilizar con la aplicación de cuestionarios; en otras palabras, se condicionó en este caso su aprendizaje y utilización, pero es recomendable para posteriores aplicaciones del procedimiento de implementación debido a los resultados que se obtuvieron.

▪ **Procesamiento de la información recopilada** a través del método de investigación empírico cuantitativo coeficiente de consenso. Se calcula para saber si los decisores (expertos) aceptan o no el elemento intangible definido.

Método del Coeficiente de Consenso

El Coeficiente de Consenso se calcula para saber si los decisores aceptan o no la propuesta que les hace el facilitador (Frías, 2009) utilizando para ello, la expresión siguiente:  $GC = (1 - VN / VT)$ .

Donde:

GC = Grado de aceptación de cada uno de los atributos por parte de los decisores.

VN = Total de votos negativos

VT = Total de votos

Si luego de efectuados los cálculos el grado de aceptación es mayor que 80% u 85%, entonces el atributo evaluado, se acepta. De quedar por debajo del rango establecido, se pueden adoptar las decisiones siguientes: desechar el criterio de los decisores y mantener el atributo, desechar el atributo, tratando de mantener la condición de que su cantidad nunca sea menor que el número de decisores utilizados, retroalimentar a los decisores con los criterios de los demás para tratar de que modifiquen su votación.

Atendiendo a estas consideraciones, se considera útil su empleo en este estudio para la procesar la validación obtenida por los expertos en este sentido.

▪ **Elaboración del listado final de elementos intangibles** específicos de la actividad de salud con posibilidad de ser medidos para la entidad objeto de estudio práctico.

Paso 2. Determinar los indicadores de eficiencia para cada uno de los elementos intangibles

Para el correcto cumplimiento de este paso, se propone retomar lo expuesto en el capítulo anterior acerca de la definición de indicadores. Desde esta perspectiva, los elementos intangibles seleccionados para cada uno de los componentes del modelo diseñado se hacen corresponder con indicadores de eficiencia relevantes, que en este caso, se identifican dentro de la investigación por los no financieros, es decir, medidos a través de las distintas percepciones de los sujetos.

Aunado a lo anterior, se propone la utilización de los métodos de investigación análisis documental, que se apoya en el trabajo con los expertos y la tormenta de ideas o brainstorming.

Paso 3. Definir el instrumento de medición del indicador de eficiencia

En consecuencia con los resultados obtenidos en el paso 2, corresponde definir el instrumento de medición más adecuado para medir el indicador de eficiencia correspondiente al elemento intangible. Cada uno de los indicadores de eficiencia determinados, teniendo en cuenta la relación de éstos con las estrategias a cumplimentar en la entidad objeto de estudio práctico, pudieran, según la revisión bibliográfica, ser medidos con diferentes herramientas o instrumentos, tales como: observación directa, que ocurre cuando el investigador recoge datos en cuanto a la conducta problemática, y encuentra en el lugar en el que se desarrolla el hecho

sin intervenir ni alterar el ambiente; conteo directo, que son recuentos que permiten determinar el número de objetos o cosas a investigar; cuestionarios, entrevistas, entre otros.

El instrumento de medición de mayor utilización y validez en investigaciones similares es la encuesta o cuestionario, por ello, se propone su utilización para realización del presente paso.

La encuesta es la técnica cuantitativa más utilizada para la obtención de información primaria en investigaciones con características similares a la presente. En este caso, se requiere obtener información de clientes externos (pacientes), clientes internos (médicos, enfermeras, personal administrativo y de apoyo al servicio que se brinda), y de los proveedores (entidades del entorno que las provean con insumos, equipos y materiales para poder ejercer la actividad fundamental de la institución). En la encuesta se recoge la información que supone un interrogatorio en el que las preguntas, establecidas de antemano, se plantean siempre en el mismo orden y se formulan con los mismos términos. Esta técnica se realiza sobre la base de un formulario previamente preparado y estrictamente normalizado en el que se anotan las respuestas, de manera textual o de forma codificada. Suelen contener entre cinco y veinticinco preguntas abiertas o cerradas.

Sin embargo, pudiera darse el caso, que en dependencia de las características del indicador de eficiencia que se haya determinado en correspondencia con su elemento intangible, sea medido, en lugar de una encuesta, a través de determinados índices o mecanismos establecidos por la entidad, en correspondencia de procedimientos estándares o administrativos establecidos. En este caso, se procederá, de forma matemática, a armonizar el resultado con los valores máximos y mínimos de la escala de medición que se prevea por el equipo de investigación cuando se seleccionen o elaboren los instrumentos que se apliquen. Para la realización de este paso dentro de la etapa 2, se propone la utilización del método de investigación análisis documental y entrevistas no estructuradas con el personal administrativo de la entidad objeto de estudio práctico.

Paso 4. Seleccionar el instrumento de medición para cada indicador de eficiencia existente en la literatura

Para el cumplimiento de este paso, se necesita seleccionar, en correspondencia con el resultado del método propuesto revisión bibliográfica, los instrumentos de medición existentes en la literatura, adecuados para cada indicador de eficiencia definido en el paso anterior. Se tendrá en cuenta la validación en la práctica del instrumento que se estudie, en conjunto con los objetivos que alcancen, estableciendo una comparación con los indicadores de eficiencia que ya han sido definidos. De acuerdo con la realización de la tormenta de ideas o brainstorming se tomarán las adecuadas decisiones.

En la figura 4, donde se visualiza el procedimiento de implementación elaborado, se sitúa un nodo de decisión entre los pasos 4 y 5; el cual se tendrá en cuenta cuando culmine la realización del paso 4, se realice el paso 5 o proceder a la realización del paso 6 según corresponda. Dicho de otro modo, si se decide la utilización de un instrumento de medición que esté previamente elaborado en la literatura y validado en anteriores investigaciones similares, se continuará con la realización del paso 6; caso contrario se procede a realizar el paso 5.

**Paso 5. Elaborar los instrumentos de medición para cada indicador de eficiencia**

La realización del paso 5 implica que se ha decidido por el investigador elaborar el instrumento de medición adecuado para cada indicador de eficiencia. Se exhorta su elaboración sobre la base del método escalonado tipo Likert; a partir de un conjunto de ítem representados en forma de afirmaciones o juicios relacionados con los indicadores de medición determinados; ante los cuales se pide la opinión eligiendo uno de los puntos dentro de la escala.

En concordancia con resultados obtenidos en investigaciones precedentes, y de acuerdo a la experiencia teórico-práctica de la autora, la presente investigación contempla la elaboración del instrumento de medición, partiendo del listado final de elementos intangibles seleccionados, en donde la gama de respuestas se comprenda desde 1= totalmente en desacuerdo hasta 7 = totalmente de acuerdo. Esta técnica utiliza una categorización continua de las actitudes graduada según la intensidad que debe ser indicada por el sujeto que responde el cuestionario, se sugiere la escala de 1 a 7, en lugar de la escala de 1 a 5, pues la primera al presentar más opciones, permite una mayor sensibilidad para captar las apreciaciones de los encuestados.

De lo anterior se desprende, la propuesta de un trabajo con expertos para desarrollar una tormenta de ideas; y una vez elaborado el instrumento, se proceda a validar científicamente su veracidad y correcta elaboración. Para ello, se propone la utilización del método de concordancia de Kendall, el cual permitirá demostrar las coincidencias de criterios.

**Método Kendall**

Este coeficiente se utiliza para comprobar si existe o no concordancia entre los juicios emitidos por un grupo de decisores (expertos) a partir de la presentación de un problema y la posibilidad de que cada uno de ellos emita un determinado criterio. La secuencia a seguir es la siguiente:

Primero, construir el instrumento a partir del cual los decisores emitirán su juicio sobre el ordenamiento que darían al conjunto de entes según el grado de importancia que cada uno de ellos le atribuye.

Segundo, presentar el instrumento a cada uno de los decisores por separado e invitarlos a realizar la operación de ordenamiento. El facilitador del proceso puede efectuar todas las

iteraciones por diferentes vías: a) personal cara a cara; b) por vía electrónica; c) por correo convencional, u otras.

Tercero, una vez recibidas las respuestas de los decisores se construye la Matriz de Rango:

Donde:

m: Cantidad de expertos ( $i=1, m$ ).

n: Cantidad de criterios o atributos a evaluar ( $j=1, n$ )

$R_{mj}$ : Es la evaluación en puntos de la escala establecida para el criterio o atributo  $j$  realizada por el experto  $i$  de acuerdo al rango prefijado.

Posteriormente, se calcula el valor del coeficiente de Concordancia de Kendall o Coeficiente de Correlación de Rango ( $W$ ), utilizando para ello la fórmula siguiente:

Calcular el coeficiente  $T$ .

$$T = \frac{\sum_{j=1}^k \sum_{i=1}^m A_{ij}}{k}$$

Donde:

m: cantidad de expertos

k: características a evaluar

Para facilitar su cálculo, es necesario realizar los pasos siguientes:

- Seleccionar las características más relevantes. Serán aquellas que cumplan la condición.

$$\sum_{i=1}^m A_i \leq T$$

- Calcular  $\Delta$ , se hace por fila.

$$\Delta = \sum_{i=1}^m A_i - T$$

- Calcular  $\Delta^2$ . Se halla la sumatoria del final de la columna.

$$\Delta^2 = \sum_{i=1}^m (A_i - T)^2$$

- Hallar el coeficiente de Kendall ( $W$ ).

$$W = \frac{12 \sum_{j=1}^k \Delta^2}{m^2 (k^3 - k)} \geq 0.5$$

Si se cumple hay concordancia y el estudio es válido. En la presente investigación se utilizará el programa estadístico SPSS versión 22 para procesar la información que se infiere de dicho análisis.

### Paso 6. Determinar la muestra

El cumplimiento de este paso dependerá, en primer lugar, de la entidad seleccionada como objeto de estudio práctico, puesto que la misma puede encontrarse en cualquiera de los tres niveles identificados de atención de salud (primario, secundario y terciario). En dependencia de sus características, se decidirá el tamaño de la muestra o si puede coincidir con la población.

#### La decisión muestral

La muestra es un conjunto pequeño de unidades de la población, que aparentemente incorpora en mayor o menor medida sus características. La calidad de la información derivada de muestras no depende del tamaño de la misma, sino de la forma de selección. Dentro de este marco se sugiere la utilización de las técnicas probabilísticas siguientes:

- Muestreo aleatorio simple: para llevar a cabo la selección de los componentes de una muestra mediante el procedimiento de muestreo aleatorio simple. Se debe saber cuál es el tamaño de la muestra objeto de estudio, así como disponer de una lista completa de los individuos que forman la población o universo. Con estos datos se procederá a la elección de los individuos dentro del universo mediante un procedimiento estadístico hasta conseguir completar el total de la muestra.
- Muestreo aleatorio estratificado: permite asegurar la representatividad de la muestra a nivel de ciertos subconjuntos de la población. La base de esta técnica consiste en subdividir a una población heterogénea en estratos homogéneos, se obtiene aleatoriamente una muestra separada de cada estrato (este proceso recibe el nombre de afijación). Según (Frías, 2009) el muestreo aleatorio estratificado permite estudiar cada estrato por separado además que las estimaciones son más precisas. Entre los criterios o factores de estratificación se encuentran la edad, el sexo, el nivel de instrucción escolar, la ocupación o cualquier otro que sea relevante en el problema de investigación.

Para hallar el tamaño de la muestra se pudiera utilizar la fórmula siguiente:

$$n = \frac{N * K^2 * P * Q}{e^2 (N-1) + K^2 * P * Q}$$

Donde:

N: tamaño de la población.

K: probabilidad para la cual se cumple el nivel de confianza, que sigue una distribución normal.

Su valor es de 1.56

P y Q: parámetros de la Distribución Binomial. Se considera P como la probabilidad de ocurrencia y Q como la no ocurrencia, ambas con un mismo valor de 50%.

e: error 6%.

La realización de entrevistas no estructuradas al personal administrativo permitirá obtener información referida al universo que representa la población

Paso 7. Recopilar la información

Para la recopilación de la información se considera el desarrollo de las tareas siguientes:

- **Aplicación de los instrumentos de medición.** En este caso se indica por la autora, aplicar el cuestionario seleccionado o elaborado a las distintas muestras resultantes del paso anterior; y realizar, una vez aplicados los cuestionarios, la prueba de confiabilidad con el fin de garantizar la objetividad de la información utilizando el método estadístico Alfa de Cron Bach, que se procesará mediante el programa estadístico SPSS en su versión 22.
- **Consulta de documentos;** se refiere al análisis de plantillas del personal, registros de admisión, sistemas de quejas y reclamaciones de los pacientes, entre otros documentos que pudieran resultar de interés para la recopilación de la información que se necesite para determinar los indicadores de eficiencia medidos a través de fórmulas, situación que ya ha sido explicada con anterioridad.

Paso 8. Procesar la información

- Se realizará la ponderación de los elementos intangibles, concebida dentro de la presente investigación por la utilización del método de investigación empírica cuantitativa proceso de Análisis Jerárquico de Saaty (AHP); precisamente por constituir una metodología para estructurar, medir y sintetizar, aplicado en la solución de una gran variedad de problemas. Es un método matemático creado para evaluar alternativas cuando se tiene en consideración varios criterios y está basado en el principio donde los actores son tan importantes como los datos utilizados en el proceso (Osorio & Orejuela, 2008). El AHP se utiliza entre pares de elementos, construyendo matrices a partir de estas comparaciones, y usando elementos del álgebra matricial para establecer prioridades entre los elementos de un nivel inmediatamente superior. La presente investigación contempla la ponderación de los elementos intangibles y por consiguiente de sus indicadores de eficiencia, para poseer la flexibilidad de encarar cambios, de forma tal que no afecte la estructura total del procedimiento y permita con ello, encaminar las decisiones hacia los elementos intangibles que causen un efecto positivo y rápido sobre el sujeto. Se propone la utilización también del programa Microsoft Excel para realizar todos los cálculos que exige el proceso.

