



**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 la Empresa de Construcción y Montaje de Obras del Turismo en Varadero

Autor: Rosmery Aballi Rizo

Tutor/Tutores: M. Sc. Annayka Abad Alfonso. Prof. Auxiliar

Dr. C. Pilarín Bajuín Pérez. Prof. Titular

Ciudad: Matanzas

Año: 2022

PENSAMIENTO

"En el mercado actual de negocios, las compañías reconocen que la información, el conocimiento y la habilidad para actuar sobre ellos, son su más valioso recurso".

Wayen Eckerson

DECLARACIÓN DE AUTORIDAD

Yo, declaro como estudiante del Curso Diurno, de la Facultad de Ciencias Económicas, en la Universidad de Matanzas, ser la única autora de este Trabajo de Diploma en opción al Título de Licenciado en Contabilidad y Finanzas como parte del ejercicio de culminación de mis estudios, y autorizo a la Universidad de Matanzas y todos aquellos que le precisen, a hacer uso de la misma.

NOTA DE ACEPTACIÓN

Presidente de tribunal _____

Secretario _____

Miembro _____

Dado en la ciudad de Matanzas a los _____ días del mes de _____ del 2022

DEDICATORIA

A mis padres, que han estado en todas las etapas de mi vida, aportando su amor, confianza y apoyo para que este sueño se haga realidad. A mis familiares y amigos, a Elizabeth por ser un pilar importante en mi vida y colaborar en todo este proceso.

AGRADECIMIENTOS

A mis padres por confiar en mí, darme fuerza, amor incondicional y apoyarme siempre en todos los momentos de mi vida

A todos los que me han brindado su mano, me han empujado y han caminado conmigo para que llegara hasta aquí:

A mi mejor amiga Elizabeht y Yailena por estar siempre para mí y por ayudarme en todas mis locuras

Muy especialmente a mi tutora M.Sc. Annayka Abad Alfonso. por su dedicación, optimismo y paciencia

A mis compañeros y amigos por su apoyo incondicional y en especial a Liliana por compartir conmigo estos cuatro años

A todos los profesores, que durante estos largos años han contribuido en mi formación.

RESUMEN

En el mundo globalizado en el que hoy viven las organizaciones, existe un conjunto de elementos intangibles que deben ser gestionados para fortalecer la competitividad de las empresas. Es por ello, que su identificación y medición ha sido preocupación actualmente de muchos sectores empresariales, en especial de la construcción dentro de la economía cubana, por ser un sector que proporciona grandes ingresos. Estas entidades gestionan intangibles, tanto o más que las empresas industriales, además su contabilización, constituye uno de los retos fundamentales a los que actualmente se enfrenta la contabilidad a escala internacional. En consecuencia, el presente trabajo investigativo pretende medir los elementos intangibles en la Empresa de Construcción y Montaje de Obras del Turismo de Varadero. Para ello selecciona y adecua el modelo de medición de elementos intangibles y su procedimiento de implementación propuesto por (Abad, 2022), contribuyendo a su validación. Entre los métodos y técnicas que se emplearon durante la investigación se encuentra: el análisis y síntesis, la tormenta de ideas, el método de expertos, el coeficiente de consenso, además del procesamiento de la información a través del Programa estadístico SPSS, versión 22. Como resultado principal del trabajo se logra la aplicación parcial de dicho modelo de medición y procedimiento de implementación en una empresa del sector de la construcción, obteniéndose un análisis cualitativo de los resultados que contribuye al proceso de toma de decisiones de la empresa.

SUMMARY

In the world globalized in the one that today the organizations live, a group of intangible elements that you/they should be negotiated to strengthen the competitiveness of the companies exists. It is for it that their identification and mensuration has been at the moment concern of many managerial sectors, especially of the construction inside the Cuban economy, to be a sector that provides big revenues. These entities negotiate intangible, so much or more than the industrial companies, also their contabilizacion, one constitutes from the fundamental challenges to those that at the moment faces the accounting to international scale. In consequence, the present investigative work seeks to measure the intangible elements in the Company of Construction and Assembly of Works of the Tourism of Shipyard. For it selects it and it adapts the pattern of mensuration of intangible elements and their implementation procedure proposed for (Abbot, 2022), contributing to their validation. Among the methods and technical that were used during the investigation he/she is: the analysis and synthesis, the storm of ideas, the method of experts, the consent coefficient, besides the prosecution of the information through the statistical Program SPSS, version 22. As a result main of the work it is achieved this mensuration model's partial application and implementation procedure in a company of the sector of the construction, being obtained a qualitative analysis of the results that it contributes to the process of taking of decisions of the company.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	1
CAPITULO 1. FUNDAMENTOS TEÓRICOS-METODOLÓGICOS SOBRE LOS ELEMENTOS INTANGIBLES	6
1.1. Surgimiento y evolución de los elementos intangibles	6
1.2. Conceptualización y componentes los elementos intangibles	9
1.3. Medición de elementos intangibles	13
1.4. Los elementos intangibles proceso toma de decisiones en el sector de la construcción.	16
CAPÍTULO 2. ADECUACIÓN DEL MODELO DE MEDICIÓN DE ELEMENTOS INTANGIBLES Y SU PROCEDIMIENTO DE IMPLEMENTACIÓN PARA ENTIDADES DEL SECTOR DE LA SALUD PARA EL SECTOR DE LA CONSTRUCCIÓN	20
2.1. Selección de la propuesta metodológica de investigación	20
2.2. Adecuación del modelo de medición de elementos intangibles y su procedimiento de implementación para entidades del sector de la salud para el sector de la construcción	26
CAPÍTULO 3 RESULTADOS DE LA APLICACIÓN PARCIAL DEL PROCEDIMIENTO DE IMPLEMENTACIÓN DEL MODELO DE MEDICIÓN DE ELEMENTOS INTANGIBLES PARA ENTIDADES DEL SECTOR DE LA SALUD EN LA EMPRESA DE CONSTRUCCIÓN Y MONTANJE DE OBRAS DEL TURISMO DE VARADERO	34
3.1 Características de la entidad objeto de estudio	34
3.2 Resultados de la aplicación parcial del procedimiento de implementación del modelo de medición de elementos intangibles para entidades del sector de la salud en la Empresa de Construcción y Montaje de Obras del Turismo de Varadero	35
CONCLUSIONES	52
RECOMENDACIONES	53
BIBLIOGRAFÍA	54
ANEXOS	58

INTRODUCCIÓN

El ritmo de los cambios en el mundo empresarial en los inicios del tercer milenio, disparados por la competencia global y la revolución de las innovaciones tecnológicas en las comunicaciones, han conllevado a un incremento sustancial de los usuarios de la información financiera y no financiera. La dinámica del entorno, de la llamada Era de la Información y también Era del Conocimiento, ha transformado los puntos de vista y necesidades sobre la información contable, exigiendo de la misma que se demuestre la verdadera capacidad de las empresas para generar utilidades y proyectarse en el futuro.

Señala (Vazzano, 2014) que hasta mediados del siglo XX el poder de las empresas estaba determinado por la magnitud de sus operaciones, el tamaño de sus plantas productivas, el alcance de sus redes de distribución y la cuantía de sus recursos financieros. En este marco, se considera que la función del empresario consistía en gestionar un conjunto de gastos, indicadores de utilidad, y activos esencialmente intangibles. Sin embargo, las dificultades que entraña en muchos casos la medición fiable de su valor y las restricciones existentes para una delimitación clara de su control o propiedad por parte de la empresa, limitan la posibilidad de su reconocimiento como parte del patrimonio de la sociedad, con motivo de la prudencia y conservadurismo que caracteriza el tratamiento de los elementos intangibles en la mayor parte de los ordenamientos contables actuales.

En la literatura sobre el tema existe una gran polémica cuando del término intangible se trata, algunos autores lo definen como recursos o activos intangibles, activos intelectuales, capital intangible o capital intelectual cuando se refieren al conjunto de elementos de carácter intangible que contribuyen a la creación de valor para la organización. En el transcurso de esta tesis se identificará capital intelectual con el término elementos intangibles, que integra los activos intangibles que son reconocidos por la Contabilidad, así como los que no se adaptan a la normativa contable.

El factor humano como creador y difusor del conocimiento se está convirtiendo en una de las principales fuentes de ventajas competitivas, así como su contribución a la capacidad de las organizaciones de aprender y adecuarse a las nuevas e inestables condiciones del medio. Como plantea (Zambrano, Cuenca, y Cuenca, 2020) los activos más significativos de las empresas ya no son los activos físicos tales como: la maquinaria, los edificios, los inventarios y los saldos en las cuentas bancarias, sino los elementos intangibles que tienen su origen en los conocimientos, habilidades, valores y actitudes de las personas que forman parte del núcleo estable de la empresa, así como la fidelidad de los clientes, las relaciones con los proveedores y accionistas, el uso de la tecnología informática, las alianzas estratégicas, entre otros.

La necesidad de encontrar una relación entre los elementos intangibles y las variables financieras la remarcan muchos autores. Aunque se reafirma la necesidad de seguir analizando aspectos no financieros, hay una creciente demanda de desarrollar conceptos y herramientas que nos permitan conectar conocimientos y otros recursos intangibles con los recursos financieros de forma más eficaz (Alfonso y Pérez, 2021).

Actualmente parece aceptarse con carácter general que los recursos intangibles que generan o poseen las empresas son una fuente inagotable de creación de riqueza. La capacidad de medir y gestionar estos elementos se ha convertido, de esta manera, en una necesidad básica para poder explicar de forma satisfactoria los procesos de obtención de ventajas competitivas sostenibles en el tiempo.

Sin embargo, la gran mayoría de empresas no disponen de modelos de gestión del conocimiento ni de herramientas de medición de elementos intangibles que les faciliten un adecuado manejo de estos recursos. Por ello, deben conocer las experiencias de empresas pioneras a nivel internacional en la medición de dichos elementos. En la actualidad se han realizado esfuerzos en ese sentido por la comunidad científica que han arrojado modelos, procedimientos, indicadores que van más allá de la información contable ofreciendo poderosas herramientas para gestionar la administración de las empresas.