- Se exportará, del programa estadístico SPSS versión 22, la base de datos correspondiente a la aplicación de los instrumentos de medición, hacia el programa Microsoft Excel, el cual, a través de sus hojas de cálculo permitirá determinar el comportamiento de cada uno de los indicadores de medición ( $X_{ij}$ ), y por consiguiente, de cada uno de los elementos intangibles por cada uno de los componentes comprendido en el modelo diseñado.
- Se calculará además, aquellos indicadores de eficiencia medidos a través de fórmulas establecidas por la entidad objeto de estudio si así existiera; como se ha explicado, se utilizará el algoritmo matemático para poder buscar homogeneidad en los resultados. Se utilizará la fórmula  $Li + (\text{Coeficiente} * Ti)$ . Donde:  $Li$ , corresponde al límite inferior de la escala, Coeficiente, es el valor de los índices no medidos a través de encuestas,  $Ti$ , es el tamaño de la escala menos 1.
- A su vez, con el programa Microsoft Excel, se realizarán los cálculos necesarios para la aplicación del método matemático valor percibido en concordancia con la autora (Rivero, 2009). El concepto de valor percibido, es un concepto que mayormente ha sido abordado por la literatura de marketing y se relaciona directamente con la formación del precio (Frias, 2009). Se define al valor percibido como aquello por lo que los clientes estarían dispuestos a pagar, como el valor que tiene el producto para el consumidor. Se distingue así entre valor percibido y valor potencial. El primero, es aquel que el comprador reconoce en ese momento. El potencial es el que podría tener un producto para un comprador, tras haber sido educado sobre la manera de ver y utilizar el producto.

Para desarrollar el procedimiento, lo primero que se debe hacer es definir el concepto que se quiere medir. El valor percibido se define como la utilidad que tiene para el cliente el servicio que consume, en correspondencia con la presente investigación, el atributo o elemento intangible, que va a ser objeto de valoración. Esta utilidad está dada por la capacidad que posee el servicio (elemento intangible específico de la actividad de salud definido) de satisfacer las necesidades del mismo (cualesquiera que estas sean). También, el valor percibido se expresa como una media ponderada de las puntuaciones de la evaluación otorgada por el cliente (interno o externo), según su percepción, a los indicadores de eficiencia que conforman cada componente, los que se asociarán posteriormente a los valores absolutos de cada uno de ellos. El mismo ha sido previsto con el propósito de facilitar el cálculo del indicador de valor percibido, que ha sido aplicado en múltiples investigaciones similares a la presente. El cálculo de valor percibido tiene una serie de ventajas desde el punto de vista del proceso de toma de decisiones: permite establecer indicadores que facilitan el trabajo de interpretación y utilización de datos, su procedimiento de cálculo hace posible el difícil proceso de tangibilizar intangibles y

facilita el proceso de articular los aspectos objetivos y subjetivos de distintos los conceptos en el intento de operacionalizarlos con fines de medición y evaluación.

- En tal sentido, se propone como aporte diferenciador del resto de las investigaciones anteriores de este tipo; la utilización del cálculo del índice de intangibilidad basado en la teoría índice integral de las autoras (Nogueira, 2002; Ribot, 2015), que permite, posteriormente, el cálculo para proceder a la evaluación de los elementos intangibles. Mostrando una comparación entre el máximo nivel que puede ser alcanzado (en el caso de que todos los indicadores obtengan la más alta puntuación) y el que posee la organización en la actualidad. A los efectos de esta investigación se denominará índice de intangibilidad por cada uno de los componentes del modelo diseñado.

$$I_{Intg} = \frac{\sum_{j=1}^k W_{ij} \cdot x_j - C_j}{\sum_{j=1}^k W_{ij} \cdot x_j - P_j}$$

Donde:

$I_{Intg}$  = índice de intangibilidad propuesto por la autora

$W_{ij}$  = Ponderación de los elementos intangibles

$C_j$  = Valor mínimo a alcanzar del comportamiento de los indicadores de medición

$K$  = cantidad de indicadores de medición

$P_j$  = Valor máximo a alcanzar del comportamiento de los indicadores de medición

#### Paso 9. Determinar los indicadores absolutos

Una vez culminado el paso anterior, se procede a determinar los indicadores absolutos (identificados dentro del estudio como financieros), se propone además, la realización de entrevistas no estructuradas al personal económico de la entidad objeto de estudio práctico, con el fin de obtener información precisa, concreta en el desglose e identificación de cuentas utilizadas que pudieran considerarse inversión en correspondencia con los estudios teóricos metodológicos acerca del tema. Importante señalar, que se determinarán indicadores absolutos para cada uno de los componentes, no para cada uno de los elementos intangibles seleccionados; pues es de esta forma que se utilizarán dentro de la fórmula prevista para la medición.

#### Paso 10. Cálculo de los elementos intangibles

El equipo de investigación, con los datos obtenidos de la fase anterior, procederá al cálculo de la medición de los elementos intangibles en la entidad objeto de estudio práctico, el cual, tiene su base y fundamento en la teoría de los pioneros del tema (Edvinsson & Malone, 2000), quienes

subyacen que el resultado será provocado por la multiplicación de  $C \cdot i$ ; dónde  $C$  corresponde a los indicadores absolutos e  $i$  a los indicadores de eficiencia.

Cómo se mencionó en el paso 8, el valor agregado a la fórmula lo proporcionará el procedimiento VALPER, para proveer de veracidad y más exactitud a los resultados obtenidos, en conjunto con el cálculo del índice de intangibilidad, que le aporta la integración de un solo valor numérico correspondiente a todos los indicadores de eficiencia de cada uno de los elementos intangibles por cada componente. En conclusión, se resume, la forma de cálculo de la medición de los elementos intangibles, en las tablas siguientes:

**Tabla 5. Fórmula de cálculo del procedimiento VALPER e índice de intangibilidad**

Componentes	Humano	Estructural	Relacional	Social
E1	I1	I1	I1	I1
E2	I2	I2	I2	I2
E3	I3	I3	I3	I3
En	In	In	In	In
Xij	$\sum(I/n)$	$\sum(I/n)$	$\sum(I/n)$	$\sum(I/n)$
Wij	W1...Wn	W1...Wn	W1...Wn	W1...Wn
Vppp	Vppp1...Vpppn	Vppp1...Vpppn	Vppp1...Vpppn	Vppp1...Vpppn
Vp	$\sum Vppp1...Vpppn$	$\sum Vppp1...Vpppn$	$\sum Vppp1...Vpppn$	$\sum Vppp1...Vpppn$
Intg	$\frac{\sum_{j=1}^k W_{ij} \cdot x \cdot C_j}{\sum_{j=1}^k W_{ij} \cdot x \cdot P_j}$			

**Tabla 6. Fórmula de cálculo propuesta para la medición de los elementos intangibles de las entidades del sector de la salud**

Componentes/Indicadores	Humano	Estructural	Relacional	Social
Indicadores absolutos	\$xx xxx.xx	\$xx xxx.xx	\$xx xxx.xx	\$xx xxx.xx
Intg	$\frac{\sum_{j=1}^k W_{ij} \cdot x \cdot C_j}{\sum_{j=1}^k W_{ij} \cdot x \cdot P_j}$			
MEI por cada componente	\$xx xxx.xx	\$xx xxx.xx	\$xx xxx.xx	\$xx xxx.xx
MEI	<b>\$XX XXX.XX</b>			
%que representa cada componente	%	%	%	%

### Etapa 3. Evaluación de los elementos intangibles en entidades del sector de la salud

El objetivo de esta etapa es precisamente evaluar los resultados de la medición de los elementos intangibles en la entidad objeto de estudio práctico, para que de esta forma puedan ser considerados en el proceso de toma de decisiones. Por consiguiente, se propone el cumplimiento de dicho objetivo con la realización de los pasos siguientes.

#### Paso 1. Analizar cuantitativamente y cualitativamente los resultados obtenidos

Con el apoyo de una tormenta de idea o brainstorming realizada y del trabajo con los expertos, se analizan los resultados obtenidos en el paso 10 de la etapa 2. Dicho análisis se realiza desde lo general hacia lo particular, por cada uno de los indicadores de eficiencia y absolutos, para cada uno de los componentes del modelo diseñado.

#### Paso 2. Identificar aspectos relevantes de interés para la entidad

En el proceso de realización de este paso, se incluye la información que a pesar de ser significativa, se dificulta su cuantificación o por su relevancia es preciso destacar tales como: premios, reconocimientos, entre otros. Se propone la realización de una entrevista no estructurada a miembros de la administración en aras de obtener la información requerida.

#### Paso 3. Elaborar el informe sobre la medición de los elementos intangibles para la entidad de salud

Mediante el mismo se pretende que la entidad objeto de estudio práctico divulgue la información obtenida en la medición de sus elementos intangibles. Por lo tanto, este informe debe contener el trabajo desplegado para desarrollar y mantener la estrecha interrelación de los componentes considerados dentro del modelo diseñado, proporcionando información clara, precisa y útil para la toma de decisiones. Para la presentación del informe, la autora concuerda con (Rivero, 2009) en incluir en la redacción una estructura, que provea de una determinada organización para presentar la información. Por consiguiente, se propone una estructura de informe administrativo, en aras de una correcta presentación de los resultados obtenidos a la dirección de la entidad: portada que presente los datos de la entidad y de la persona que elabora el informe; introducción, que incluya los aspectos más importantes sobre el tema y la utilidad para la entidad; descripción del modelo de medición de elementos intangibles y su procedimiento de implementación, descripción de los componentes, elementos intangibles específicos de la actividad de salud, los indicadores absolutos y de eficiencia, cálculo de la medición de los elementos intangibles, evaluación de los resultados y los aspectos relevantes que se consideren de interés para la organización.

#### Paso 4. Presentar de los resultados obtenidos y entrega del informe elaborado a la dirección de la entidad de salud

En este paso, se procederá a la entrega y presentación de los resultados obtenidos en la medición de los elementos intangibles de la entidad de salud a la administración. La misma deberá cuestionarse la creación o no de valor por parte de los elementos intangibles que se identificaron y en función de la respuesta seguir acciones organizadas en un plan de acción orientado a incrementar las inversiones económicas que proporcionan valor a dichos elementos.

Seguidamente, se inicia un nuevo ciclo de medición que corresponde al proceso de retroalimentación que existe indicado en la figura 3 del procedimiento de implementación; con el objetivo, sobre todo, de revisar los elementos intangibles específicos de la actividad ya medidos, puesto que si se requiere un cambio en ellos poder realizarlo.

Es preciso señalar, que una vez que cualquier entidad que así decida implementar la medición de los elementos intangibles como herramienta de evaluación para el proceso de toma de decisiones, debe designar, en primer lugar, quién va a elaborar el informe, con qué frecuencia, así como que nivel de estructura organizativa - funcional se encargaría de ello y debe por tanto, establecer un sistema de información que proporcione la misma. En la revisión bibliográfica existen experiencias en empresas que han creado un departamento con este fin y designado personal para ello. En caso contrario, se considera que al constituir una herramienta moderna de evaluación, cuyo propósito es complementar la información contable y contribuir a un análisis integral de la misma, debe designarse una persona que forme parte del departamento económico – contable, no obstante, debe tenerse en cuenta la diversidad de información por lo que diversas áreas estarán implicadas en proporcionar dicha información (contabilidad, recursos humanos, calidad, etcétera) así como también implicados externos.

La frecuencia de elaboración del informe sobre la medición de elementos intangibles va a estar determinada por el volumen de información, por la velocidad del sistema establecido para proporcionarla y por su variabilidad e incidencia en el proceso de toma de decisiones.

En el próximo capítulo se presentan los resultados de la aplicación parcial del procedimiento de implementación del modelo de medición de elementos intangibles para entidades del sector de la salud en el Policlínico Carlos Verdugo Martínez. municipio Matanzas.

### **CAPÍTULO 3 APLICACIÓN PARCIAL DEL PROCEDIMIENTO DE IMPLEMENTACIÓN PROPUESTO PARA LA MEDICIÓN DE LOS ELEMENTOS INTANGIBLES EN EL POLICLÍNICO CARLOS VERDUGO MARTÍNEZ MUNICIPIO MATANZAS**

Resumen del capítulo: el presente capítulo tiene por finalidad mostrar el resultado obtenido luego de la aplicación del procedimiento metodológico para evaluar los elementos intangibles en la entidad objeto estudio, con su base teórica e integración de métodos y herramientas que tiene como objetivo principal la aplicación del procedimiento de implementación propuesto para la medición de los elementos

#### **3.1 Caracterización de la entidad objeto estudio**

El policlínico Carlos Verdugo Martínez se encuentra ubicado en la localidad de Matanzas, municipio Matanzas, enclavada en el consejo popular de pueblo nuevo, limita al norte con el Reparto Playa, al sur con el municipio de Limonar, al este margen del río San Juan, y al oeste con el municipio de Limonar. Es un área de salud que consta con 23 consultorios médicos, el cual lo componen en el equipo básico de salud: 23 médicos generales integrales, enfermeros y operario de vectores, dentro de la misma institución de salud se ofrecen varios servicios. En urgencias encuentran médicos, enfermería, observaciones, inyecciones, aerosol, laboratorio clínico. en los servicios de consulta externa se brindan servicios de psicología, ITS, vacunatorio, genética comunitaria, gastroenterología, alergia oftalmología, neurología, cirugía, dermatología ortopedia, urología, reumatología, microbiología. La entidad tiene como misión dotar a sus trabajadores de conocimiento y habilidades en corto plazo, la cual les garantizara, la formación de recursos humanos e investigaciones médicas, con eficiencia y calidad, logrando brindar asistencia especializada, con énfasis en urgencias y emergencias médicas, además el frente de capacitación en el policlínico Carlos Verdugo Martínez se encarga de orientar, controlar y evaluar la capacitación de las categorías: administrativas, obreros, servicios y técnicos no formados por el sistema así como el desarrollo de actividades para la evaluación del desempeño con el fin de integrarse a los esfuerzos de garantizar mejor salud y bienestar a nuestra población. El policlínico Carlos Verdugo Martínez tiene como está encargada de dirigir y controlar la aplicación de las políticas del Estado para preservar, promover y contribuir a garantizar la salud y fomentar la calidad de vida de la población y para ello diseña, regula y fiscaliza las estrategias en materia de salud. De la misma manera el sector tiene diseñado varios objetivos como:

- ✚ Velar por el cumplimiento del adiestramiento laboral de los recién graduados del nivel superior y del nivel medio superior profesional no formador en el sector
- ✚ Elevar la calificación de los trabajadores dentro del cargo

- ✚ Superar a los trabajadores para alcanzar el requisito de calificación formal, según la idoneidad
- ✚ Incorpora a los trabajadores que lo necesitan a los distintos niveles de los sistemas educativos
- ✚ Orientar a jefes y tutores en la realización de planes individuales de adiestramiento y evaluaciones sistemáticas de los recién graduados no formados en el sector

Por lo que atreves de los objetivos antes mencionados se proponen a lograr que los modelos de formación ofrezcan la información y proporcione la habilidad que le trabajador necesita para desempeñar mejor sus funciones , hacer posible que la fuerza de trabajo calificada egresada del Sistema Regular de Educación que se incorpora por primera vez al trabajo reciba el entrenamiento requerido para el eficiente desempeño de su futura actividad , mantener una constante actualización y elevación de la calificación de los trabajadores en general y cumplir también con la entrega de las informaciones socialistas

### **3.2. Resultados de la aplicación parcial del procedimiento de implementación del modelo de medición de los elementos intangibles para entidades del sector de la salud en el policlínico Carlos Verdugo Martínez municipio de matanzas**

A continuación, se muestran los resultados de la aplicación parcial del procedimiento de implementación del modelo de elementos intangibles descrito en el capítulo 2 siguiendo la secuencia lógica de sus etapas y pasos.

#### **Etapas 1. Proceso de formación del personal que labora en las entidades del sector de la salud**

Paso 1. Presentar al consejo de dirección aspectos fundamentales sobre el tema, el modelo y el procedimiento para la implementación

Para el desarrollo de este paso, se presentó al consejo de dirección del policlínico CVM el tema a abordar, considerando los aspectos fundamentales referentes sobre la temática y la gran importancia y utilidad que representa esta para la entidad objeto de estudio práctico.

De igual forma se realizó además un taller, para brindar información al resto del colectivo de trabajadores; con ello se logró la implicación de los mismos en el proceso de investigación, así como su compromiso, colaboración e interés, lo cual se evidenció favorablemente creando un clima propicio entre la dirección y el personal que garantizó la validez y fiabilidad de los resultados obtenidos

Paso 2: Incorporar a la planeación estratégica de la entidad la contribución de los elementos intangible a la misma

Como resultado de las entrevistas no estructurada se obtuvo en el registro de capacitación del sector que el ejercicio de planeación estratégica del policlínico CVM se encuentra desactualizado, puesto que el mismo presenta la información correspondiente hasta el pasado cierre del período 2016-2021. En colaboración con la dirección de la entidad, el equipo de investigación realizó la actualización de dicho ejercicio estratégico en conjunto con el personal administrativo responsable, aplicando técnicas consideradas idóneas en este sentido, con el fin de garantizar el cumplimiento del presente paso.

Como resultado de un análisis documental, se procedió a la revisión del Expediente Único del policlínico CVM, dentro del ejercicio de planeación estratégica de la entidad, se identificaron los aspectos como: objetivos estratégicos, misión y visión. Vinculando al proceso de investigación, se relacionan los elementos intangibles dentro de la visión de la entidad.

#### Visión

Somos un policlínico encargado lograr la estabilidad de la capacitación de los trabajadores en el puesto de trabajo , continuar trabajando con instrumentos que les permita medir el impacto de la capacitación efectuada , y si se cumplieron los objetivos trazados, trabajando en la capacitación de su trabajadores pretenden conseguir un cambio en la actitud mental con vista a lograr mayor eficiencia en los servicios de para satisfacer con amor y dedicación las necesidades de la población con mayor profesionalidad y sentido de pertenencia y lograr valores acorde con la ética revolucionaria , para satisfacer las necesidades de la población en cuanto a su calidad de vida, con un reconocimiento de elementos intangibles dentro del procesos de toma de decisiones que garantiza el desarrollo de los planes docentes y de capacitación, investigación y el proceso docente educativo, en la formación, perfeccionamiento y especialización para los trabajadores técnicos y profesionales en todas las carreras y perfiles de la salud, cumpliendo con las diferentes modalidades de la cooperación internacional del sistema cubano.

#### Paso 3: establecer los componentes del modelo

Dentro del modelo de medición de elementos intangibles y su procedimiento de implementación seleccionado en el capítulo 2, se consideran 4 componentes: humano, estructural, relacional y social

Por lo que en un primer lugar, el policlínico CVM está compuesto por el personal que integran la organización, divididos por: 83 médicos, 47 estomatólogos, 62 licenciados en enfermería, 76 licenciados en tecnología de la salud, 23 enfermeras técnicas, 4 psicólogos, 46 administrativos, 61 operarios y 51 en el personal de servicio, evidenciándose la presencia del componente humano.

En un segundo lugar se observa que es un área de salud que consta con 23 consultorios médicos, el cual lo componen en el equipo básico de salud: 23 médicos generales integrales, enfermeros y operario de vectores, dentro de la misma institución de salud se ofrecen varios servicios. En urgencias encuentran médicos, enfermería, observaciones, inyecciones, aerosol, laboratorio clínico. en los servicios de consulta externa se brindan servicios de psicología, ITS, vacunatorio, genética comunitaria, gastroenterología, alergia oftalmología, neurología, cirugía, dermatología ortopedia, urología, reumatología, microbiología. La entidad tiene como misión dotar a sus trabajadores de conocimiento y habilidades en corto plazo, la cual les garantizara, la formación de recursos humanos e investigaciones médicas, con eficiencia y calidad, logrando brindar asistencia especializada, con énfasis en urgencias y emergencias médicas.

En un tercer lugar, refiere la subdirección de recursos humanos, que debido a las relaciones que presenta con sus agentes del entorno, existe presencia del componente relacional, las que se evidencian específicamente con: MINED, EMPERCAP, MININT, MINCIN, UEB Acueducto y Alcantarillado, Dirección Municipal de Economía y Planificación, UBEP, PESCMAT, GENCAR, EMPA, etc.

Y en un último lugar presenta , acciones independientemente del desempeño de su objeto social, que fortalecen el logro del impacto en la sociedad debido a que tiene incluido dentro de sus objetivos estratégicos el desarrollo de cursos de capacitación y superación como respuesta a los procesos de reorientación y reubicación del personal formado por el sector, para garantizar su permanencia, sobre la base de racionalidad y disponibilidad, la esperanza de vida al nacer, y los epidemiológicos más avanzados.

#### Paso 4. Identificar los niveles de gestión empresarial

Luego en la realización de las tareas, se obtuvo que en el policlínico CVM, existen los tres niveles de gestión empresarial que se identifican en el modelo de medición de elementos intangibles y su procedimiento de implementación, estratégico, táctico y operativo. Las decisiones estratégicas se toman a nivel de consejo de dirección, que son los encargados de formular las estrategias, cuya importancia radica en su función sorteadora de las barreras entre el estado actual y el deseado.

Por consiguiente, existe un nivel táctico, compuesto por los cuadros de la entidad, los cuales coinciden a su vez con el nivel de dirección y garantizan las acciones encaminadas a mantener los servicios brindados. Por último, existe un nivel operativo, que se evidencia en el trabajo de los médicos, enfermeras y personal de apoyo.

#### Paso 5. Identificar los niveles de atención de salud.

De igual modo para el cumplimiento de este paso se visitó la entidad, observándose que la entidad evidentemente se encuentra ubicado en un nivel primario porque permite resolver las necesidades de atención básicas y más frecuentes, laboran en horarios fijos por un mínimo de doce (12) horas al día, ofrecen varios servicios como: consulta de medicina general, interna y familiar; consulta de pediatría, ginecología y psicología clínica; odontología general; toma de muestra; consejería; vacunación; fisioterapia, optometría; manejo de urgencias; atención domiciliar básica; medicina estética y cosmiatría; ambulancia: traslado simple de pacientes y telemedicina, siendo así atenciones preventivas a las distintas enfermedades que acontecen en la comunidad.

## **Etapa 2: Medición de los elementos intangibles en entidades del sector de salud**

Paso 1. Definir los elementos intangibles por cada uno de los componentes del modelo

En el cumplimiento de este paso, se parte de un glosario de términos de elementos intangibles seleccionados y definidos para la actividad específica de salud; el cual ha sido resultado de aplicaciones anteriores del procedimiento de implementación seleccionado.

Para la definición de los elementos intangibles en el policlínico CVM de cada uno de los componentes se realizaron varias tareas. En primer lugar, se analizó el glosario de términos de elementos intangibles antes mencionado, de forma tal, que se obtuvo un primer listado de elementos intangibles que coincide con el mismo en el **anexo 1**.

Luego, se determinó los expertos a través de la fórmula propuesta según el método de expertos. Se determinó la cantidad de los mismos de acuerdo con una selección a priori de sujetos identificados con conocimiento acerca del tema, los cuales integran trabajadores del policlínico CVM y profesores e investigadores de la Universidad de Matanzas; específicamente del Departamento de Contabilidad y Finanzas de la Facultad de Ciencias Económicas, luego de haber obtenido el consentimiento de estos se le aplicó la encuesta para su selección, con la cual se determina el coeficiente de conocimiento y argumentación de cada uno de ellos (**anexo 2**).

A criterio de la autora, n está caracterizada por la cantidad de elementos intangibles que se seleccionaron en la tarea anterior, coincidiendo este con 41. Ante los casos de incertidumbre en el tratamiento de  $\alpha$ , se consideró que el nivel de conocimiento sobre el tema en la entidad objeto de estudio es bajo, teniendo en cuenta lo novedoso del mismo. Estas condiciones propiciaron que el rango posible a tomar, seleccionado por la autora, es de 0,1 – 0,3. En este caso, 0,2, pues entre los expertos seleccionados se encuentran profesores de la Universidad de Matanzas, en especial del departamento carrera de Contabilidad y Finanzas, que a pesar de que los mismos no poseen un alto nivel de conocimiento acerca la temática, han realizado o formado parte de

investigaciones sobre el tema. Se considera que los trabajadores de la entidad tienen un bajo conocimiento acerca de los elementos intangibles; por lo que se comprende que, dentro del rango de nivel bajo, existe noción del tema.

Como se establece por la fórmula, la multiplicación de  $\alpha \times n$ , determina la cantidad de sujetos seleccionados para expertos en la investigación.

$\alpha \times n$

$$0.2 \times 41 = 8$$

A partir de los resultados obtenidos en la aplicación de fórmula propuesta, se obtuvo una cantidad de expertos igual a 8:

Conociendo que se requieren 8 expertos, exige elegir a aquellos que se encuentren en el intervalo de 0.85 – 1, según la bibliografía consultada. Siguiendo el criterio anterior, se muestra en la tabla 8 el resultado obtenido.

**Tabla 10. Coeficiente de Competencia.**

Coeficiente de Competencia (K)	E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	E8	E9	E10	E11
<b>Coeficiente de Conocimiento (Kc)</b>	0.914	0.982	0.801	0.869	0.860	0.928	0.819	0.801	1.000	0.728	1.000
<b>Coeficiente de Argumentación (Ka)</b>	0.900	0.780	0.840	0.860	0.780	0.980	0.880	0.840	0.860	0.700	0.820
<b>Kc</b>	0.91	0.88	0.82	0.86	0.82	0.95	0.85	0.82	0.93	0.71	0.91

A partir de estos resultados obtenidos, se confeccionó el listado final de los expertos seleccionados, especificando nombre, nacionalidad, profesión y años de experiencia (tabla 11).

**Tabla 11. Expertos seleccionados**

No	Nombre y Apellidos	Nacionalidad	Profesión	Años de Experiencia
E1	Mercedes Correa Luis	Cubana	Subdirectora económica en el CVM	10
E2	Ana maris Gonzales Livio	Cubana	MGI en el CVM	10
E3	Gabriela Gonzales Peña	Cubana	Tec de asistencia estomatológica	5
E4	Gilberto Collazo	Cubano	Estomatólogo	15
E5	Gabriela Gonzales Peña	Cubana	Enfermera	26
E6	Ana iris Lista Alfonso	Cubana	Tec gestión económica en el CVM	10
E7	Ilvia Montalvo Palacios	Cubana	Profesora – investigadora	14
E8	Naylén García de León	Cubana	Profesora - investigadora	20

Partiendo de la propuesta antes mencionada, dichos elementos intangibles se les presentan a los expertos seleccionados mediante una encuesta elaborada, con el objetivo de evaluar, a través de una escala dicotómica, si consideran o no, que los mismos contribuyen al desarrollo y cumplimiento de su objeto social, así como un valor agregado a la misma. La encuesta elaborada, considera una pregunta abierta, con la posibilidad de incorporar otro elemento intangible que no se haya tenido en cuenta (**anexo 3**).