Los problemas económicos, problemas de desigualdad, de derechos humanos y el cambio climático, dificultan la situación existente en el mundo y a eso le agregamos la crisis a la que acarrió la pandemia del Covid-19 donde los elementos intangibles han sido de gran valor y utilidad en todos sus aspectos, en salud, en derecho al trabajo, a la desigualdad de derechos humanos, el derecho a la educación, a la capacitación, al entrenamiento técnico y a la superación profesional y del trabajo.

Cuba no estuvo exenta de la situación epidemiológica que sufría el mundo, 11 de marzo, día en que se diagnosticaron los primeros casos de COVID-19 en el país, se ha tenido que enfrentar los difíciles retos que impone la actual situación, agravada por la crisis internacional y el recrudecimiento del bloqueo imperialista, a la vez que defiende con mucho esfuerzo lo logrado a través de un modelo socioeconómico particularmente humanista que ha sido construido a lo largo de seis décadas de Revolución.

En esta etapa los elementos intangibles fueron de gran importancia, aun cuando ni siquiera sabíamos que estábamos haciendo uso de ellos, nos ayudaron a fortalecer el trabajo a distancia. Fue necesario ofrecer contenido para consumo online, como talleres, capacitación y cursos los cuales sirvieron para promover las medidas establecidas por el MINSAP. Pues en la actualidad la utilización de las redes sociales y el

tiempo invertido en ellas es mayor de lo que disponía ser antes de la pandemia y contingencia por el Covid-19.

Cuba no está ajena al progreso y el constante cambio de la presente era, y las agrupaciones también persiguen el ritmo de las transformaciones socioeconómicas universales. El veloz compás que ha matizado las fluctuaciones en el mundo empresarial en los inicios de este milenio, proyectados por la competitividad global y la sublevación de las inversiones tecnológicas en las comunicaciones, ha conllevado a un incremento de la necesidad de identificar y medir los elementos intangibles.

Es por ello que su identificación ha sido preocupación actualmente de muchos sectores empresariales, en especial de la construcción por clasificarse como uno de los principales sectores impulsor de ingresos a nivel nacional de la economía y dentro de él, en particular las empresas constructoras dentro del Polo Turístico de Varadero por tener una vinculación muy estrecha con los elementos intangibles que se han mencionado. Actualmente estas empresas se han calificado como un área de importancia estratégica que decide en la dinámica de crecimiento de la economía y en el desarrollo de los principales sectores; incluyendo así la necesaria flexibilización de los procesos inversionistas, además de introducir nuevas tecnologías y crear un mercado facilitador de la modernización de muchas ramas.

Todo lo anteriormente expuesto va a contribuir al cumplimiento de los lineamientos 6, 68 y 159 de la política económica y social del partido y la revolución en la conceptualización del modelo económico y social cubano de desarrollo socialista en el octavo congreso (De Cuba, 2021). Para los cuales la medición de los elementos intangibles será de gran utilidad ya que servirán de herramienta para una adecuada toma de decisiones, garantizando así la fiabilidad y transparencia de la información financiera y estadística, de manera oportuna y razonable. Garantizar la sostenibilidad de la Política de Reparación, Renovación y el Mantenimiento de la Infraestructura Turística y de apoyo, cumpliendo con así con los objetivos sociales que persigue la misma. De igual manera, priorizar las actividades de mantenimiento constructivo y tecnológico, así como las reparaciones capitalizables en todas las esferas de la economía, que permitan recuperar capacidades existentes antes de realizar nuevas inversiones.

Tal y como hemos apuntado anteriormente, los intangibles cada vez explican en mayor medida los resultados que obtienen las organizaciones en general. De ahí que una adecuada identificación, medición, control y gestión se haga imprescindible en el momento actual. Además, las entidades constructoras poseen características específicas en las que cobran especial protagonismo los intangibles relacionados con las personas. Por ello, en este contexto se hace imprescindible la creación de un modelo conceptual y

procedimiento de implementación de elementos intangibles que permita identificar y medir los elementos que generen el máximo beneficio a dichas empresas

En correspondencia con lo antes planteado se propone como problema científico: ¿cómo contribuir a la medición de los elementos intangibles en la Empresa de Construcción y Montaje de Obras del Turismo en Varadero?

Para guiar la solución al problema científico planteado se elabora como **objetivo general**: Seleccionar un modelo de medición de elementos intangibles y su procedimiento de implementación para la Empresa de Construcción y Montaje de Obras del Turismo en Varadero.

Por consiguiente, para darle respuesta al objetivo general se establecen como **objetivos específicos**:

1. Fundamentar los elementos teóricos – metodológicos sobre los elementos intangibles existentes en la literatura.
2. Adecuar el modelo de medición de elementos intangibles y su procedimiento de implementación para entidades del sector de la salud seleccionado para el sector de la construcción.
3. Aplicar parcialmente el procedimiento de implementación del modelo de medición de elementos intangibles para entidades del sector de la salud en la Empresa de Construcción y Montaje de Obras del Turismo.

La presente 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 Alfha de Cronbach, 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.

La presente investigación se estructura para cumplir los objetivos declarados de la forma siguiente: resumen, introducción, tres capítulos cuyo contenido se muestra en la figura 1, así como las técnicas puestas en práctica para su realización, posteriormente se muestran las conclusiones y recomendaciones del presente trabajo sintetizándose los aspectos más relevantes de la investigación que dan respuesta a los objetivos planteados además se relaciona toda la bibliografía y se adjuntan los anexos, que están en correspondencia con el desarrollo del mismo para la ampliación de cuestiones necesarias y de interés.

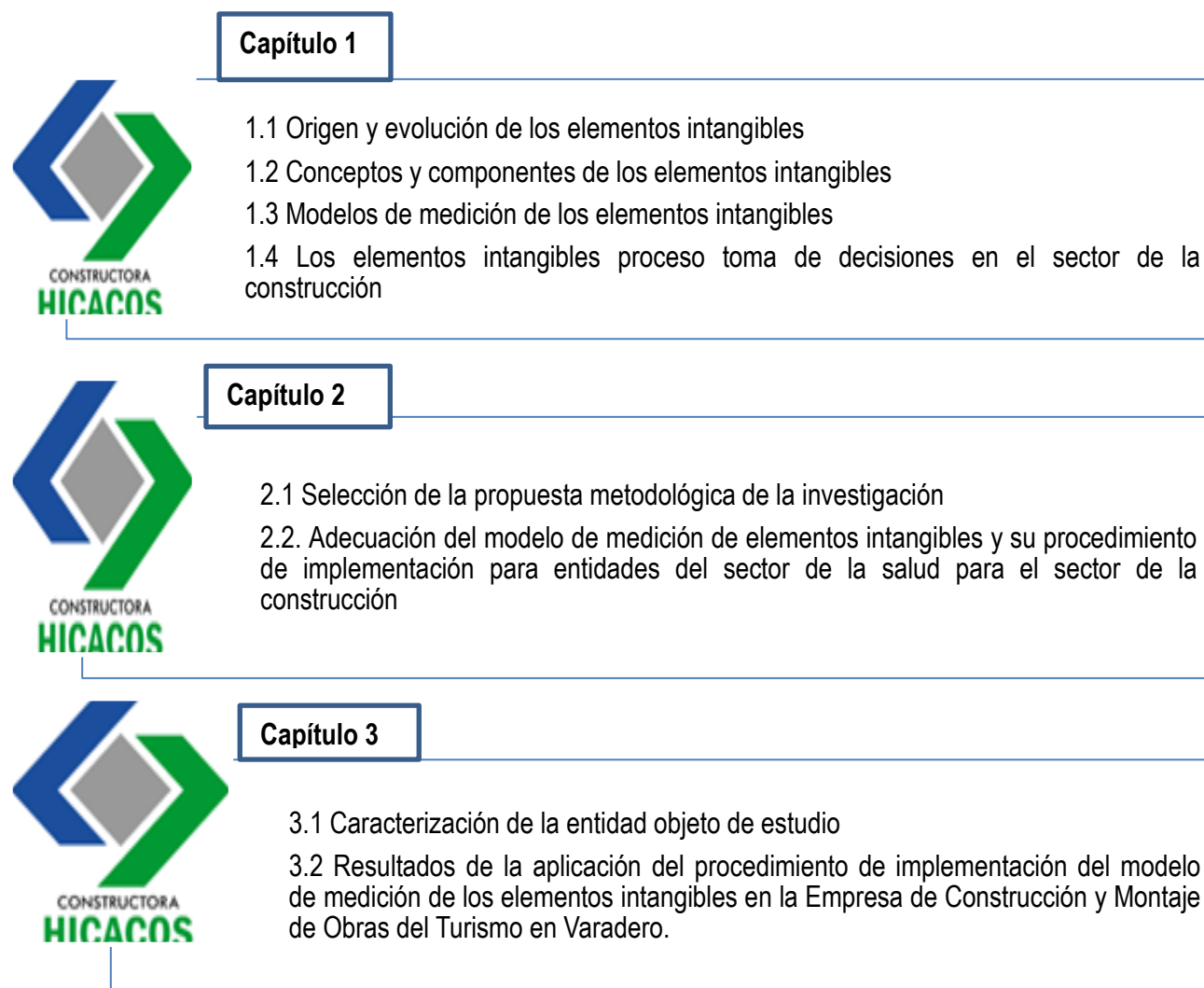


Figura 1. Estructura de la investigación

CAPITULO 1. FUNDAMENTOS TEÓRICOS-METODOLÓGICOS SOBRE LOS ELEMENTOS INTANGIBLES

1.1 Surgimiento y evolución de los elementos intangibles

Hasta principios del siglo XIX, la riqueza se basa en la posesión de tierras, que junto con el añadido del trabajo producía alimentos y rentas. En la segunda década del siglo, en países como Estados Unidos y Gran Bretaña, surgen las manufacturas las cuales desplazan a la agricultura como fuente principal de riquezas para el país. En décadas posteriores la generación de renta se consiguió a través de la combinación de capital, materias primas y trabajo. Como última etapa a finales del siglo XX la economía empezó a cambiar con la llegada de la Era del Conocimiento, donde el modelo de trabajador altamente calificado y que basa su trabajo en el conocimiento ha ido reemplazando al obrero industrial como categoría profesional dominante así en esta última parte del siglo el crecimiento económico y las ventajas competitivas ya no provienen de la materia prima o de los músculos, sino que, por el contrario tienen como origen las ideas (Quinapanta et al., 2012).