La información obtenida a través de la encuesta fue procesada mediante del coeficiente de consenso, el cual arrojó que, de 41 elementos intangibles presentados para la medición, solo 28 cumplieron el criterio que dicho coeficiente exige, es decir, que solo se admiten aquellos elementos intangibles que obtienen un grado de aceptación mayor o igual que el 85% del criterio de los expertos, obteniéndose de esta forma, el listado final de elementos intangibles, tabla 12

**Tabla 12. Listado final de elementos intangibles**

<b>Componente humano</b>	<b>Componente estructural</b>	<b>Componente relacional</b>	<b>Componente social</b>
1. Satisfacción del personal que labora en la entidad de salud	1. Cultura organizacional médica	1. Satisfacción de los pacientes según la atención recibida	1. Imagen de la entidad de salud
2. Formación profesional en las entidades de salud	2. Procedimientos organizacionales de los servicios de salud.	2. Satisfacción de los médicos según la atención brindada	2. Seguridad del paciente
3. Aprendizaje permanente del personal que labora en la entidad de salud	3. Laboratorios clínicos	3. Calidad del servicio de atención de salud	3. Ética del profesional de la salud
4. Motivación	4. Consentimiento informado	4. Calidad de los procesos de salud	4. Compromiso medioambiental de la entidad de salud
5. Compromiso organizacional de la entidad de salud	5. Sistemas de información de salud	5. Satisfacción con los proveedores de las entidades de salud	
6. Comunicación	6. Cultura innovadora tecnológica	6. Alianzas estratégicas médicas	

de salud		
7. Capacidad de innovación médica	7. Administración eficiente de la entidad de salud	7. Satisfacción con agentes del entorno de las entidades de salud
8. Liderazgo de los servicios de salud		8. Satisfacción de los agentes del entorno de las entidades de salud
9. Trabajo en equipo médico		

Paso 2: Determinar los indicadores de eficiencia para cada uno de los elementos intangibles. Igualmente, para la realización del paso 2, se revisaron investigaciones precedentes acerca de indicadores de eficiencia que podrían estar en correspondencia con los elementos intangibles definidos en el paso anterior. Es importante señalar, que la presente investigación, toma como base, los indicadores de eficiencia determinados que como resultado de las aplicaciones anteriores del procedimiento de implementación quedaron validados.

Se realizó un brainstorming como consecuencia del trabajo con los expertos seleccionados, para de esta forma realizar la adecuada correspondencia de cada elemento intangible definido para la entidad objeto de estudio con su indicador de eficiencia (tabla 13).

**Tabla 13. Listado de elementos intangibles e indicadores de eficiencia**

Componente humano	Indicador de eficiencia
1 Satisfacción del personal que labora en la entidad de salud	Índice de satisfacción del personal con respecto a la institución de salud
2 Formación profesional en las entidades de salud	Índice de formación profesional
3 Aprendizaje permanente del personal que labora en la entidad de salud	Índice de aprendizaje permanente del personal que labora en la entidad de salud
4 Motivación	Índice de motivación
5 Compromiso organizacional de la entidad de salud	Índice de compromiso organizacional de la entidad de salud
6 Comunicación	Índice de comunicación
7 Capacidad de innovación médica	Índice de cultura innovadora
8 Liderazgo de los servicios de salud	Índice de liderazgo.
9 Trabajo en equipo médico	Índice de organización y funcionamiento de los grupos básicos de trabajo
Componente estructural	Indicador de eficiencia

1	Cultura organizacional médica	Índice de cultura organizacional
2	Procedimientos organizacionales de los servicios de salud.	Índice de organización de los servicios de salud.
3	Laboratorios clínicos	Índice del funcionamiento de los laboratorios clínicos
4	Consentimiento informado	Índice de fallos por hallazgos en controles
5	Cultura innovadora tecnológica de salud	Índice de cultura innovadora tecnológica de salud
6	Sistemas de información de salud	Índice de los sistemas de información de salud
7	Administración eficiente de la entidad de salud	Índice de administración eficiente de la entidad de salud
<b>Componente relacional</b>		<b>Indicador de eficiencia</b>
1	Satisfacción de los pacientes según la atención recibida	Índice de satisfacción de los pacientes
2	Satisfacción de los médicos según la atención brindada	Índice de satisfacción de del personal que brinda el servicio médico
3	Calidad del servicio de atención de salud	Índice de satisfacción del personal que brinda el servicio
4	Calidad de los procesos de salud	Índice de contenido Índice de destreza Índice de oportunidad
5	Satisfacción de los proveedores de las entidades de salud	Índice de satisfacción con los proveedores delas entidades de salud
6	Alianzas estratégicas médicas	Índice de funcionamiento de alianzas estratégicas
7	Satisfacción con agentes del entorno de las entidades de salud	Índice de satisfacción con agentes del entorno
<b>Componente social</b>		<b>Indicador de eficiencia</b>
1	Imagen de la entidad de salud	Índice de imagen de la entidad de salud
2	Seguridad del paciente	Índice de seguridad del paciente
3	Ética del profesional de la salud	Índice de ética profesional
4	Compromiso medioambiental de la entidad de salud	Índice de compromiso medioambiental

Paso 4. Seleccionar el instrumento de medición para cada indicador de eficiencia existente en la literatura

Después de realizada una revisión bibliográfica realizada, y una tormenta de ideas con el equipo de investigación, se pudo concluir que los cuestionarios estudiados no responden a los objetivos de los elementos intangibles definidos para la entidad objeto de estudio práctico; por lo que resulta necesario realizar el paso 5 del procedimiento de implementación, teniendo en cuenta el nodo de decisión que se visualiza en la figura del mismo.

Paso 5. Elaborar los instrumentos de medición para cada indicador de eficiencia

Como ya se ha explicado en el capítulo 2, con motivo a una investigación que contribuye a la validación de los resultados de la aplicación del procedimiento de implementación seleccionado; el mismo, en sus aplicaciones anteriores, utiliza instrumentos de medición elaborados

específicamente para medir a través de ítems los indicadores de eficiencia correspondientes a los elementos intangibles seleccionados y definidos para las entidades del sector de la salud.

En la realización del paso 1 de la etapa 2 se explicó, la utilización del glosario de términos de elementos intangibles utilizado como base de la confección del listado inicial para el policlínico CVM. Por lo que, se considera suficiente la adecuación de los mismos, en correspondencia con la selección y definición de los elementos intangibles en la entidad objeto de estudio práctico. En otras palabras, se aplicarán los dos cuestionarios elaborados para clientes internos y clientes externos en las entidades de salud, anexo 4y 5.

Una vez seleccionados los cuestionarios para los clientes internos y externos de la organización, se calculó el coeficiente de concordancia de Kendall, para determinar el grado de concordancia entre los expertos con respecto a la valoración del cuestionario seleccionado tabla 14

**Tabla 14. Estadística de prueba**

<b>Estadística de prueba</b>	
<b>N</b>	8
<b>W de Kendall<sup>a</sup></b>	.287
<b>Chi-cuadrado</b>	38.750
<b>gl</b>	5
<b>Sig. asintótica</b>	.000

<sup>a</sup> Coeficiente de concordancia de Kendall

Fuente: extraída de Programa Estadístico SPSS, Versión 22

#### Paso 6: Determinar la muestra

Una vez elaborados los instrumentos de medición a utilizar, se necesita determinar el tamaño de la muestra mediante la fórmula estadística establecida para ello.

En el caso del cliente interno, se estratificó por departamentos de acuerdo con el número de trabajadores de cada área mediante la fórmula mencionada en el capítulo 2, con el propósito de garantizar que los resultados obtenidos sean representativos de las diferentes áreas de trabajo, resultado que se muestra en la tabla 14, en tanto el cálculo de tamaño de la muestra de clientes internos se muestra en la tabla 15.

**Tabla 15 Cálculo de tamaño de la muestra de clientes internos**

<b>Cálculo del Tamaño de la Muestra de clientes internos</b>	
<b>1</b> Tamaño de la Población	466
<b>2</b> Coeficiente Nivel de Confianza	1.64
<b>3</b> Probabilidad de Ocurrencia	0.5
<b>4</b> Probabilidad de no Ocurrencia	0.5
<b>5</b> Error	0.05
<b>6</b> Nivel de Confianza	0.95

<b>Tamaño de la Muestra</b>	<b>171</b>
-----------------------------	------------

Para obtener la muestra del cliente externo fue necesario en primer lugar, separar el universo de los mismos, de acuerdo a los servicios que se brindan en los distintos departamentos de la entidad. Como resultado de las observaciones realizadas por la autora, se infiere su separación en pacientes atendidos en el cuerpo de guardia y pacientes atendidos en las diferentes consultas que se realizan.

Para ello, se analizó el documento estadístico que controla la cantidad de pacientes atendidos diariamente para pacientes atendidos en el cuerpo de guardia; para una población estimada de 90 pacientes atendidos, se determina una muestra calculada aleatoria simple de 68, el resultado se muestra en la tabla 16. Así mismo, para los pacientes atendidos en consultas se determina un tamaño de población de 130 pacientes estimados, para una muestra de 88 (tabla 17).

**Tabla 17. Cálculo del tamaño de la muestra de pacientes atendidos en consulta**

<b><u>Cálculo del Tamaño de la Muestra de pacientes atendidos en consulta</u></b>		
<b>1</b>	Tamaño de la Población	130
<b>2</b>	Coficiente Nivel de Confianza	1.64
<b>3</b>	Probabilidad de Ocurrencia	0.5
<b>4</b>	Probabilidad de no Ocurrencia	0.5
<b>5</b>	Error	0.05
<b>6</b>	Nivel de Confianza	0.95
<b>Tamaño de la Muestra</b>		<b>88</b>

Paso 7. Recopilar la información.

En el presente paso, se procede a la recopilación de la información, en un primer momento, se realizan los cuestionarios seleccionados como instrumento de medición a la muestra calculada, la misma es procesada a través del programa estadístico SPSS versión 22, en el cual además se realiza la prueba de Alpha de Cron Bach a los cuestionarios aplicados (tabla 18 y 19), dando como resultado mayor que 0,7 en cada uno de los casos, valor cuantitativo aceptado para estos tipos de investigaciones.

**Tabla 18. Estadísticas de fiabilidad de pacientes**

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
.769	.753	6

Fuente: extraída de Programa Estadístico SPSS, Versión 22

**Tabla 19. Estadísticas de fiabilidad de clientes internos**

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
.722	.711	22

Fuente: extraída de Programa Estadístico SPSS, Versión 22

La aplicación parcial del procedimiento de implementación, está determinada precisamente por la no realización de los pasos 8, 9 y 10 de la etapa 2. La misma se justifica en primer lugar, por el tiempo determinado para la aplicación del mismo, el cual ha sido limitado por las condiciones actuales en las cuales se desarrolla la presente investigación.

Además, se resalta que, en el período de realización de la investigación, no se han culminado el cierre del período contable, situación determinante para la obtención de los resultados en el paso 9: determinar los indicadores absolutos. También, cabe destacar, que en la entidad objeto de estudio práctico, el aparato contable no cuenta con un personal debidamente capacitado para el desempeño de los cargos dentro del departamento, lo que conlleva a que no se obtenga en la actualidad, el cierre del período contable en el tiempo establecido, por ende, el mismo no coincide con la medición que se realiza en el momento de la investigación para los elementos intangibles.

## CONCLUSIONES

1. El análisis de los fundamentos teóricos metodológicos sobre los elementos intangibles en el sector de la salud evidencia la necesidad de existencia de una herramienta moderna de la administración que considere su medición en el proceso de toma de decisiones.
2. La selección del modelo de medición de elementos intangibles y su procedimiento de implementación en entidades del sector de la salud, contribuye en primer lugar a la validación de los resultados de la aplicación del mismo; y, en segundo lugar, a la obtención de información necesaria para que sean considerados en el proceso de toma de decisiones de estas entidades.
3. El modelo de medición de elementos intangibles para las entidades del sector de la salud y su procedimiento de implementación en la provincia de Matanzas, representa una herramienta moderna de trabajo administrativo que apoya el alcance de los objetivos estratégicos de la organización mejorando el proceso de toma de decisiones.

## RECOMENDACIONES

1. Continuar con la divulgación de las experiencias y resultados obtenidos en el trabajo de investigación a través de las publicaciones científicas en revistas y eventos científicos nacionales e internacionales, así como actividades de capacitación sobre esta temática en todas las entidades del sector, todo lo cual contribuirá a la generalización de dichos resultados.
2. Mantener un monitoreo continuo con respecto a la aplicación del modelo de medición de los elementos intangibles e indicadores de medición de los componentes fundamentales
3. Incorporar los conocimientos, resultados y experiencias de esta investigación a la enseñanza de pregrado y post-grado, así como a la actividad investigativa que se desarrolla en los marcos de la línea de investigación sobre este tema.