La génesis del término elementos intangibles se produjo durante las décadas de los ochenta y noventa del siglo XX cuando diversos autores señalaban en sus escritos que la contabilidad tradicional no reflejaba el conjunto de activos intangibles que aportaban a la generación, valor, innovación, prácticas y actividades que se convertían en el resultado económico de las organizaciones. Como patrón de referencia, el modelo de elementos intangibles puede dirigir las acciones de la organización o del sistema para que a partir de los recursos y capacidades poseídas de naturaleza intelectual e intangible puedan crear conocimiento que se transfiera como innovación para la creación de valor a través de la identificación, medición y revelación. La importancia del conocimiento y de los elementos intangibles se remonta a las antiguas civilizaciones como la griega o la egipcia que presentan las primeras evidencias de codificación del conocimiento a través de tablillas, registros en las paredes de sus grandes monumentos en códices o en el mejor de los casos en las primeras bibliotecas conocidas por el hombre que no eran sino la muestra de su poder (Benavides, 2012).

El análisis realizado por (Polo y Rodríguez, 2014) donde centran la atención en la evolución exclusivamente empresarial del interés hacia elementos intangibles, distingue claramente tres ideas de desarrollo que se asocian a cada una de las tres etapas que proponen los autores. En un primer momento, la investigación sobre intangibles quedó centrada en la importancia de la creación de los elementos intangibles para crear ventajas competitivas, esto, en la idea de comprender que los elementos intangibles

son relevantes para las empresas y en hacérselo ver. En segundo lugar, el análisis se dirigió a analizar el impacto de los elementos intangibles sobre el rendimiento financiero y la creación de valor. Se trataba en esta fase de corroborar la participación de los elementos intangibles en los resultados de las empresas en un sentido amplio.

Desde entonces hasta la fecha, podemos decir que la literatura ha seguido creciendo y creando valor, lo cual ha llevado a la mayoría de los investigadores a apostar por un tercer escenario orientado a investigar los elementos intangibles en la práctica ayudando a la implementación y gestión de los mismos a las empresas.

A juicio de (Lira, 2022) la evolución de la sociedad del conocimiento ha llevado por ejemplo a la Unión Europea, así como a los principales países de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) a definir una estrategia y un modelo económico basado en “el conocimiento para el crecimiento” y en el que surgen con fuerza dinamizadora los nuevos enfoques del “triángulo de la sociedad del conocimiento”, integrando los papeles de la educación, del mayor esfuerzo en Investigación y Desarrollo (I+D) y de su transferencia como innovación.

A principios del actual siglo la cuestión de los elementos intangibles empieza a cobrar interés para la comunidad académica y se comienza a desarrollar iniciativas con el objetivo de estandarizar conceptos y taxonomías, introduciendo mayor rigor académico en el estudio de intangibles. Sin embargo, son aún escasos los trabajos empíricos publicados con suficiente rigor que establezcan una definición clara de los elementos intangibles, y de las posibles dimensiones de éste (Simó Guzmán y Sallán Leyes, 2008).

Según Rivero Díaz (2009) la dinámica del entorno actual ha transfigurado las necesidades sobre la información contable y requiere de la misma que muestre la capacidad de las empresas para generar utilidades y proyectarse hacia el futuro. Los activos más significativos de un gran número de empresas ya no son los activos tangibles y físicos, que se presentan en los Estados Financieros, sino los intangibles que tienen su origen en los conocimientos, habilidades, valores y actitudes de las personas, así como la lealtad de los clientes, las relaciones con proveedores y accionistas, el uso de la tecnología informática, las alianzas estratégicas, entre otros, que en su conjunto se han denominado elemento intangible (Universidad, 2013).

Desde que el término elementos intangibles empezó a surgir con fuerza, según (González, 2021), a principios de la pasada década de los noventa en Estados Unidos y Suecia, cuarenta y tres empresas suecas 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”. Después de la denominación de capital intelectual es cuando por primera vez se comenzó a mencionar los elementos intangibles. Véase la evolución más detallada hasta principios de este siglo (tabla 1).

Tabla 1: Evolución de los elementos intangibles

Período	Progreso
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 y Lloyd, 1987)
A principios de 1990	Iniciativas sistemáticas para medir e informar del capital intelectual al exterior (e. g. Celemi y Skandia; SCS, 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 mitad de 1990	Nonaka y Takeuchi (1995) presenta su trabajo sumamente influyente en “La compañía creadora de conocimiento”. Aunque el libro concentrado en el conocimiento, la distinción entre el conocimiento y el capital intelectual es suficientemente fina como para hacer que sea un libro relevante en los focos puros del capital intelectual. La herramienta de simulación, Tango, creada por Celemi, se lanza en 1994. Tango es el primer producto extensamente habilitado para la educación ejecutiva en la importancia de los intangibles. También en 1994, un suplemento del informe anual de Skandia se realiza enfocado a la presentación de una evaluación de los stocks de la compañía en capital intelectual. “Visualizando el capital intelectual” genera el interés de otras compañías que procuraran seguir el ejemplo de Skandia Edvinsson, L (1997). Celemi en (1995), usa una “revisión del conocimiento” para ofrecer una evaluación detallada del estado del capital intelectual.
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; Garcia-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: actualización a partir de (González, 2021)

Queda evidenciado que los elementos intangibles han estado vigentes siempre en las organizaciones desarrollándose aún más en la actualidad con un creciente número de investigadores, profesionales y directivos manifestándose en un progresivo número de investigaciones aplicadas a distintos tipos de organizaciones, que coinciden en que la eficiente administración de los activos intangibles es determinante para insertarse en las duras competencias de los mercados en que se vive.

En este epígrafe se han identificado de manera sencilla algunos cambios acelerados que han venido ocurriendo en el mundo de los negocios con respecto a los elementos intangibles y la necesidad inobjetable de la medición de los intangibles, pues la forma tradicional ya no refleja la realidad. En el próximo epígrafe se abarcan los diferentes conceptos y componentes de elementos intangibles recogidos por la literatura.

1.2 Conceptualización y componentes los elementos intangibles

El tema de los elementos intangibles, como se ha expuesto anteriormente, surge por la imperiosa necesidad de realizar valoraciones de las empresas en contextos tan diferentes como son los mercados. El término de elementos intangibles ha sido definido por múltiples autores, con una gran variedad de denominaciones asignada a conceptos similares, pero no siempre con el mismo significado, aunque sí responden al objetivo de otorgarle un valor futuro a las organizaciones.

La Norma Internacional de Contabilidad (N.I.C.) Nro. 38 especifica que los activos intangibles son aquellos activos identificables, sin carácter monetario ni apariencia física. Establece tres atributos críticos que deben presentarse para su reconocimiento y ellos son:

- a) que sea identificable, es decir, que sea susceptible de ser separado de la entidad y vendido, alquilado, licenciado, transferido o cambiado, por medio de un contrato, ya sea individualmente o en conjunto con un activo o pasivo relacionado; o, resulte de derechos legales, contractuales u otros;
- b) que el ente posea control sobre beneficios económicos futuros procedentes del recurso subyacente proveniente de acontecimientos pasados;
- c) que el activo tenga aptitud para proveer beneficios económicos futuros tales como ingresos ordinarios o costos futuros reducidos (Contabilidad, mayo, 2014).

Por su parte, la norma americana, el SFAC Nro. 6 indica, que los activos constituyen posibles beneficios económicos futuros controlados por una entidad concreta como resultado de acontecimientos y transacciones pasadas. En el Financial Reporting Standard Nro. 10 (FRS-10) se define a los activos intangibles como aquellos activos no financieros que no poseen sustancia física pero que:

a) son identificables, es decir, puede disponerse separadamente de ellos sin tener que depender del negocio de la empresa;

b) son controlados por la entidad a través de derechos legales o custodia física; esto es, la habilidad para obtener beneficios económicos, o bien restringir el acceso de la competencia a los mismos por la existencia de derechos legales (Vazzano, 2014).

En armonía con lo anterior la Norma Cubana de Contabilidad (NIC) No. 8 reconoce como un activo intangible: un activo identificable, de carácter no monetario y sin apariencia física; ejemplos: concesiones, patentes, 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 (Alfonso y Pérez, 2019).

Teniendo en cuenta la opinión de varios de los autores sobre el tema como: (Canibaño, Sánchez, García-Ayuso y Chaminade 2002)¹, quienes coinciden que desde una perspectiva contable, los intangibles pueden ser definidos como fuentes de beneficios económicos futuros, que no poseen sustancia física, controlados, o bien influidos por la empresa, como resultado de acontecimientos y transacciones pasadas (producidos por la empresa o adquiridos) y que pueden o no ser vendidos separadamente de otros activos de la empresa. Aclaran que el punto clave de los intangibles radica en establecer si sus costos de adquisición o producción propia, pueden ser reconocidos como un activo y reflejados en el balance, o bien, deben cargarse como un gasto en el ejercicio en que se incurren. Para que un intangible pueda ser reconocido como activo, requiere el cumplimiento de ciertos requisitos dentro de los cuales se destacan su medición de forma fiable y la posibilidad de ser identificado separadamente. En consecuencia, existe una gran variedad de inversiones intangibles que desde una perspectiva económica podrían ser consideradas como activos, pero que de acuerdo con las normas de contabilidad vigentes no pueden ser reconocidas como tales en el balance (Vazzano, 2014).

Como afirma (Ficco, C.R., 2020) la primera publicación del término elemento intangible, al referirse a este como acción intelectual, más que mero conocimiento o puro intelecto. No obstante, en la literatura económica, el concepto fue introducido por primera vez por List, 1841, quien lo define como aquél referido a las naciones y que surge en virtud de la acumulación de descubrimientos, invenciones, esfuerzos, entre

¹El concepto de elemento intangible no está determinado por lo que en el artículo de (Vazzano, 2014) se muestran algunos de los autores que opinan sobre la conceptualización del término como son : (Canibaño, Sánchez, García-Ayuso y Chaminade 2002).

otros, de las generaciones precedentes. El concepto tiene, de este modo, raíces económicas, lo que permite explicar la denominación de ‘capital’.