## BIBLIOGRAFÍA

- Alemán, L.S. (2012). Medición del Capital Intelectual en el Centro de Estudio de Medio Ambiente y Energía. . Universidad de Matanzas. Sede: "Camilo Cienfuegos".
- Alfonso, A.A. (2010). Tesis de Maestría. Modelo Conceptual de Intangibles para Instalaciones Hoteleras., Universidad de matanzas Camilo Cienfuegos.
- Alfonso, A. A. (2010). Tesis de Maestria. Modelo Conceptual de Intangibles para Instalaciones Hoteleras., Universidad de matanzas. Sede: "Camilo Cienfuegos".
- Alfonso, A. A., Díaz, D. R., & Rosales, A. G. (2009). Capital intelectual. Origen, evolución y desarrollo. Conceptualización.
- Alfonso, A. A., & Pérez, P. B. (2019). Contribución al reconocimiento desde la ciencia contable de intangibles en entidades del sector de la salud. *Revista Cubana de Finanzas y Precios*, 3(4), 89-97.
- Alfonso, A.A., y Pérez, P.B. (2021). Modelo conceptual para la medición de elementos intangibles en entidades del sector de la salud en Cuba.
- Bardales, J.M.D. (2021). La investigación científica: su importancia en la formación de investigadores. Vol. 5. doi: [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i3.476](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i3.476)
- Bradley. (2003). Intellectual capital and the new wealth of nations II
- Bermúdez, M.D.-C., y Jover, J.N. (2021). Gestión gubernamental y ciencia cubana en el enfrentamiento a la COVID-19. *Anales de la Academia de Ciencias de Cuba*.
- Bueno, E. (2002). El capital social en el nuevo enfoque del capital intelectual de las organizaciones. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, Vol. 18(No. 2-3), Pág. 157-176.
- Bueno, E., Salmador, M. P., & Merino, C. (2008). Génesis, concepto y desarrollo del capital intelectual en la economía del conocimiento: Una reflexión sobre el Modelo Intellectus y sus aplicaciones. *Estudios de economía aplicada*, 26(2), 43-63.
- Carballo, Z.D.C. (2017 ). Procedimiento de implementación del modelo conceptual de medición de intangibles para entidades hospitalarias. . Universidad de Matanzas. Sede: "Camilo Cienfuegos".
- Cardoso, O.M. (2017). "Propuesta de elementos e indicadores del componente humano para la medición de intangibles en entidades hospitalarias". . Universidad de Matanzas. Sede: "Camilo Cienfuegos".
- Cuba, P.C.d. (2020). Cuba y su desafío económico y social. Síntesis de la Estrategia Económico-Social para el impulso de la economía y el enfrentamiento a la crisis mundial provocada por la COVID-19. In *Planificación, M.d.E.y. (Ed.)*.
- Díaz, D.R. (2009). Modelo conceptual de medición del capital intelectual y un procedimiento para su implementación. Caso hotelero., Universidad de Matanzas "Camilo Cienfuegos".
- Docasal., M.M. (2016). Un procedimiento para medir el capital intelectual y el desempeño superior del capital humano en empresas hoteleras en cuba. *Revista Ciencia y Tecnología*(No. 11).
- Edvinsson, L., & Malone, M. (2000). El Capital Intelectual. Cómo identificar y calcular el valor de los recursos intangibles. Ediciones Gestión 2000.
- Estrada, U.Q., y Aguirre, J.S. (2018). Un acercamiento a las metodologías de valoración de activos intangibles para la búsqueda del valor razonable. *Revista Espacios*, Vol. 39(No. 41), Pág. 7.
- Euroforum. (1998). Modelo Intellect. In Madrid, I. (Ed.).
- Erazo, J.C., y Narváez, C. (2020). La gestión del capital intelectual y su impacto en la efectividad organizacional de la industria de cuero y calzado en la Provincia de Tungurahua – Ecuador
- Falcón, V.V., y Díaz, D.R. (2018). Modelo de medición de activos intangibles *Revista Científica ECOCIENCIA*, Vol. 5, No. 3.

- Falcón, V. V. (2017). Una mirada al concepto de Capital Intelectual. *Revista Uniandes Episteme*, 4(4), 491-503.
- Ficco, C. R. (2020). Una revisión del concepto de capital intelectual y de las principales alternativas para su identificación y medición. *Revista Activos*, 18(1), 161-203.
- Ficco, C., García, G., Sader, G., y Valenzuela, J.L. (2021). El capital intelectual en el reporte integrado: un estudio exploratorio en el mercado de capitales argentino a partir del análisis de datos textuales. *R.A.N.*, Vol.7.
- Frómata, D.M. (2017). "Propuesta de elementos e indicadores del componente estructural para la medición de intangibles en entidades hospitalarias". Universidad de Matanzas.
- Frías, R. A. (2009). HAPNET. Material concebido como bibliografía completaria para la asignatura de Metodología de Investigación Científica en la Maestría de Gestión Turística.
- Hernández, J.E.G. (2018). Aplicación parcial de un procedimiento de implementación para el modelo conceptual de medición de intangibles en entidades hospitalarias. Caso de estudio: Policlínico Samuel Fernández de Matanzas. (Licenciado en Contabilidad y Finanzas), Universidad de Matanzas. Sede: "Camilo Cienfuegos", Matanzas.
- Lara, K. J. R. (2012). El conocimiento activo intangible estratégico en las empresas. *Revista Arbitrada: Orinoco, Pensamiento y Praxis*(2), 37-48.
- Lira, E. A. (2022). Gestión y medición del capital intelectual (activos intangibles) en las organizaciones. *RICEA Revista Iberoamericana de Contaduría, Economía y Administración*, 11(21), 53-78.
- León, N.G.d. (2008). Medición del Capital Intelectual en la Facultad Industrial-Economía de la Universidad de Matanzas "Camilo Cienfuegos"
- Lozano, A. L. (2012). "Medición del Capital Intelectual del Hotel Mercure Playa de Oro". Universidad de Matanzas "Camilo Cienfuegos".
- Luis, D. P. (2019). Modelo conceptual para la medición de intangibles en entidades del sector de la salud., Universidad de Matanzas. Sede:"Camilo Cienfuegos".
- Luthy, D.H. (2002). *Intellectual Capital and Its Measurement*
- Martínez, E.G. (2017). "Propuesta de elementos e indicadores del componente relacional para la medición de intangibles en entidades hospitalarias". Universidad de Matanzas. Sede: "Camilo Cienfuegos".
- Michalus, J. C., Sarache, W. A., & Hernández, G. (2015). Método de expertos para la evaluación ex-ante de una solución organizativa. *Visión de Futuro*, 19(1), 1-17.
- NIC. (2001). Norma Internacional de Contabilidad 38: Activos intangibles. IFRS Foundation.
- Norma Internacional de Contabilidad 8
- Norma Internacional de Contabilidad N° 38
- Nogueira, D. (2002). Modelo conceptual y herramientas de apoyo para potenciar el control de gestión en las empresas cubanas Universidad de Matanzas.
- Ordoñez, J. P. M., Marín, C. M. A., & Sánchez, L. C. E. (2017). El papel de la educación en creación de empresas en el contexto universitario a partir de los estudios registrados en Scopus. *Revista CEA*, 3(5), 69-87
- Osorio, J. C., & Orejuela, J. C. (2008). El proceso de análisis jerárquico (ahp) y la toma de decisiones multicriterio. Ejemplo de aplicación. *Scientia et Technica* Año XIV(39).
- Parra, M.G., Simo, P., y Sallan, J.M. (2006). La evolución del capital intelectual y las nuevas corrientes.
- Ribot, E. (2015). Índice integral para evaluar la ejecución del Presupuesto en la Provincia de Matanzas. Universidad de Matanzas.
- Rivero, D. (2009). Modelo conceptual de medición del capital intelectual y un procedimiento para su implementación. Caso hotelero. Universidad de Matanzas "Camilo Cienfuegos".

- Rodríguez, C.C., Simons, B.C., Alfaro, A.C., Hernández, A.G., García, M.R.-M., Ramos, G.S., Torres, D.Z. (2002). Educación para la Salud en la Escuela.
- Rodríguez, J.L., y Odriozola, S. (2020). Impactos económicos y sociales de la COVID 19 en Cuba: Opciones de políticas.
- Román, N. J. (2009). Lineamientos para gestionar y medir el capital intelectual en las empresas. Actualidad contable FACES, 12(18), 103-114.
- Sánchez Medina, A. J., Melián González, A., & García Falcón, J. M. (2007). El concepto del capital intelectual y sus dimensiones. Investigaciones europeas de dirección y economía de la empresa.
- Scarabino, J.C., Biancardi, G., y Blando, A. (2007). Capital Intelectual. pp. 59-71.
- Torres. VMJ. (2019). Procedimiento para la selección de elementos e indicadores para el componente estructural del modelo conceptual para la medición intangible en entidades del sector de la salud, Universidad de Matanzas, Camilo Cienfuegos.

## ANEXOS

### Anexo1. Listado inicial de Elementos intangibles

**Componente Humano:** condiciona el resto de las actividades que crean valor, generador y fuente potencial de innovación a partir de que incluye los conocimientos, las capacidades, experiencias, habilidades, aptitudes y valores de las personas que integran la entidad.

1. **Satisfacción del personal que labora en la entidad de salud:** el índice de satisfacción laboral en las entidades del sector de la salud indica la habilidad de la institución para cubrir las necesidades de los trabajadores e involucra aspectos tales como: condiciones de trabajo, estilo de dirección, relaciones interpersonales, motivación, nivel de compromiso y sentido de pertenencia; factores estos que conllevan a un clima laboral satisfactorio cuando entre ellos existe una conjugación armónica. Es por ello que la satisfacción no es más que la actitud que mantiene el trabajador frente a las tareas que realiza y está condicionada a la vez, por los factores antes mencionados.
2. **Formación profesional en las entidades de salud:** conecta el mundo económico con el de la educación. Se entiende la formación profesional de las entidades de salud como el conjunto de actividades que tienen como finalidad última incrementar la profesionalidad y competencia del personal especializado mediante conocimientos, actitudes y valores comunes. Permite además el desarrollo pleno de cada trabajador contribuyendo así a la consecución de resultados.
3. **Aprendizaje permanente del personal que labora en la entidad de salud:** las entidades del sector de la salud por la responsabilidad en la actividad que realizan deben velar por la actualización permanente y formación continua de su personal como forma de mantener y aumentar su capacitación. Esta última puede evidenciarse a través de cursos que de forma fructífera se vierte en formación aplicada en la ocupación que se desempeñada.
4. **Motivación:** la motivación no es más que implicar a todos las personas miembros de la entidad en la estrategia de la misma. Está constituida por todos los factores capaces de provocar, mantener y dirigir la conducta hacia un objetivo, siendo a la vez objetivo y acción.
5. **Compromiso organizacional en entidades de salud:** se entiende por la habilidad y disposición del individuo para alinear su conducta con las necesidades, prioridades y transformación de la entidad. El grado de compromiso suele reflejar el acuerdo del

empleado con la misión y las metas de la institución, su disposición a empeñar su esfuerzo a favor del cumplimiento de éstas y sus intenciones de mantenerse en ella como uno de sus miembros.

6. **Comunicación:** se define como el conjunto de actividades efectuadas por cualquier entidad para la creación y mantenimiento de buenas relaciones con y entre sus miembros, a través del uso de diferentes medios de comunicación que los mantenga informados, integrados y motivados para contribuir con su trabajo al logro de los objetivos organizacionales. La comunicación incluye al menos dos personas: un emisor y un receptor. Es un fenómeno inherente a la relación grupal de los seres vivos por medio del cual éstos obtienen información acerca de su entorno y de otros entornos y son capaces de compartirla haciendo partícipes a otros de esa información.
7. **Capacidad de innovación médica:** es la capacidad de crear o mejorar algo que es nuevo o diferente (no existe en ninguna otra parte) y que aporta valor añadido a alguien (pudiera ser al paciente) en comparación con las soluciones ya existentes por cuestiones estándares. Es imaginación, la creatividad de las personas especialistas constituye la base para las innovaciones tanto del servicio médico como del paciente.
8. **Liderazgo de los servicios de salud:** el mismo debe ser entendido primeramente, como una clase de influencia mediante la cual se puede lograr que los miembros que participan colaboren voluntariamente y con entusiasmo al logro de los objetivos. El líder es aquella persona que influye en las demás por su carisma, por sus habilidades y conocimientos, haciendo que el resto participe en las actividades de la institución que él apoya sin que para ello tenga que estar dotado de autoridad formal.
9. **Competencias profesionales médicas:** es la capacidad del personal especializado para aplicar el conjunto de conocimientos, habilidades y actitudes en el desempeño de la función laboral; de movilizar, articular y poner en acción valores, conocimientos y habilidades necesarios para el desempeño eficiente y eficaz de actividades requeridas por la naturaleza del tipo de trabajo. El concepto de competencia profesional médica engloba no solo las capacidades requeridas para la ejecución de una actividad profesional, sino también un conjunto de comportamientos, facultad de análisis, toma de decisiones, transmisión de información considerados necesarios para el pleno desempeño de la ocupación. Los especialistas que posean estas competencias serán capaces de tomar para sí situaciones dinámicas donde la expansión del conocimiento en función de objetivos y estrategias será el factor decisivo en la búsqueda de la competitividad.

10. **Trabajo en equipo médico:** constituye un grupo de especialistas con habilidades altamente comunicativas; con diferentes trasfondos, aptitudes; con un propósito en común que están trabajando juntas para lograr objetivos claramente identificados. En la gestión de salud actual, la colaboración de todos sus miembros y grupos de interés ha conseguido un papel protagónico por su capacidad para alcanzar un nivel superior de compromiso e identificación con la agrupación, para incitar y encauzar la capacidad creativa e innovadora del personal médico e incrementar la calidad y la productividad en el trabajo. El trabajo en equipo médico implica que todas las personas involucradas estén orientadas hacia una meta en común, logrando la [sinergia](#) que les permitirá llegar más rápido y mejor que si cada uno se reparte un segmento del trabajo encaminado fundamentalmente al diagnóstico.
11. **Clima socio-laboral:** se refiere al ambiente interno existente entre las personas de la entidad y se encuentra en estrecha relación con el grado de motivación de sus participantes, así como de liderazgo.

**Componente Estructural:** es aquel conocimiento que la entidad ha podido internalizar, que permanece a esta última y está representada en su estructura por sus procesos, procedimientos, sistemas o en su cultura, aun cuando los empleados abandonan ésta y que por este motivo es propiedad de la misma. Incluyen aquellos conocimientos estructurados de los que depende la eficacia y eficiencia interna de la institución que repercute en los sistemas de información y comunicación, la tecnología disponible, los procesos de trabajo y los sistemas de gestión.

1. **Nombre comercial de la entidad de la salud:** es el signo o denominación que sirve para identificar a la entidad de la salud en el ejercicio de su actividad fundamental y que distingue tal desenvolvimiento de las otras idénticas o similares. A diferencia de las marcas o patentes que distinguen a un producto o servicios de una determinada empresa, el nombre comercial de una entidad de la salud distingue a esta última en el ejercicio del servicio de salud brindado y de cierta forma de su actividad económica.
2. **Investigación y Desarrollo (I + D) de los procesos formativos y superación de técnicos profesionales de la salud:** consiste en el esfuerzo en investigación y desarrollo de los procedimientos establecidos para la atención a la salud y las investigaciones de los procesos establecidos fundamentalmente en la formación del posgrado del futuro personal médico, con impacto positivo en el estado de salud de la población y la satisfacción de los participantes. También se tiene en cuenta la realización de trabajos creativos que se emprenden de modo sistemático, a fin de aumentar el

volumen de conocimientos sobre la realidad y la ejecución de ellos para concebir nuevas aplicaciones.