El término “capital intelectual” representa un concepto mucho más amplio, al cual aún no se ha llegado a una definición de aceptación generalizada. No obstante, sobre la base de las principales características que están presentes en la mayoría de los conceptos elaborados, se puede afirmar que el capital intelectual refiere al conjunto de elementos intangibles relacionados entre sí, entre los que destaca el conocimiento disponible, tanto a nivel individual como organizativo, que están en cierta medida ocultos, por no estar en los estados financieros elaborados según la normativa vigente y que permiten a la empresa funcionar, en combinación con los demás recursos inherentes a la misma, siendo fuente de ventaja competitiva y de creación de valor (Ficco, C., 2020).

Según (Ficco, C.R., 2020) plantea que el capital intelectual comprende los valiosos recursos basados en el conocimiento y las actividades de gestión relacionadas con ellos, y que representa las actividades y procesos basados en el conocimiento que contribuyen a la innovación, a la creación de valor y al logro de ventajas competitivas y beneficios futuros para las empresas, al agregar valor para todos sus *stakeholders*².

Es factible aceptar que los elementos intangibles, tal vez por ser un concepto reciente, no posee una definición universal. La empresa sueca Skandia, que ya había trabajado sobre el tema en sus informes de presentación a terceros, en 1995 decía que el Capital Intelectual es la “posesión de conocimientos, experiencia aplicada, tecnología organizacional, relaciones con clientes y destrezas profesionales que da a Skandia una ventaja competitiva” (Malgioglio et al., 2001).

En concordancia con (Rodríguez y Polo, 2016), se definen los elementos intangibles como aquellos componentes de naturaleza inmaterial, con ausencia de sustancia física y carácter no monetario, capaces de generar beneficios económicos futuros, controlados por la empresa como resultado de acontecimientos o transacciones pasadas, como la producción, compra u otro medio de adquisición.

De acuerdo con (Alfonso y Pérez, 2019) los intangibles son todos aquellos elementos que carecen de forma física y están implícitos en todo tipo de organización, capaces de generar beneficios económicos y sociales en el largo plazo, aun cuando no se registran ni son reconocidos contablemente. Apoyados en las distintas estructuras y relaciones; contribuyendo a una mejora del proceso de toma de decisiones que repercute en una adecuada administración y elevada repercusión social.

² Stakeholders o grupos de interés son aquellos actores que tienen algún tipo de relación con una empresa, de manera que cualquiera de las decisiones estratégicas de la compañía puede afectarle de forma directa o indirecta

Todas las anteriores definiciones tienen en común que los elementos intangibles forman parte del capital intelectual en su totalidad y a su vez están entrelazados, colaborando al cumplimiento de los objetivos estratégicos de la entidad y al aumento de los principales activos en la misma. En tal sentido, se evidencia con todo lo expuesto, aun cuando no se ha llegado a un concepto de aceptación exhaustiva que varios de los autores mencionados coinciden en diversos aspectos y características, que se comprueban cuando se habla de capital intelectual, como los términos recursos, capacidades y actividades que relacionados entre sí forman parte de los elementos intangibles; el conocimiento disponible, tanto individual como organizativo; permitiéndole a la empresa funcionar, junto con los restantes recursos de la misma, de manera que se crean ventajas competitivas y fuente de valor, aunque permanecen “ocultos”, cuando se elaboran los estados financieros en base a la normativa vigente. Por lo que la autora coincide con el concepto citado por (Abad, 2022), por ser este el más completo

En la opinión de (Calvo, 2012) existen diversas definiciones de elementos intangibles y sus componentes, pero comúnmente, se distingue entre capital humano, estructural y relacional. El capital humano recoge las capacidades individuales, los conocimientos, las destrezas y la experiencia de los empleados y directivos de la empresa. El capital estructural es el conjunto de conocimientos que permanecen en la empresa a final del día; incluye las patentes, las estructuras de funcionamiento, la organización administrativa e informática de la empresa, la capacidad instalada, la imagen, la eficiencia productiva o cultura corporativa. Finalmente, el capital relacional es el conjunto de recursos ligados a las relaciones externas de la empresa con sus clientes, proveedores, accionistas o socios.

Describe (Ortega, 2013) al capital humano como el conjunto de capacidades individuales, conocimientos, destrezas y experiencia de los empleados y directivos de la organización; consideran que dichos recursos pueden ser de tres tipos: competencias (conocimientos, aptitudes, habilidades y know how), actitud (motivación y capacidad de liderazgo) y agilidad intelectual (capacidad de innovación e iniciativa empresarial, adaptación y de creación de sinergias, etc.).

A su vez el capital estructural o interno, según (Suardi et al., 2007), afirman que está compuesto por tres dimensiones: el capital organizacional (estructura que sostiene el capital humano: procesos de trabajo, técnicas, métodos, sistemas informáticos y de comunicación, bases de datos, entre otros), el capital innovación (derechos comerciales protegidos, propiedad intelectual y otros activos intangibles y talentos usados para crear y llevar rápidamente al mercado nuevos productos y servicios), y el capital proceso (procesos de trabajo, normas técnicas de calidad y programas que fortalecen la eficiencia de la manufactura o la prestación de servicios). Aquí juega un papel importante la tecnología como creadora de

valor, y es por ello que actualmente se invierten grandes sumas de dinero en equipamiento informático, software y desarrollo de sistemas

Mientras que el capital relacional o externo; también llamado capital clientela, se refiere a la valoración de las relaciones con los clientes. Este tipo de activo intangible es el que se contabiliza comúnmente, puesto que allí encontramos las marcas de fábrica, los nombres de la compañía, la acumulación de pedidos, los canales de distribución, los acuerdos de licencias, los contratos favorables, las franquicias, entre otros (Ortega, 2013).

En general, los autores hasta la actualidad han categorizado los elementos intangibles en tres componentes interrelacionados: capital humano, capital relacional y capital estructural. A su vez (Alfonso y Pérez, 2019), luego de la aplicación de métodos y técnicas de investigación, y de acuerdo con las características estudiadas del sistema presupuestado en Cuba, específicamente del sector de la salud y el impacto que tiene este en la sociedad, se decide incluir en el modelo diseñado un cuarto componente: el social, por representar la integración, el compromiso y el impacto en la comunidad y la sociedad en general, lo que incluye su influencia ambiental.

Por otro lado, el objetivo de quienes hasta el momento se han dedicado a medir los elementos intangibles es crear una métrica específica, a través de indicadores los cuales no son todos de naturaleza financiera, pero aun así permiten establecer un valor objetivo para poder registrarlo como activo intangible. Lo que se pretende es identificar todas las actividades humanas que generan valor y ventajas competitivas en la empresa, para posteriormente condensarlas generalmente en un modelo.

1.3 Medición de elementos intangibles

En la búsqueda de metodologías y modelos que contribuyan a mejorar la capacidad de gestión de los elementos intangibles se han realizado en los últimos años numerosos esfuerzos aunque con éxito relativo, debido sin duda, a la propia naturaleza intangible de estos elementos y, sobre todo, a que cada entidad en específico tiene su combinación particular de conocimientos clave de éxito en función de los objetivos a conseguir y de la situación del mercado, así como por la complejidad de su medición encontrándose variedades de modelos tanto de carácter cualitativo como cuantitativo para la medición de elementos intangibles.

De esta manera intentar ofrecer a los gestores internos información relevante para la toma de decisiones y para terceros sobre el valor de la empresa, así como informar sobre la capacidad de la organización de

generar resultados sostenibles, mejoras y crecimiento futuro a partir de las inversiones y acciones realizadas en el presente.

Existen dos enfoques para medir los elementos intangibles el primero denominado enfoque global o medidas globales, este es muy poco desarrollado, puesto que, como su nombre lo indica su objetivo es llegar a un valor global de los elementos intangibles y ha sido poco difundida debido a que los elementos intangibles no se contabilizan, su objetivo es proporcionar de medidas de forma rápida. El segundo, enfoque de componente por componentes incluye aquellas propuestas que se basan en la identificación de elementos por cada componente de elementos intangibles y de indicadores específicos para cada uno, lo que permite ubicar cada medida en los diferentes niveles operacionales teniendo en cuenta que cada uno tiene diferente relevancia y utilidad en los diferentes niveles de la organización, así como en el proceso de toma de decisiones.

Con el pasar de los años, se ha estudiado la medición de elementos intangibles con lo cual han surgido una amplia gama de modelos para medir los mismos entre los que podemos mencionar: Modelo Nova , Modelo de Gestión del conocimiento de KPMG Consulting , Proceso de Creación del Conocimiento, Knowledge Management Assessment Tool , Modelo Andersen , Capital Intelectual, Navigator de Skandia , Technology Broker, Intellectual Assets Monitor , Modelo de Dirección Estratégica por Competencias: El capital Intangible, Modelo Intellect , Balanced Business Scorecard ; los cuales, por sus características y conceptos de aplicación pudieran, de manera total o parcial, emplearse en las condiciones de las empresas cubanas. (Docasal, 2012) y algunos se explican a continuación.

En 1950 el Sr Tobin James crea el método Tobin's Q, siendo este parte de MCM, donde la "Q" significa el valor de la acción en el mercado dividido por el costo de reemplazo de sus activos. Los cambios en la "Q" es una aproximación de la medición efectiva del capital intelectual de la empresa, desarrollado por el premio Nobel en Economía James Tobin. (Lira, 2022) .

Balanced Scorecard, este modelo fue creado por (Sveiby, 1996) y está compuesto por indicadores financieros y no financieros tanto del presente, del pasado y a futuro, que miden los resultados obtenidos por la organización, relacionados entre sí, coherentes con la misión, visión y principios corporativos de las empresas. Se detallan las perspectivas de los clientes, la estructura financiera, los procesos internos y el aprendizaje y crecimiento personal.

Intelectual Assett Monitor. El autor del modelo resalta la importancia de los activos intangibles en la valoración de las empresas en los mercados de capitales y los clasifica en competencias personales, el conocimiento generado internamente y el valor de las relaciones con el entorno.

Navigator- Skandia. Este modelo desarrollado por Leif Edvinsson resalta la diferencia entre el valor el libro y el valor comercial de las empresas debido a los activos del conocimiento, y destaca que el valor de mercado está compuesto por el capital financiero y el capital intelectual el cual lo descomponen en capital humano y capital estructural.

Andersen Model. En este modelo se reconoce la importancia de la información y del conocimiento y el movimiento acelerado de los mismos, la forma como esta impetra en los usuarios, la manera como crea un mayor valor, así mismo detalla las diferentes de compartir, de socializar, de proteger el conocimiento a través de redes, paquetes, Internet. Knowledge

Management Assessment Tool. Este instrumento como se ha denominado es útil para la evaluación y el diagnóstico del proceso de administración del conocimiento, basados en el liderazgo, la cultura organizacional, la tecnología y los procesos de medición y control.

FIMIAM es un método financiero de evaluación de los activos intangibles que fue desarrollado por Rodov y Leliaert (Viedma, 2003), es relativamente sencillo, se puede aplicar a todo tipo de organizaciones. Este modelo pretende representar los elementos del capital intelectual de una organización según la tradicional diferenciación entre capital humano, capital relacional o capital cliente y capital estructural, pero teniendo en cuenta que ciertos intangibles pueden corresponder a la vez a dos clases de capital intelectual, e incluso a las tres. Este método no se rige por indicadores para medir los elementos de sus componentes, sino que asigna valores relativos a los componentes de capital intelectual para así darle cumplimiento a cada una de sus etapas y llegar a un resultado.

Uno de los modelos más completos que podemos encontrar en la literatura es el de (Vega y Rivero, 2018), creado por autores cubanos, se basa en los modelos Intellect (Euroforum 1998), y agrega el término capital social. Se complementa con un procedimiento que facilita su implementación a través de pasos y tareas que permiten obtener resultados más completos. Se distingue por poseer una gran flexibilidad, pues el desarrollo del ciclo de medición del Capital Intelectual se convierte en un proceso a la medida para cada organización. Es extrapolable, ya que puede ser utilizado por cualquier organización y su procedimiento es sencillo y ordenado. Teniendo en cuenta componentes como el capital humano estructural, relacional y social; utilizando para medir dichos elementos indicadores de eficiencia y absolutos.

Otros modelos de particular importancia son el de capital intelectual, desarrollados por Drogonetti y Roos en 1998, que estudia la aplicación del concepto de capital intelectual a un programa gubernamental en varios países, el modelo Intellect de Euroforum desarrollado en 1998, que genera el proceso de identificación, selección, estructuración y medición de activos no valorados estructuralmente por las

empresas; el modelo Technology Broker, muy parecido al desarrollado por Skandia, en donde los indicadores son relevantes para llevar a cabo auditorias para certificar los activos intangibles.(Ortiz, 2011) De acuerdo con lo planteado por (Quinapanta et al., 2012), si los ejecutivos hallasen una forma de calcular el valor de sus activos intangibles, podrían medir y gestionar de manera mucho más fácil y precisa la posición competitiva de la empresa. Pero es más fácil decirlo que hacerlo. Como puede observarse en los Modelos descritos, la gestión del conocimiento la centran en el desarrollo de parámetros como la información, la tecnología, las personas innovadoras, los procesos internos de producción, la relación con sus clientes y el entorno. Entonces la gestión del conocimiento exige que desde la administración de las organizaciones se imponga un conjunto de políticas, prácticas y procedimientos para impulsar los procesos de aprendizaje en las personas y la generación del conocimiento al interior de la misma.

1.4 Los elementos intangibles proceso toma de decisiones en el sector de la construcción.

La realidad económica y social que caracteriza a la sociedad moderna genera profundos cambios en las organizaciones las cuales se preparan para ser más flexibles y establecer estrategias con el objetivo de adaptarse al entorno en que desarrollan sus acciones. Ante el ambiente tan poco estable y la imposibilidad de actuar a ciegas, los miembros de las organizaciones y, en particular, sus directivos necesitan manipular grandes volúmenes de información para cumplir con sus funciones esenciales; para ello es vital la implementación de prácticas administrativas soportada en el análisis de información, dirigida a garantizar el éxito organizacional. En el entorno empresarial uno de los aspectos más importantes es la toma de decisiones, siendo esta el proceso por el que se escoge una opción entre varias posibles a la hora de afrontar un problema y solucionarlo o para determinar cómo se llevará a cabo determinadas acciones que afecten a la empresa, tanto en su conjunto como en áreas más pequeñas de la misma.

Para que la toma de decisiones sea objetiva y práctica es importante conocer cómo se desarrolla la entidad, qué amenazas la pueden afectar y qué oportunidades hay que aprovechar, con qué fortalezas se cuenta y qué hay que mejorar, con el fin de lograr un verdadero posicionamiento. Es necesario contar con información veraz, que permita alcanzar los objetivos propuestos; se debe tener el diagnóstico de cada una de las áreas que componen la organización dando respuesta ¿qué?, ¿el cuándo?, ¿el dónde?, ¿quién? ¿el por qué? y ¿el cómo? Otros factores a ser tomados en cuenta son: medio ambiente, estructura organizacional, cultura y política, tecnológica, tipo de empresa, apoyo a la alta dirección, nivel organizacional al que opera el sistema, grupos de interés, afectados por el sistema, tipos de tareas (Gutierrez, 2011).

La toma de decisiones resulta ser, así, una tarea difícil, en la que puede constatarse con más claridad la inseguridad y debilidad de la persona o de los directivos en una empresa. Para que esta sea eficiente se requiere en gran medida, la solución creativa de los problemas, para lo cual se hace necesario un grupo o equipo de trabajo, ya que así se aprovecha el conocimiento y la experiencia de un mayor número de personas.

Por otra parte, a nivel internacional, los elementos intangibles han pasado a ser una herramienta importante al tomar decisiones en las empresas, lo cual constituye una moderna técnica de gestión que maximiza la aportación de las organizaciones a la sociedad, constituyendo la medición de los elementos intangibles una herramienta necesaria para conocer el verdadero valor de la empresa.

Al decir de Kaplan y Norton (2004) “a diferencia de los activos financieros y físicos, los intangibles son difíciles de copiar por los competidores, lo que los convierte en una poderosa fuente de ventaja competitiva sostenible. Si los ejecutivos hallasen una forma de calcular el valor de sus activos intangibles, podrían medir y gestionar de manera mucho más fácil y precisa la posición competitiva de la empresa. Pero es más fácil decirlo que hacerlo” (Quinapanta et al., 2012).

La inexperiencia y el desconocimiento que existe de los elementos intangibles puede dar lugar al desaprovechamiento de oportunidades de negocio basadas en recursos intangibles en poder de la empresa que pasan desapercibidos a sus directivos, afectándose de esta manera el verdadero control del valor y la competitividad de la organización en su entorno. Las relaciones interpersonales, la actitud y el comportamiento del personal son determinantes para mejorar el potencial de los elementos intangibles en cualquier organización, o sea, es importante identificar las percepciones de todos los individuos de la empresa acerca de sus posibilidades y rendimiento.

De tal manera, se enfatiza la importancia del factor humano, siendo esto todavía más evidente en la realización de la producción o en la prestación de servicios porque forman parte integral del capital humano, incidiendo además en otros componentes tales como el relacional y el estructural de los elementos intangibles, así como en la creación, práctica y difusión del conocimiento, en la utilización de las nuevas tecnologías.

En busca de mejores índices de desempeño, las organizaciones se ven en la continua necesidad de tomar decisiones para hacer frente a oportunidades, retos e incertidumbres que el entorno presenta. Este proceso de análisis de decisión se convierte en instrumento fundamental de adaptabilidad y mejora a partir del cual se va perfilando la organización en virtud de las buenas o malas consecuencias producto de las decisiones que se han tomado. Quienes asumen las decisiones de tipo estratégico al interior de las

organizaciones, son los directivos de primer y segundo nivel, personas que desempeñan un papel influyente, destacado y decisivo dentro de la empresa, esperando crear y cambiar a la organización y a la sociedad con su actuación, por pequeñas que parezcan ser las decisiones.

Las complejidades de los procesos internos propios de las empresas constructoras requieren que sus directivos adopten una estructura coherente de gestión que sirve de soporte interno para la toma de decisiones. Ya de por sí el sector de la construcción engloba a un conjunto de actividades diversas marcadas por unos patrones comunes que las vinculan a la ejecución de obras, la fabricación de elementos incorporables, así como otras tareas auxiliares.

El MICONS es el órgano nacional que rige a todas las empresas constructoras del país, encargado este de tomar las decisiones más importantes dentro del sector con el objetivo de cumplir con los lineamientos estipulados por el octavo Congreso del Partido y contribuir a una mejora en el cumplimiento de los objetivos de desarrollo sostenible hasta el 2030. Para esto dicho sector se subdivide en diferentes OSDES que agrupan en su estructura a diferentes empresas dependiendo de su objeto social; entre las que se encuentran las siguientes en el Polo Turístico de Varadero.

El Grupo Empresarial de Construcción y Montaje CUBACONS esta es una organización de reconocido prestigio en el mercado de la construcción, que articula un sistema empresarial con personas competentes y motivadas y cuenta con una infraestructura tecnológica moderna y recapitalizada. Se dedica a dar servicios de construcción en todas sus estructuras y etapas, que implica presentaciones en montajes, reparación y mantenimiento de obras, marítimas y costeras, así como de extracción y vertimiento de arena.

El Grupo Empresarial de Diseño e Ingeniería de la Construcción GEDIC, las empresas que la componen están encargadas de dirigir, coordinar y controlar empresas que brindan servicios de diseño, ingeniería, investigaciones aplicadas, información científico- técnica, informática, consultoría y exportación-importación de bienes y servicios en el sector de la construcción, controlando para ello con un personal altamente profesional y comprometido.