3. **Cultura organizacional médica:** es equivalente al concepto de personalidad a nivel individual. Se refiere a un sistema de significado compartido entre sus miembros y que distingue a una entidad de la salud de las otras, con una estructura flexible y abierta a los cambios, el seguimiento de una conducta o ética por parte de los miembros, su cohesión, su compromiso con la organización o inspiración a la hora de brindar el servicio de salud.
4. **Procedimientos organizacionales de los servicios de salud:** la organización debe tener bien diseñados sus procedimientos y sistemas de control de fallas antes de llegar al paciente, convirtiéndose así en fuentes de beneficio futuro para la misma. Dentro de las entidades del sector de la salud, los procedimientos organizacionales se pueden desglosar en elementos intangibles específicos de forma siguiente:
  - **Identificación inequívoca de los pacientes:** es un procedimiento declarado y confiable que permite identificar correctamente a los pacientes que reciban asistencia médica en la entidad, evitando en la atención de salud a los pacientes errores durante el proceso de diagnóstico, tratamiento o ambos; garantizando que la identificación declarada abarque la atención de urgencias, hospitalización y la actividad ambulatoria.
  - **Admisión y registro de los pacientes:** se adhiere al procedimiento establecido por la Dirección de Registros Médicos y Estadísticas de Salud del Ministerio de Salud Pública en el país, para admitir pacientes hospitalizados y registrar otros atendidos en los servicios de urgencia y de forma ambulatoria.
  - **Prestación de la atención médica a los pacientes:** la entidad brinda una atención sanitaria equitativa a todos los pacientes; en la cual se cumple con todas las disposiciones y normativas que están vigentes dentro de lo regulado y legislado en los servicios de atención de salud.
  - **Prestación de atención médica en pacientes de alto riesgo:** la entidad debe brindar atención médica a todos los pacientes de alto riesgo guiada por las directrices de práctica profesional y la reglamentación establecida para ello.
  - **Prestación de atención médica internacional:** la entidad brinda una atención de acorde a las transformaciones necesarias de la Política de Perfeccionamiento del Aseguramiento al Sistema de Salud en los casos relacionados con el número de pacientes internacionales.

- **Cambios en el proceso de la enfermedad del paciente:** el personal médico y sanitario está capacitado para reconocer y reaccionar frente a los cambios que se produzcan en el estado del paciente.
  - **Continuidad de la atención médica:** la entidad es capaz de diseñar e implementar procedimientos que permitan la continuidad de los servicios de atención de salud al paciente o cliente.
  - **Cirugía y procedimientos invasivos y seguros:** la entidad garantiza procedimientos quirúrgicos invasivos sin errores, que eviten y minimicen los riesgos y daños para el paciente.
  - **Laboratorios clínicos:** la entidad posee servicios de laboratorios que cumplen con las disposiciones y normativas vigentes para atender las necesidades de los pacientes y clientes. Cuenta con el personal certificado y experiencia requerida para administrar y realizar las pruebas e interpretar los resultados. Los reactivos y medios de cultivo se encuentran disponibles en forma regular y son controlados para garantizar la precisión de los resultados. También existen procedimientos de control de la calidad en los servicios de laboratorio que se encuentran vigentes, se respetan y se registran.
  - **Consentimiento informado:** el paciente está involucrado en las decisiones de su atención médica. Los pacientes y sus familias son informados acerca de las evaluaciones, procedimientos, y tratamientos que requieren consentimiento y de cómo otorgarlo. El consentimiento informado puede ser obtenido en diversos puntos durante el proceso de atención de salud. Este proceso de consentimiento está definido claramente por la organización dentro de sus políticas y procedimientos.
5. **Sistemas de información de salud:** los sistemas de información ya no sólo procesan información, sino que gestionan conocimiento. La entidad debe dotarse de un sistema eficiente, favorecedor del flujo interno de información y conocimiento, es un elemento intangible importante que puede emplearse como vía de autoformación continua y de actualización. Por otra parte, ciertas características de la información como son: ser rápida, oportuna, fundamentada en información concreta, contribuirán a apoyar el proceso de toma de decisiones, haciéndolo más eficiente y efectivo.
6. **Cultura innovadora tecnológica de salud:** se fundamenta en el desarrollo integral del ciclo de la ciencia, tomando como base el perfeccionamiento continuo del potencial científico con que se cuenta la entidad; además se aprovecha la red de instituciones con funciones establecidas para ello. La cultura de innovación tecnológica en las entidades de la salud depende de las capacidades y habilidades que posee un individuo,

condiciones ambientales y estructurales existentes en su entorno. Para ser instaurada en la institución debe existir un elevado compromiso de la alta dirección, se debe propiciar el trabajo en equipo y los medios adecuados. Las actividades de investigación, basadas en el cuadro y servicios de salud, son aprobadas por el Consejo Científico y por el Comité de Ética de la Investigación y los resultados son susceptibles a ser introducidos, generalizados y evaluados; así como socializarse cuando sean meritorio se registran de acuerdo a lo establecido en el Sistema de Propiedad Intelectual.

7. **Ensayos clínicos:** la dirección de la entidad de salud y los Comités de Ética de la Investigación (CEI) son responsables de la protección de los seres humanos que participan en ensayos clínicos y proyectos de investigación en el área. Para cumplir con este estándar, la organización debe contar con servicios certificados o en proceso de certificación en Buenas Prácticas Clínicas (BPC), según la resolución que se encuentre establecida y vigente, completando los procedimientos de trabajo en las unidades asistenciales con los requerimientos de ensayos clínicos. La institución debe cumplir además con los requisitos regulatorios y de conducta de ética profesional proporcionando los recursos adecuados para el funcionamiento efectivo de los mismos.

**Componente Relacional:** está integrado por el conjunto de relaciones y vínculos que mantiene la entidad con los diversos agentes sociales: proveedores, bancos, gobierno, instituciones educacionales, los acuerdos de cooperación y alianzas estratégicas, tecnológicas, marcas comerciales y la imagen que forman el micro entorno de la misma.

1. **Satisfacción de los pacientes:** la entidad de la salud es responsable de ofrecer los procesos que garanticen los derechos de los pacientes, además de sus familiares durante la atención. Los pacientes son una verdadera fuente de información para la institución, los mismos sirven de faros y son imprescindibles en la proyección de la finalidad e imagen de la misma; a través de sus necesidades y demandas la entidad de la salud es capaz de desarrollar las competencias necesarias en el afán de satisfacerlas. La satisfacción reviste cada vez más importancia para el desarrollo organizacional; ya no se trata solo de satisfacer necesidades, sino también de cubrir expectativas, que el paciente perciba aspectos intangibles tales como: preocupación, profesionalidad e interés más allá de la oferta de un determinado servicio médico.
2. **Calidad del servicio de atención de salud:** los pacientes juzgan la calidad de un servicio médico según cinco factores repetitivos que coinciden con: tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía y seguridad.

3. **Satisfacción con los proveedores de las entidades de salud:** la entidad garantiza una gestión eficiente con respecto a la selección de los adecuados proveedores de forma que garantice el servicio que se brinda. Esta buena selección permitirá lograr negociaciones, alianzas, contratos y otras ventajas como ahorro de tiempo y de costos implicados.
4. **Satisfacción de los proveedores de las entidades de salud:** asimismo como la satisfacción con los proveedores puede ser un elemento positivo para la entidad, la satisfacción de los proveedores también lo es, pues garantiza la calidad y fortalecimiento de la relación, además que los proveedores también se convierten en divulgadores del servicio, de las formas de proceder, de la ética y la responsabilidad.
5. **Alianzas estratégicas médicas:** las alianzas estratégicas son coaliciones formales entre dos o más entidades que pertenecen al mismo sector a fin de llevar una forma de sociedad entre los participantes. En una alianza estratégica las entidades del sector de la salud cooperan por una necesidad mutua y comparten los riesgos a fin de alcanzar un objetivo común. Este proceso puede ampliar considerablemente la capacidad para diseñar nuevos servicios, reducir costos, incorporar tecnologías, penetrar en otros mercados, desplazar competidores y alcanzar los niveles de beneficios que le permitan sobrevivir en un mercado competitivo.
6. **Satisfacción con agentes del entorno a entidades de salud:** en el contorno público los enlaces con otros agentes sociales o medios de comunicación son elementos intangibles de gran poder. Contribuyen a compartir conocimientos como fuente de retroalimentación respecto a la actividad fundamental de la entidad, así como de la proyección hacia el mundo exterior.
7. **Satisfacción de los agentes del entorno a entidades de salud:** la calidad de las relaciones con los agentes sociales y la satisfacción de estos se convierte en beneficios a través del fortalecimiento de la imagen y reputación en el ambiente en que se desenvuelve la institución.

**Componente Social:** son las acciones que emprende la entidad de cara a los agentes de la sociedad, con miras a conseguir una percepción social favorable.

1. **Imagen de la entidad de salud:** es la manera por la cual entidad de salud transmite quién es, qué es, qué hace y cómo lo hace. El diseño coordinado de los diferentes agentes de comunicación hará que la imagen sea correctamente transmitida al auditorio deseado. La construcción de una imagen conlleva una optimización de recursos, como la publicidad, los uniformes, el mobiliario y la papelería, son aspectos necesarios de

cualquier modo para el funcionamiento de una organización. Se proyecta a los consumidores cotidianos del servicio, a los ciudadanos en general.

2. **Administración eficiente de la entidad de salud:** el rol de la administración puede determinar el éxito o fracaso de la entidad, independientemente de los recursos que posea. Por ello, una administración eficiente que conduzca al crecimiento con un clima laboral favorable, un reconocido liderazgo y un desempeño ético constituye una forma de creación de valor.
3. **Seguridad del paciente:** las actividades de seguridad en las entidades de la salud responden a la Estrategia Nacional de Gestión de la Calidad en el Sector Salud y son aprobadas por su Consejo de Dirección. Se establecen las prioridades y oportunidades de mejora de la institución, así como se analizan y registran los riesgos de eventos centinelas, eventos adversos y los incidentes. Posee programas y planes para el enfrentamiento a situaciones excepcionales y para la gestión de riesgos, dirigidos a la protección de pacientes, familiares, visitantes, prestadores y medioambiente.
4. **Seguridad social, políticas económicas y demográficas:** las entidades del sector de la salud tienen en cuenta la tasa de crecimiento de la población, su producto geográfico bruto, la tasa de alfabetismo en los adultos, las condiciones de vivienda de la población, de disponibilidad de alimentos, etc.
5. **Prevención y promoción de la salud en el territorio:** las entidades del sector de la salud tienen vinculado dentro de sus actividades programas de prevención y promoción en apoyo al trabajo comunitario teniendo en cuenta sobre todo el control de enfermedades y epidemias. Crea programas o cursos ofrecidos gratuitamente a la población y apoyo a colectivos menos favorecidos
6. **Compromiso medioambiental de la entidad de salud:** Reflejan las medidas que ha tomado la administración pública para favorecer el objetivo de conservación del medio ambiente.

Fuente: (Abad y Baujín, 2022)

## **Anexo 2. Cuestionario para la determinación de expertos en la investigación.**

El presente cuestionario es con motivo de una investigación que contribuye a la validación de los resultados de una tesis doctoral en Ciencias Contables Financieras sobre la medición de elementos intangibles en entidades del sector de la salud en el municipio de Matanzas. El equipo que integra el estudio está interesado en su colaboración en la misma como experto, para lo cual resultaría de gran utilidad si accediera al llenado de este cuestionario.

Nombre :

Nacionalidad :

Profesión :

Años de experiencia en el área de trabajo:

Institución donde trabaja o estudia :

**Orientaciones:** A continuación, se proponen un grupo de características o competencias identificadoras que debe poseer un sujeto para calificarlo como experto en el ámbito de un problema concreto, marque 0 si considera que las no las posee y 1 en caso contrario.

<u>Características</u>	<u>Votación</u>
Conocimiento	
Competitividad	
Disposición	
Creatividad	
Profesionalidad	
Capacidad de análisis	
Experiencia	
Intuición	
Actualización	
Colectividad	

Atendiendo a las fuentes de argumentación a partir de la cual el experto adquiere sus conocimientos, se le pide distribuir los puntos en cada categoría de Alto, Medio y Bajo respectivamente.

<u>Fuente de Argumentación</u>	<u>Grado de influencia de cada una de las fuentes en sus criterios</u>		
	Alto	Medio	Bajo
Estudios teóricos realizados			
Experiencia obtenida			
Conocimientos de trabajos en Cuba			
Conocimientos de trabajos en el exterior			
Consulta bibliográfica			
Cursos de actualización			

**Anexo 3.** Cuestionario para evaluar los elementos intangibles que contribuyen al logro de los objetivos de la organización

Estimado trabajador:

El equipo que integra este estudio está interesado en analizar varios componentes para lo cual necesitamos de toda su colaboración en el llenado de este cuestionario que es totalmente anónimo

**Muchas gracias por su colaboración.**

Teniendo en cuenta que los elementos intangibles relacionan a cuatro componentes importantes en toda organización, componente humano, componente estructural, componente relacional y componente social

Marque con una cruz (X) en la casilla correspondiente los elementos de carácter intangible que su juicio considere que contribuya al logro de los objetivos de la organización.