El Grupo Empresarial de Materiales de la Construcción (GEICONS), las empresas que la componen están encargada de dirigir, coordinar y controlar la producción de materiales y productos para la construcción. Agrupa de manera cooperada 44 empresas que atienden actividades como: producción de materiales de la construcción, cemento, cantera, hormigón y terrazo, cerámica blanca y roja, fibrocemento

Lo anteriormente expuesto pone de manifiesto la importancia de la planificación estratégica que aborde los problemas financieros, económicos y de gestión a los que la empresa constructora ha de enfrentarse en su

quehacer cotidiano, así como un sistema integrado de control de gestión que suministre la información puntual requerida en cada momento por los responsables de las diferentes áreas operativas. Para lo cual los elementos intangibles como herramienta en la toma de decisiones son de suma necesidad

CAPÍTULO 2. ADECUACIÓN DEL MODELO DE MEDICIÓN DE ELEMENTOS INTANGIBLES Y SU PROCEDIMIENTO DE IMPLEMENTACIÓN PARA ENTIDADES DEL SECTOR DE LA SALUD PARA EL SECTOR DE LA CONSTRUCCIÓN

2.1. Selección de la propuesta metodológica de investigación

Todos los esfuerzos de modelización para la medición de elementos intangibles, según estudios realizados por la autora, han incluido, cada uno desde su propia perspectiva, aquellos componentes e indicadores de medición más significativos que tienen una clara incidencia positiva en la gestión de estrategias de la empresa. En la tabla 2 se ofrece una comparación de estos modelos aclarando sus principales semejanzas y diferencias.

Tabla 2. Comparación de los principales modelos de medición de elementos intangibles

Semejanzas	Diferencias
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Emergencia y desarrollo a mediados y finales de la década de los noventa. ▪ Interés en los activos organizativos intangibles basados en conocimientos. ▪ Reconocimiento de tres componentes esenciales en el CI: Componente Humano, Estructural y Relacional. ▪ Énfasis en la estrecha relación entre los indicadores y la estrategia de la organización. ▪ Los indicadores serán específicos para cada organización objeto de estudio. ▪ Finalidad doble: interna o de gestión; y externa o de información a terceros. ▪ Utilización de indicadores como criterio de medición y gestión de los activos organizativos intangibles. ▪ Ausencia de auditorías y indicadores estándares. ▪ Heterogeneidad en las unidades de medidas de los indicadores y falta de asignación de valor financiero al capital intelectual. ▪ En su mayoría los modelos han tenido una aplicación práctica como fuente de retroalimentación para el perfeccionamiento y la validación. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Nomenclatura: ausencia de un lenguaje común. ▪ Perspectiva financiera: el Cuadro de Mando Integral de Kaplan y Norton, Skandia incluyen dicha perspectiva; mientras que otros modelos no la incluyen, por ejemplo, el modelo Intellect, el de A. Brooking o el de Sveiby, entre otros. ▪ Enfoque estático/dinámico. Algunos modelos (Modelos de Bontis; Modelo Intellect; Roos, Roos, Edvinsson y Dragonetti) hacen referencia a las interrelaciones que existen entre los componentes de capital intelectual. ▪ Enfoque presente/futuro. Existen propuestas que reconocen explícitamente la perspectiva de presente y la de futuro, caso del modelo de Skandia y de Intellect. ▪ Propuesta de agrupación de los indicadores por niveles. En concreto, el Intellectual Asset Monitor (Sveiby, 1997) propone tres tipos de indicadores para cada uno de los 4 componentes de CI que analiza: indicadores de crecimiento y renovación, indicadores de eficiencia e indicadores de estabilidad. ▪ Propuesta de fórmulas para el cálculo del CI. En estos casos Edvinsson y Malone; Eduardo Bueno; Nevado y López. ▪ Propuesta de Balances de CI. En estos casos Edvinsson y Malone; Sveiby; Intellect, Viedma, Meritum, Nevado y

Fuente: (García, 2008)

Sin dudas, la falta de una medida definitiva se debe a la propia naturaleza intangible de estos elementos 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.

Teniendo en cuenta el análisis 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.

Teniendo en cuenta el desarrollo de estos modelos, la autora concuerda con (Rivero, 2009; Abad, 2010; Alarcón et al., 2019) en 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.

Del análisis de los procedimientos estudiados, se concluye que los mismos son similares en aspectos como: se parte de un modelo, por lo general desarrollado por el propio autor, se indica identificar los elementos intangibles e indicadores de medición y se sugiere su utilización para la gestión.

Estudios realizados por la autora, demuestran que 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).

Dentro de este marco, se hace necesario resaltar, que, de acuerdo con las características de flexibilidad y consistencia lógica del modelo y procedimiento de implementación, permiten las adecuaciones necesarias que provocan las características propias de la entidad objeto de estudio práctico; las mismas se explicaran en el siguiente epígrafe.

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 propuesta resume, integra y supera todos los aspectos antes mencionados que caracterizan las distintas metodologías estudiadas sobre la temática.

En síntesis, la tabla 3 muestra los elementos más significativos que determinan las causas y el efecto para demostrar la necesidad de selección de la propuesta metodológica de investigación por la autora.

Tabla 3. Elementos significativos de la selección de la propuesta metodológica de investigación

Causas	Efecto
Escasas investigaciones para el sector de la salud que integren los componentes, elementos intangibles e indicadores de medición.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Niveles de gestión y de atención de salud. ▪ Inserción de un cuarto componente, el social. ▪ Ciclo Deming.
Insuficiente enfoque estratégico con poca utilización de herramientas gerenciales modernas.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Determinación del índice de intangibilidad (IIntg).
No se considera la medición de los elementos intangibles en el proceso de toma de decisiones.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fórmula de cálculo para la medición de los elementos intangibles.
Dispersión en los procedimientos metodológicos que conducen a la medición de los elementos intangibles.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Evaluación de los resultados. ▪ Estructura de elaboración del informe administrativo.

Fuente: (Abad, 2022)

Los aspectos que se destacan en la columna de efecto de la tabla 2, representan los elementos más significativos del modelo de medición de elementos intangibles y su procedimiento de implementación en el sector de la salud (figura 2 y 3) que contribuye a un cambio de visión que permite perfeccionar el proceso de toma de decisiones con un alta nivel de objetividad y con una visión científica del mismo; sus principales características permiten la adecuación y adaptabilidad en la Empresa de Construcción y Montaje de Obras del Turismo de Varadero.

- **Flexibilidad:** la medición y evaluación de los elementos intangibles a través de sus etapas, partiendo de los componentes propuestos en el modelo diseñado lleva a la identificación de los elementos intangibles e indicadores de medición propios de cada entidad y actividad de salud, por otra parte, permite la retroalimentación desde la etapa 2 hacia la etapa 1, procurando por un lado comprobar que las condiciones y situación dentro de la entidad de salud no hayan cambiado, y por otro lado, la detección de algún nuevo elemento intangible que contribuya al proceso de toma de decisiones o su eliminación en caso contrario. Adaptable también, en el caso que se considere su validación en otra entidad o sector.
- **Consistencia lógica:** es detallado y muestra un orden lógico en etapas y pasos, las cuales se apoyan en métodos de investigación y técnicas estadísticas que dotan a la medición de los elementos intangibles

de solidez y robustez en los resultados obtenidos, con el cálculo de la propuesta del índice de intangibilidad para tener en cuenta en la fórmula utilizada para la medición.

- **Formación-acción:** desarrollo durante todo el proceso de implementación del modelo, de un sistema de formación continua a través de la acción, con el sustento de aprender- haciendo, en el que se gesta y aplica el conocimiento durante la investigación.

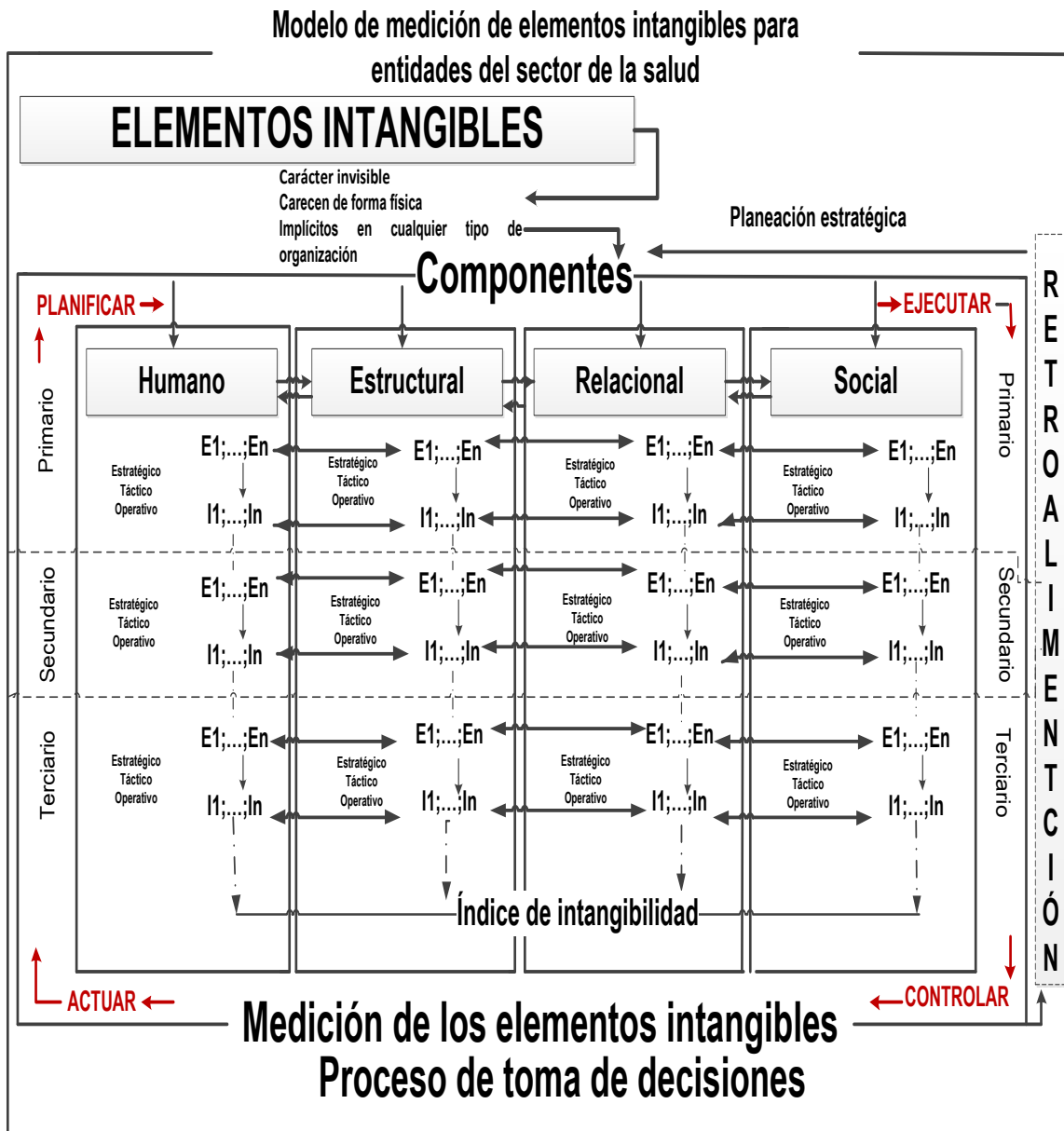


Figura 2. Modelo de medición de elementos intangibles para entidades del sector de la salud
Fuente: (Abad, 2022)