<b>Elementos Intangibles</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>
<b>COMPONENTE HUMANO</b>		
Satisfacción del cliente interno (Es la respuesta afectiva del trabajador hacia diferentes aspectos de su trabajo).		
Clima socio-laboral (Es el medio ambiente humano y físico en el que se desarrolla el trabajo cotidiano).		
Formación profesional (Conecta el mundo económico con el de la educación, contribuyendo así a la consecución de resultados en la empresa).		
Motivación (Está constituida por todos los factores capaces de provocar, mantener y dirigir la conducta hacia un objetivo, siendo a la vez objetivo y acción).		
Comunicación (Conjunto de actividades efectuadas por cualquier organización para la creación y mantenimiento de buenas relaciones con y entre sus miembros).		
Sentido de pertenencia e implicación (Habilidad y disposición del individuo para alinear su conducta con las necesidades, prioridades y transformación de la organización).		
Capacidad de innovación (Es la capacidad de crear o mejorar algo que es nuevo o diferente que no existe en otra parte y que aporta valor añadido al cliente en comparación con las soluciones ya existentes; ejemplo producto, servicio o ambos).		
Liderazgo (Arte de influir sobre las personas para que trabajen con entusiasmo en la consecución de objetivos en aras del bien común).		
Competencias profesionales (Es la capacidad de un individuo para aplicar el conjunto de conocimientos, habilidades y actitudes en el desempeño de una función laboral).		
Trabajo en equipo (Es un grupo de personas altamente comunicativas; con diferentes trasfondos, habilidades y aptitudes; con un propósito en común que están trabajando juntas para lograr objetivos claramente identificados).		
<b>COMPONENTE ESTRUCTURAL</b>		
Nombre comercial (Signo o denominación que sirve para identificar a una persona física o jurídica en el ejercicio de su actividad empresarial).		
Marcas (Distingue productos y servicios, ejemplo dibujos, emblemas, monogramas, gravados, estampados, imágenes, slogans publicitarios, relieves distintivos y todo otro signo con tal capacidad).		
Patentes (Título que reconoce el derecho de explotar en exclusiva la invención patentada, impidiendo a otros su fabricación, venta o utilización sin		

---

consentimiento del titular).

Registro de software (Derechos de propiedad intelectual o industrial debidamente registrados, que dan lugar a la explotación exclusiva de ese derecho, productos de la I+D).

Investigación y desarrollo (I + D) (Realización de trabajos creativos que se emprenden de modo sistemático, a fin de aumentar el volumen de conocimientos sobre la realidad y la ejecución de ellos para concebir nuevas aplicaciones).

Cultura organizacional (Se refiere a un sistema de significado compartido entre sus miembros y que distingue a una organización de las otras).

Procesos organizacionales (La organización debe tener bien diseñados sus procesos y sistemas de control de fallas antes de llegar al cliente, siendo fuentes de beneficio futuro).

Sistemas de información (Los sistemas de información no solo procesan información, sino que gestionan conocimiento. Es un flujo interno de información y conocimiento, es un activo intangible importante).

Cultura innovadora (la cultura de innovación depende de las capacidades y habilidades que posee un individuo, condiciones ambientales y estructurales existentes en su entorno).

### **COMPONENTE RELACIONAL**

Satisfacción del cliente externo (A través de las necesidades y demandas de este la organización es capaz de desarrollar las competencias necesarias en el afán de satisfacerlas).

Calidad del servicio (Puede medirse teniendo en cuenta muchos factores, ejemplo aspecto de las instalaciones, habilidad y voluntad de servir al cliente rápida y eficazmente, voluntad de comprender, competencia y cortesía del personal de contacto con el público).

Retroalimentación (Contribuye a crear valor futuro pues esta proviene de los clientes externos o de agentes del entorno, permitiendo conocer las debilidades y fortalezas de la empresa).

Satisfacción con proveedores (La gestión eficiente respecto a la selección de los proveedores).

Satisfacción de los proveedores (Garantiza la calidad y fortalecimiento de la relación además de contribuir a divulgar nuestros servicios).

Alianzas estratégicas (Las empresas cooperan por una necesidad mutua y comparten los riesgos a fin de alcanzar un objetivo común).

Calidad de los canales de distribución (garantiza el servicio a todo el mercado de clientes potenciales y la maximización de los ingresos derivados de las ventas de productos y servicios).

Satisfacción con agentes del entorno (Contribuyen a compartir conocimientos como fuente de retroalimentación respecto a la actividad fundamental de la entidad, así como de la proyección hacia el exterior).

Satisfacción de los agentes del entorno (La calidad de las relaciones con los agentes del entorno y la satisfacción de estos se convierte en beneficios a través del fortalecimiento de la imagen y reputación en el ambiente en que se desenvuelve la empresa).

Negocios conjuntos (Negocios en conjunto con otras entidades).

### **COMPONENTE SOCIAL**

Imagen (La empresa tiene su identidad, una forma de ser propia, con patrones de comportamiento de un modo determinado).

Administración eficiente (El rol de la administración puede determinar el éxito o fracaso de la organización, independientemente de los recursos que posea).

Impacto medioambiental (disposición que ha tomado la administración para contribuir a la conservación del medio ambiente).

---

#### Anexo 4. Listado final de elementos intangibles

Elementos intangibles	Significado	Grado de aceptación
<b>Componente Humano</b>		
Satisfacción del personal que labora en la entidad de salud	El índice de satisfacción laboral en las entidades del sector de la salud indica la habilidad de la institución para cubrir las necesidades de los trabajadores e involucra aspectos tales como: condiciones de trabajo, estilo de dirección, relaciones interpersonales, motivación, nivel de compromiso y sentido de pertenencia; factores estos que conllevan a un clima laboral satisfactorio cuando entre ellos existe una conjugación armónica. Es por ello que la satisfacción no es más que la actitud que mantiene el trabajador frente a las tareas que realiza y está condicionada a la vez, por los factores antes mencionados.	98%
Formación profesional en las entidades de salud	Conecta el mundo económico con el de la educación. Se entiende la formación profesional de las entidades de salud como el conjunto de actividades que tienen como finalidad última incrementar la profesionalidad y competencia del personal especializado mediante conocimientos, actitudes y valores comunes. Permite además el desarrollo pleno de cada trabajador contribuyendo así a la consecución de resultados.	100%
Aprendizaje permanente del personal que labora en la entidad	Las entidades del sector de la salud por la responsabilidad en la actividad que realizan deben velar por la actualización permanente y formación continua de su personal como forma de mantener y aumentar su capacitación. Esta última puede evidenciarse a través de cursos que de forma fructífera se vierte en formación aplicada en la ocupación que se desempeñada.	88%
Motivación	La motivación no es más que implicar a todos las personas miembros de la entidad en la estrategia de la misma. Está constituida por todos los factores capaces de provocar, mantener y dirigir la conducta hacia un objetivo, siendo a la vez objetivo y acción.	90%
Compromiso organizacional en entidades de salud	Se entiende por la habilidad y disposición del individuo para alinear su conducta con las necesidades, prioridades y transformación de la entidad. El grado de compromiso suele reflejar el acuerdo del empleado con la misión y las metas de la institución, su disposición a empeñar su esfuerzo a favor del cumplimiento de éstas y sus intenciones de mantenerse en ella como uno de sus miembros.	87%
Comunicación	Se define como el conjunto de actividades efectuadas por cualquier entidad para la creación y mantenimiento de buenas relaciones con y entre sus miembros, a través del uso de diferentes medios de comunicación que los mantenga informados, integrados y motivados para contribuir con su trabajo al logro de los objetivos organizacionales. La comunicación incluye al menos dos personas: un emisor y un receptor. Es un fenómeno inherente a la relación grupal de los seres vivos por medio del cual éstos obtienen información acerca de su entorno	92%

---

Capacidad de innovación médica	<p>y de otros entornos y son capaces de compartirla haciendo partícipes a otros de esa información.</p> <p>Es la capacidad de crear o mejorar algo que es nuevo o diferente (no existe en ninguna otra parte) y que aporta valor añadido a alguien (podría ser al paciente) en comparación con las soluciones ya existentes por cuestiones estándares. Es imaginación, la creatividad de las personas especialistas constituye la base para las innovaciones tanto del servicio médico como del paciente.</p>	86%
Liderazgo de los servicios de salud	<p>El mismo debe ser entendido primeramente, como una clase de influencia mediante la cual se puede lograr que los miembros que participan colaboren voluntariamente y con entusiasmo al logro de los objetivos. El líder es aquella persona que influye en las demás por su carisma, por sus habilidades y conocimientos, haciendo que el resto participe en las actividades de la institución que él apoya sin que para ello tenga que estar dotado de autoridad formal.</p>	100%
Trabajo en equipo médico	<p>Constituye un grupo de especialistas con habilidades altamente comunicativas; con diferentes trasfondos, aptitudes; con un propósito en común que están trabajando juntas para lograr objetivos claramente identificados. En la gestión de salud actual, la colaboración de todos sus miembros y grupos de interés ha conseguido un papel protagónico por su capacidad para alcanzar un nivel superior de compromiso e identificación con la agrupación, para incitar y encauzar la capacidad creativa e innovadora del personal médico e incrementar la calidad y la productividad en el trabajo. El trabajo en equipo médico implica que todas las personas involucradas estén orientadas hacia una meta en común, logrando la <a href="#">sinergia</a> que les permitirá llegar más rápido y mejor que si cada uno se reparte un segmento del trabajo encaminado fundamentalmente al diagnóstico.</p>	100%
<b>Componente Estructural</b> Laboratorios clínicos	<p>La entidad posee servicios de laboratorios que cumplen con las disposiciones y normativas vigentes para atender las necesidades de los pacientes y clientes. Cuenta con el personal certificado y experiencia requerida para administrar y realizar las pruebas e interpretar los resultados. Los reactivos y medios de cultivo se encuentran disponibles en forma regular y son controlados para garantizar la precisión de los resultados. También existen procedimientos de control de la calidad en los servicios de laboratorio que se encuentran vigentes, se respetan y se registran.</p>	99%
Consentimiento informado	<p>El paciente está involucrado en las decisiones de su atención médica. Los pacientes y sus familias son informados acerca de las evaluaciones, procedimientos, y tratamientos que requieren consentimiento y de cómo otorgarlo. El consentimiento informado puede ser obtenido en diversos puntos durante el proceso de atención de salud. Este proceso de consentimiento está definido claramente por la organización dentro de sus políticas y procedimientos.</p>	100%

---

Cultura innovadora tecnológica de salud	Se fundamenta en el desarrollo integral del ciclo de la ciencia, tomando como base el perfeccionamiento continuo del potencial científico con que se cuenta la entidad; además se aprovecha la red de instituciones con funciones establecidas para ello. La cultura de innovación tecnológica en las entidades de la salud depende de las capacidades y habilidades que posee un individuo, condiciones ambientales y estructurales existentes en su entorno. Para ser instaurada en la institución debe existir un elevado compromiso de la alta dirección, se debe propiciar el trabajo en equipo y los medios adecuados. Las actividades de investigación, basadas en el cuadro y servicios de salud, son aprobadas por el Consejo Científico y por el Comité de Ética de la Investigación y los resultados son susceptibles a ser introducidos, generalizados y evaluados; así como socializarse cuando sean meritorio se registran de acuerdo a lo establecido en el Sistema de Propiedad Intelectual.	86%
Sistemas de información de salud	Índice de los sistemas de información de salud	86%
Administración eficiente de la entidad de salud	El rol de la administración puede determinar el éxito o fracaso de la entidad, independientemente de los recursos que posea. Por ello, una administración eficiente que conduzca al crecimiento con un clima laboral favorable, un reconocido liderazgo y un desempeño ético constituye una forma de creación de valor.	86%
<b>Componente relacional</b>		
Satisfacción de los médicos según la atención brindada.	La satisfacción no es más que la actitud que mantiene el trabajador frente a las tareas que realiza y está condicionada a la vez, por los factores antes mencionados.	95%
Satisfacción de los proveedores de las entidades de salud	Asimismo como la satisfacción con los proveedores puede ser un elemento positivo para la entidad, la satisfacción de los proveedores también lo es, pues garantiza la calidad y fortalecimiento de la relación, además que los proveedores también se convierten en divulgadores del servicio, de las formas de proceder, de la ética y la responsabilidad.	100%
Alianzas médicas estratégicas	Las alianzas estratégicas son coaliciones formales entre dos o más entidades que pertenecen al mismo sector a fin de llevar una forma de sociedad entre los participantes. En una alianza estratégica las entidades del sector de la salud cooperan por una necesidad mutua y comparten los riesgos a fin de alcanzar un objetivo común. Este proceso puede ampliar considerablemente la capacidad para diseñar nuevos servicios, reducir costos, incorporar tecnologías, penetrar en otros mercados, desplazar competidores y alcanzar los niveles de beneficios que le permitan sobrevivir en un mercado competitivo.	100%
Satisfacción con agentes del entorno a entidades de salud	En el contorno público los enlaces con otros agentes sociales o medios de comunicación son elementos intangibles de gran poder. Contribuyen a compartir conocimientos como fuente de retroalimentación respecto a la actividad fundamental de la entidad, así como de la proyección hacia el mundo exterior.	93%

Satisfacción de los pacientes	La entidad de la salud es responsable de ofrecer los procesos que garanticen los derechos de los pacientes, además de sus familiares durante la atención. Los pacientes son una verdadera fuente de información para la institución, los mismos sirven de faros y son imprescindibles en la proyección de la finalidad e imagen de la misma; a través de sus necesidades y demandas la entidad de la salud es capaz de desarrollar las competencias necesarias en el afán de satisfacerlas. La satisfacción reviste cada vez más importancia para el desarrollo organizacional; ya no se trata solo de satisfacer necesidades, sino también de cubrir expectativas, que el paciente perciba aspectos intangibles tales como: preocupación, profesionalidad e interés más allá de la oferta de un determinado servicio médico.	98%
Calidad del servicio de atención de salud	Los pacientes juzgan la calidad de un servicio médico según cinco factores repetitivos que coinciden con: tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía y seguridad.	100%
Calidad de los procesos de atención de salud	Se juzga la calidad de los procesos por los que pasa la entidad.	90%
<b>Componente social</b>		
Imagen de la entidad de salud	Es la manera por la cual entidad de salud transmite quién es, qué es, qué hace y cómo lo hace. El diseño coordinado de los diferentes agentes de comunicación hará que la imagen sea correctamente transmitida al auditorio deseado. La construcción de una imagen conlleva una optimización de recursos, como la publicidad, los uniformes, el mobiliario y la papelería, son aspectos necesarios de cualquier modo para el funcionamiento de una organización. Se proyecta a los consumidores cotidianos del servicio, a los ciudadanos en general.	86%
Seguridad del paciente	Las actividades de seguridad en las entidades de la salud responden a la Estrategia Nacional de Gestión de la Calidad en el Sector Salud y son aprobadas por su Consejo de Dirección. Se establecen las prioridades y oportunidades de mejora de la institución, así como se analizan y registran los riesgos de eventos centinelas, eventos adversos y los incidentes. Posee programas y planes para el enfrentamiento a situaciones excepcionales y para la gestión de riesgos, dirigidos a la protección de pacientes, familiares, visitantes, prestadores y medioambiente	98%
Ética profesional de salud	Constituye el prestigio de los profesionales que laboran en la entidad.	86%
Compromiso medioambiental de la entidad de salud	Reflejan las medidas que ha tomado la administración pública para favorecer el objetivo de conservación del medio ambiente.	92%