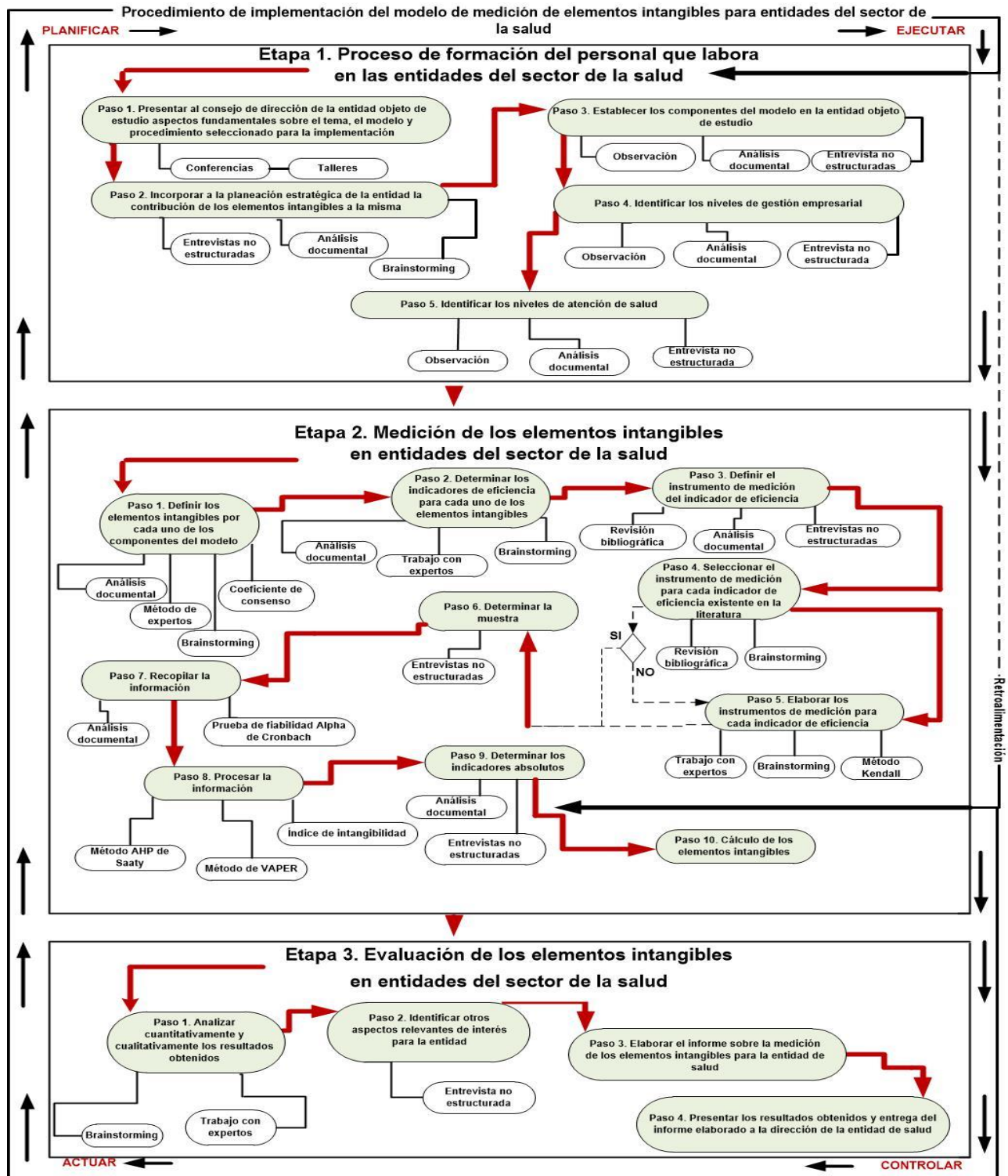


Figura 3. Procedimiento de implementación del modelo de medición de elementos intangibles para entidades del sector de la salud

Fuente: (Abad, 2022)

A criterio de la autora, y en concordancia con (Abad, 2022), la propuesta del modelo de medición de elementos intangibles y su procedimiento de implementación para entidades del sector de la salud, brinda la rapidez y precisión con que los administrativos reciben información sobre los elementos intangibles, ayuda a identificar dentro de la organización lo que está marchando bien y lo que anda mal, determina la eficiencia del sistema de gestión, teniendo en cuenta que el sistema de información es hoy el soporte del proceso de toma de decisiones.

La estructura del modelo de medición de elementos intangibles se considera como jerárquica. A partir de los componentes que se proponen, se seleccionan elementos intangibles específicos de la actividad que contribuyen de forma significativa a los resultados de la entidad. Posteriormente, a estos elementos se le asignan indicadores de medición a fin de su valoración, expresados en diferentes unidades de medida, predominando de tipo monetario, conteo y porcentaje. Se utiliza la clasificación de indicadores de medición en absolutos e indicadores de medición de eficiencia; así como las diversas modificaciones propuestas como la ponderación de los elementos intangibles e indicadores de eficiencia, permitiendo la presentación del resultado no solo global sino también por cada uno de ellos, lo cual es más útil en el proceso de toma de decisiones y corresponde con los análisis y críticas realizados a los modelos estudiados. Se apoya además de la propuesta de índice integral de acuerdo con los autores (Medina et al., 2018), de esta forma se puede apreciar mejor el comportamiento de cada uno de los componentes según los índices de intangibilidad propuestos por (Abad, 2022), que responden además a otro elemento diferenciador y aporte de superioridad del modelo propuesto.

Más aún, otro rasgo que identifica el modelo de medición de elementos intangibles diseñado es su vinculación con el ciclo de mejora de los procesos (Segura y Alonso, 2021), armonizados con los ciclos continuos de gestión de la calidad (Díaz-Canel, 2021) aprobados en los planes de trabajo a nivel de país, evidenciado dentro del mismo por una representación de la teoría de Deming, en donde se plantea que la perfección nunca se logra, pero siempre se busca. El modelo permite **planificar** los elementos intangibles seleccionados en función de los objetivos de la organización, teniendo en cuenta el aprendizaje y la preparación del personal como ya se había explicado anteriormente; luego, requiere **ejecutar** las actividades planificadas para el mantenimiento o incremento de dichos elementos intangibles; después, considera **controlar** de acuerdo con la efectividad en que se desarrollen; para que finalmente, se pueda **actuar** con las mejoras que se hayan demostrado como nueva forma de hacer. En síntesis, ofrece la posibilidad de un proceso mejorado que depende de la estabilidad del mismo, del mejoramiento continuo, que por consiguiente, los resultados derivados de estos análisis sirven también como mecanismos de

comentarios, respuestas, opiniones, impresiones en el proceso de retroalimentación que se prevé dentro del mismo modelo a todos los niveles empresariales y de nivel de atención de salud que se identifican de manera que se puedan reajustar cuando sea necesario y oportuno (Abad, 2022).

De las evidencias anteriores, finalmente se concluye, que la selección de la propuesta metodológica de investigación, puede adecuarse según las características y objeto social del objeto de estudio práctico de la presente. La descripción detallada de las etapas y pasos del procedimiento de implementación se presentan en el anexo 1, y en el siguiente epígrafe se explican las adecuaciones pertinentes de la propuesta en la Empresa de Construcción y Montaje de Obras del Turismo de Varadero.

2.2. Adecuación del modelo de medición de elementos intangibles y su procedimiento de implementación para entidades del sector de la salud para el sector de la construcción

De acuerdo con (Abad, 2022), el modelo de medición de elementos intangibles para el sector de la salud integra: el enfoque sistémico evidenciado en la integración totalizadora de todos sus componentes, elementos intangibles e indicadores de medición; el enfoque estratégico con todos los integrantes de la organización y abarca los tres niveles de la gestión empresarial (estratégico, táctico y operativo) identificados dentro de cada uno de los tres niveles de atención del servicio de salud comprendido según bibliografías consultadas (terciario, secundario y primario); y el enfoque de mejora, donde la evaluación asume un carácter permanente y continuo a través del seguimiento y las retroalimentaciones constantes que permiten considerarse dentro del proceso de toma de decisiones, teniendo en cuenta las acciones determinadas por la administración en el momento oportuno.

Los niveles de atención de salud, comprendidos en la representación gráfica del concepto emitido por (Abad, 2022), permiten ser sustituidos, teniendo en cuenta las características del modelo de medición y su procedimiento de implementación antes mencionadas en el epígrafe anterior. En el sector de la construcción se establecen tres niveles según los servicios que se brindan desde el punto de vista constructivo y de organización empresarial, a los cuales pertenecen distintas entidades. Según el análisis documental y las entrevistas no estructuradas realizadas por la autora, se pudo inferir, como muestra la figura 4, que dichos niveles están identificados, específicamente dentro del Polo Turístico de Varadero como: Grupo Empresarial de Construcción y Montaje (CUBACONS), Grupo Empresarial de Diseño e Ingeniería de la Construcción (GEDIC) y Grupo Empresarial de Materiales de la Construcción (GEICONS).