## Anexo 5. Componentes, elementos intangibles, indicadores de eficiencia e instrumentos de medición

<b>Componente humano</b>	<b>Indicador de eficiencia</b>	<b>Instrumentos de medición</b>
Satisfacción del personal que labora en la entidad de salud	Índice de satisfacción del personal con respecto a la institución de salud	Me siento satisfecho con mi trabajo en esta institución de salud
Formación profesional en las entidades de salud	Índice de formación profesional	Las actividades de formación profesional que se planifican y se realizan en la misma cumplen con sus expectativas en cuanto a sistematicidad, actualidad, contenidos y aplicación a su perfil profesional.
Aprendizaje permanente del personal que labora en la entidad de salud	Índice de aprendizaje permanente del personal que labora en la entidad de salud	Las actividades de aprendizaje y preparación planificadas por la institución se manifiestan de forma constante.
Motivación	Índice de motivación	Me siento motivado al prestar servicios en esta institución de salud.
Compromiso organizacional de la entidad de salud	Índice de compromiso organizacional de la entidad de salud	Me siento comprometido con esta institución de salud donde laboro.
Comunicación	Índice de comunicación	Las estructuras de mando no constituyen barreras para la comunicación en la esta institución de salud donde laboro.
Capacidad de innovación médica	Índice de cultura innovadora	En la institución las condiciones técnicas materiales que facilitan la innovación son adecuadas.
Liderazgo de los servicios de salud	Índice de liderazgo.	Los directivos de esta institución de salud ejercen un liderazgo práctico y efectivo orientado hacia todas las personas que laboran en la misma.
Trabajo en equipo médico	Índice de organización y funcionamiento de los grupos básicos de trabajo	La cultura organizacional de esta institución de salud se manifiesta por la utilización correcta de uniformes, adecuada distribución de los niveles de mando, disciplina laboral en general, calidad de las informaciones brindadas, ética médica y comportamiento en correspondencia con las directrices de la administración.
<b>Componente estructural</b>	<b>Indicador de eficiencia</b>	<b>Instrumentos de medición</b>

Cultura organizacional	Índice de cultura organizacional	La cultura organizacional de esta institución de salud se manifiesta por la utilización correcta de uniformes, adecuada distribución de los niveles de mando, disciplina laboral en general, calidad de las informaciones brindadas, ética médica y comportamiento en correspondencia con las directrices de la administración.
Laboratorios clínicos	Índice del funcionamiento de los laboratorios clínicos	La forma y mecanismos establecidos por esta institución de salud acerca del funcionamiento de sus laboratorios clínicos es correcta
Consentimiento informado	Índice de fallos por hallazgos en controles	El personal médico que labora en la institución informa adecuadamente las ventajas, desventajas, riesgos y consecuencias del tratamiento correspondiente al diagnóstico emitido.
Sistemas de información de salud	Índice de los sistemas de información de salud	Los sistemas de información utilizados por esta institución de salud son adecuados.
Cultura innovadora tecnológica de salud	Índice de cultura innovadora tecnológica de salud	La innovación tecnológica fortalecen los servicios que se ofrecen.
Administración eficiente de la entidad de salud	Índice de administración eficiente de la entidad de salud	Los resultados positivos que alcanza la institución se deben en gran medida a la eficiente actuación de la administración que tiene entre sus prioridades la atención al personal que labora en la misma.
<b>Componente relacional</b>	<b>Indicador de eficiencia</b>	<b>Instrumentos de medición</b>
Satisfacción de los pacientes según la atención recibida	Índice de satisfacción de los pacientes	Me siento satisfecho por la atención de salud recibida.
Satisfacción de los médicos según la atención brindada	Índice de satisfacción de del personal que brinda el servicio médico	La atención de salud brindada por parte del personal médico de la institución cumple con los estándares establecidos según el servicio y el nivel de atención de salud
Calidad del servicio de atención de salud	Índice de satisfacción del personal que brinda el servicio	Los resultados positivos que alcanza la institución se deben en gran medida a la

Calidad de los procesos de salud	Índice de contenido	eficiente actuación de la administración que tiene entre sus prioridades la atención al personal que labora en la misma. La atención de salud brindada por parte del personal médico de la institución cumple con los estándares establecidos según el servicio y el nivel de atención de salud
Calidad de los procesos de salud	Índice de destreza	El personal médico y de servicio en la institución posee el conocimiento, la destreza y seguridad con respecto a los procesos que conducen a una adecuada atención de salud.
Calidad de los procesos de salud	Índice de oportunidad	El personal médico y de servicio muestra preocupación por sus intereses, es cortés, con una atención personalizada, dispuestos a ayudar y a responder preguntas.
Satisfacción de los proveedores de las entidades de salud	Índice de satisfacción con los proveedores de las entidades de salud	Me siento satisfecho con la calidad de las relaciones de esta institución con otras entidades que garantizan materiales e insumos para garantizar el servicio de salud que se brinda (ENCOMED, ENSUME, Empresa provincial de Alimento, EPAS)
Alianzas estratégicas médicas	Índice de funcionamiento de alianzas estratégicas	El personal médico, administrativo y de servicio cumple con lo reglamentado para el correcto funcionamiento de las alianzas estratégicas
Satisfacción con agentes del entorno de las entidades de salud	Índice de satisfacción de los agentes del entorno	Me siento satisfecho con la calidad de las relaciones de esta institución con los agentes del entorno que garantizan el correcto funcionamiento de la misma (Gobierno, Universidad, otras entidades)
<b>Componente social</b>	<b>Indicador de eficiencia</b>	<b>Instrumentos de medición</b>

Seguridad del paciente	Seguridad del paciente	La institución ofrece seguridad en sus instalaciones y en el trato que brinda.
Imagen de la entidad de salud	Imagen de la entidad de salud	El policlínico posee una apariencia moderna, con instalaciones visualmente atractivas, con un personal que labora de apariencia correcta y limpia, además de los aspectos materiales relacionados con el servicio de salud de forma adecuada.
Ética del profesional de la salud	Índice de ética profesional	
Compromiso medioambiental de la entidad de salud	Índice de compromiso medioambiental	Se encuentran establecidas dentro de la institución donde labora las estrategias medioambientales.

## Anexo 6. Cuestionario para evaluar elementos intangibles por el cliente interno

Estimado trabajador:

Con motivo de una investigación sobre la medición de elementos intangibles en entidades del sector de la salud del municipio de Matanzas, el equipo que integra el estudio está interesado en analizar varios elementos intangibles seleccionados dentro de distintos componentes que intervienen en su institución: humano, estructural, relacional y social; para lo cual se necesita de su cooperación en el llenado de este cuestionario que es totalmente anónimo.

Si usted coloca un círculo en el número **1** significará que está fuertemente en desacuerdo con la afirmación dada. Si lo coloca en el número **7**, significará que usted está fuertemente de acuerdo con la declaración. Puede señalar un círculo en el número intermedio que mejor represente sus opiniones al respecto (lo valores que se encuentran entre los números 2 y 6), teniendo en cuenta cuánto más se acerque su percepción a ambos extremos (1y 7).

1-----2-----3-----4-----5-----6-----7

**Fuertemente  
en desacuerdo**

**Fuertemente de  
acuerdo**

No	Ítem	Valores de la escala						
1	Me siento satisfecho con mi trabajo en esta institución de salud.	1	2	3	4	5	6	7
2	Las actividades de formación profesional que se planifican y se realizan en la misma cumplen con sus expectativas en cuanto a sistematicidad, actualidad, contenidos y aplicación a su perfil profesional.	1	2	3	4	5	6	7
3	Las actividades de aprendizaje y preparación planificadas por la institución se manifiestan de forma constante.	1	2	3	4	5	6	7
4	Me siento motivado al prestar servicios en esta institución de salud.	1	2	3	4	5	6	7
5	Me siento comprometido con esta institución de salud donde laboro.	1	2	3	4	5	6	7
6	Las estructuras de mando no constituyen barreras para la comunicación en la esta institución de salud donde laboro.	1	2	3	4	5	6	7
7	En la institución las condiciones técnicas materiales que facilitan la innovación son adecuadas.	1	2	3	4	5	6	7
8	Los directivos de esta institución de salud ejercen un liderazgo práctico y efectivo orientado hacia todas las personas que laboran en la misma.	1	2	3	4	5	6	7
9	La composición de los grupos básicos de trabajo médico en la	1	2	3	4	5	6	7

---

institución posee un adecuado funcionamiento								
10	La cultura organizacional de esta institución de salud se manifiesta por la utilización correcta de uniformes, adecuada distribución de los niveles de mando, disciplina laboral en general, calidad de las informaciones brindadas, ética médica y comportamiento en correspondencia con las directrices de la administración.	1	2	3	4	5	6	7
11	Las actividades a desarrollar dentro de los procedimientos internos de esta institución de salud se encuentran bien definidas.	1	2	3	4	5	6	7
12	Se manifiesta dentro de la institución constancia que evidencie la continuidad del servicio de salud que se brinda.	1	2	3	4	5	6	7
13	La forma y mecanismos establecidos por esta institución de salud acerca del funcionamiento de sus laboratorios clínicos es correcta	1	2	3	4	5	6	7
14	El personal médico que labora en la institución informa adecuadamente las ventajas, desventajas, riesgos y consecuencias del tratamiento correspondiente al diagnóstico emitido.	1	2	3	4	5	6	7
15	Los sistemas de información utilizados por esta institución de salud son adecuados.	1	2	3	4	5	6	7
16	La innovación tecnológica fortalecen los servicios que se ofrecen.	1	2	3	4	5	6	7
17	Los resultados positivos que alcanza la institución se deben en gran medida a la eficiente actuación de la administración que tiene entre sus prioridades la atención al personal que labora en la misma.	1	2	3	4	5	6	7
18	La atención de salud brindada por parte del personal médico de la institución cumple con los estándares establecidos según el servicio y el nivel de atención de salud	1	2	3	4	5	6	7
19	Me siento satisfecho con la calidad de las relaciones de esta institución con otras entidades que garantizan materiales e insumos para garantizar el servicio de salud que se brinda.	1	2	3	4	5	6	7
20	El personal médico, administrativo y de servicio cumple con lo reglamentado para el correcto funcionamiento de las alianzas estratégicas	1	2	3	4	5	6	7
21	Me siento satisfecho con la calidad de las relaciones de esta institución con los agentes del entorno que garantizan el correcto funcionamiento de la misma	1	2	3	4	5	6	7

---

---

<b>22</b>	Se conocen las acciones o actividades que se desarrollan por los agentes del entorno donde se encuentra inmiscuida la institución.	1	2	3	4	5	6	7
<b>23</b>	Se encuentran establecidas dentro de la institución donde labora las estrategias medioambientales.	1	2	3	4	5	6	7

---

Fuente: (Abad y Baujín, 2022)

## Anexo 7. Cuestionario para evaluar elementos intangibles por el paciente

Estimado paciente:

Nos complace comunicarle que nuestro policlínico Carlos Verdugo Martínez del municipio matanzas realiza estudios sobre la medición de sus elementos intangibles con el objetivo de aportarle a usted un superior y exclusivo valor al servicio de atención médica. Apreciando su inteligencia y gentileza incondicional, le hacemos entrega de esta encuesta para que finalizada su estancia, haga nuestra sus percepciones.

El siguiente grupo de afirmaciones se refieren a lo que usted piensa acerca del servicio recibido y el funcionamiento o no de determinados procesos y procedimientos dentro de la institución. Para cada declaración indíquenos, por favor, hasta qué punto considera que lo anterior posee las características descritas. Si usted coloca un círculo en el número 1 eso significa que está fuertemente en desacuerdo, y si lo coloca en el número 7, significa que usted está fuertemente de acuerdo con la declaración. Puede señalar un círculo en los números intermedios que mejor represente sus opiniones al respecto (valores entre 2 y 6), teniendo en cuenta cuánto esta opinión se acerque más a su percepción de acuerdo a ambos extremos de la escala (1 y 7).

1-----2-----3-----4-----5-----6-----7

Fuertemente  
en desacuerdo

Fuertemente  
de acuerdo

No	Ítem	Valores de la escala						
1	Me siento satisfecho por la atención de salud recibida.	1	2	3	4	5	6	7
2	El servicio de salud que se brinda en la institución reúne las características óptimas para ser considerado un servicio con calidad.	1	2	3	4	5	6	7
3	El personal médico y de servicio en la institución posee el conocimiento, la destreza y seguridad con respecto a los procesos que conducen a una adecuada atención de salud.	1	2	3	4	5	6	7
4	El hospital posee una apariencia moderna, con instalaciones visualmente atractivas, con un personal que labora de apariencia correcta y limpia, además de los aspectos materiales relacionados con el servicio de salud de forma adecuada.	1	2	3	4	5	6	7
5	La institución ofrece seguridad en sus instalaciones y en el trato que brinda.	1	2	3	4	5	6	7
6	El personal médico y de servicio muestra preocupación por sus intereses, es cortés, con una atención personalizada, dispuestos a ayudar y a responder preguntas.	1	2	3	4	5	6	7