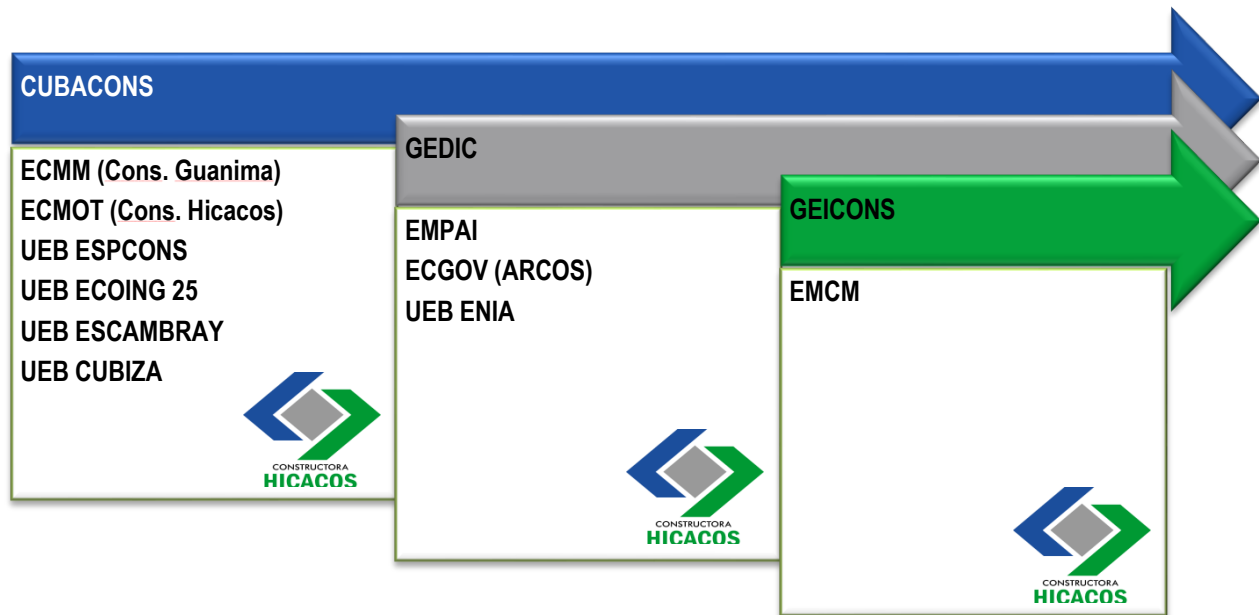


Figura4. Estructura del sector de la construcción en el Polo Turístico de Varadero

Fuente: adaptado de documentos administrativos emitidos por la empresa de Construcción y Montaje de Obras del turismo de Varadero

En consecuencia, y de acuerdo con los fundamentos teóricos metodológicos estudiados por la autora, para cada uno de los niveles del sector de la construcción en el Polo Turístico de Varadero, se identifican igualmente los niveles de gestión empresarial contemplados en el modelo de medición de elementos intangibles seleccionado (estratégico, táctico y operativo). Por consiguiente, se considera prudente la adecuación dentro del modelo de medición de los niveles identificados dentro del sector de la construcción, para su posterior aplicación en la entidad objeto de estudio práctico (figura 5).

Importante señalar, como plantea (Abad, 2022), que vinculado al concepto emitido y también como resultado del estudio, se contrasta como uno de los aportes de la presente investigación, la declaración de un cuarto componente social, teniendo en cuenta sobre todo las características del sector de la salud. De modo que, la autora en consecuencia manifiesta, que lo anterior no significa que no pueda aparecer dicho componente dentro de organizaciones con distintas características; ello dependerá de la creatividad e innovación que como resultado de la observación mantenga el investigador. Además, se sostiene que cualquier entidad, fuera a dentro del sector objeto de estudio, debe mantener las acciones económicas encaminadas a elevar los elementos intangibles identificados para el componente social, puesto que los mismos garantizan la demanda de todo producto o servicio en correspondencia con el cumplimiento de su objeto social.

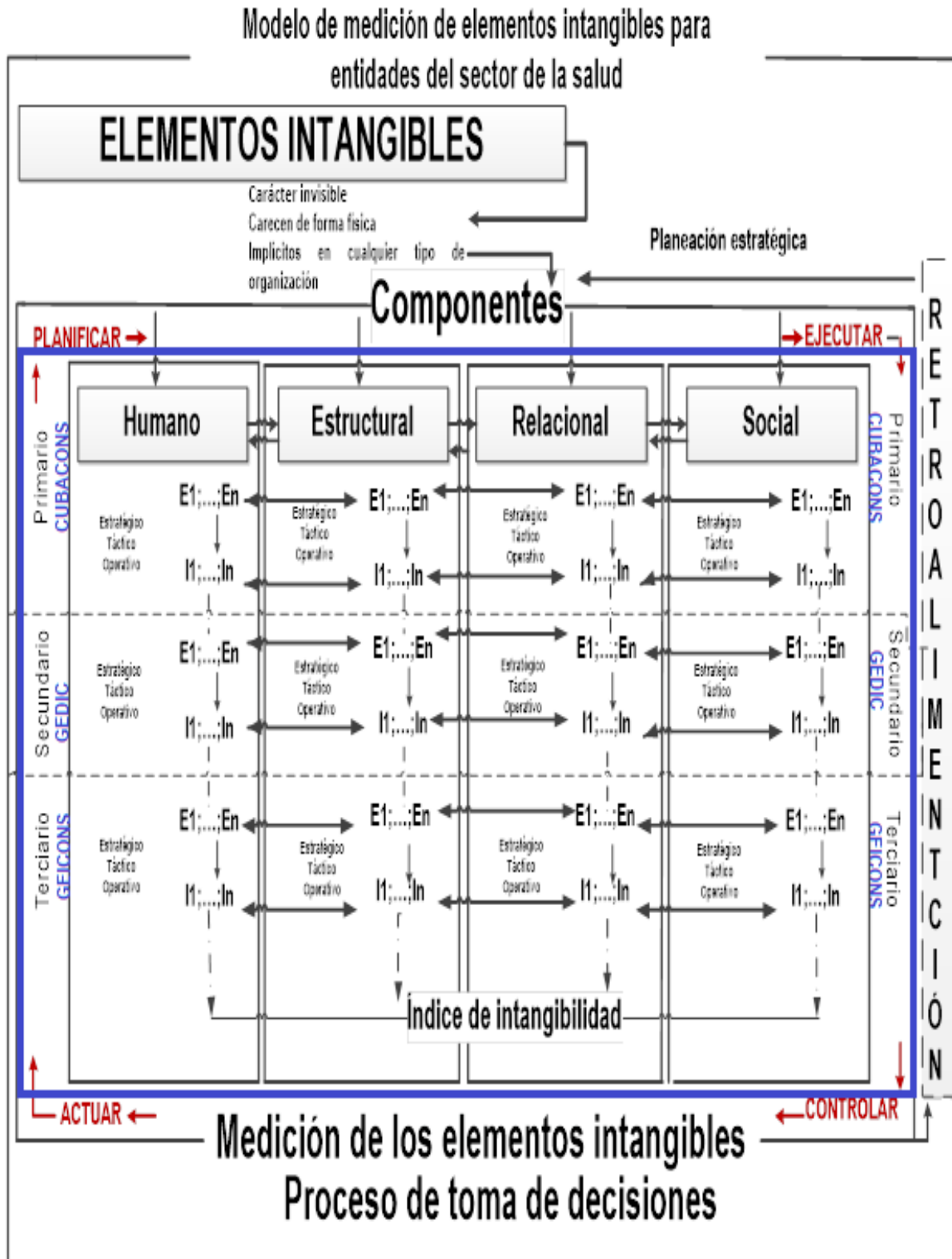


Figura 5. Adecuación a los niveles de atención de salud partir de (Abad, 2022)

En relación con lo anterior, se procede a explicar las adecuaciones necesarias contempladas por la autora en el procedimiento de implementación del modelo de medición de elementos intangibles seleccionado.

(Abad, 2022), concibe y elabora un procedimiento de implementación que se estructura por tres etapas y diecinueve pasos. Las etapas están concebidas de forma lógica y consecutiva, lo que indica que el comienzo de una se comprende a partir de la correcta terminación de la anterior. La primera, proceso de formación del personal que labora en las entidades del sector de la salud, es la encargada de comprobar la preparación profesional y básica que se necesita, y en función de ello, instruir acerca del tema, todo el conocimiento necesario, implicando a la administración en el proceso, aceptando de esta forma todo cambio encaminado a la nueva herramienta de evaluación.

De este modo, se podrá cumplir con la incorporación de los elementos intangibles dentro de los objetivos estratégicos y establecer en la entidad los niveles de gestión empresarial y de atención de salud. La segunda etapa, medición de los elementos intangibles en entidades del sector de la salud, es considerada, por el estudio de la literatura y experiencias teórico prácticas de la autora (Abad, 2022), la más susceptible dentro de todo el proceso; ella es la encargada de seleccionar los elementos intangibles específicos de la actividad en primer lugar; y en segundo, identificar para cada uno de ellos los indicadores que se consideren correctos para la medición.

Conviene subrayar, que lo anterior requiere de un consenso de expertos seleccionados en armonía con distintos criterios, estudios precedentes, experiencias y análisis lógico. Lo que supone constante planificación, ejecución, control y actuación, una vez que se haya implementado como herramienta el procedimiento seleccionado (Abad, 2022). Finalmente, una tercera etapa, evaluación de los elementos intangibles en entidades del sector de la salud, el análisis de los resultados y las acciones que por parte de la administración se decidan. En todo el procedimiento se refleja también el ciclo de mejora continuo de los procesos que tributan gestión de la calidad, que permiten en armonía con el modelo planificar, ejecutar, controlar y actuar sobre cada uno de los pasos propuestos para conseguir el objetivo.

El procedimiento de implementación seleccionado ayuda a la implementación del modelo de medición de elementos intangibles; el mismo responde tanto en el ámbito teórico, como metodológico a analizar todo lo referido a la relación existente entre los elementos intangibles y los indicadores de medición por cada uno de los componentes que reconoce el modelo seleccionado, supliendo las carencias actuales de herramientas modernas de evaluación de dichos elementos para su contribución al proceso de toma de decisiones.

A partir de lo anteriormente expuesto, la autora declara que se considera prudente realizar la primera adecuación, dirigida a la denominación del procedimiento indicando el sector objeto de estudio práctico. Según (Abad, 2022), la concepción del modelo de medición de elementos intangibles para entidades del sector de la salud, representa en su totalidad un concepto propio sustentado científicamente en la realización del método matemático de estadística multivariante Análisis de Clúster, que permitió agrupar ideas similares y diferentes centrando como eje fundamental la característica distintiva del sector de la salud; por lo cual, se manifiesta y se explica claramente que el mismo está concebido únicamente para dicho sector, de forma tal, que su característica y principio de flexibilidad permiten realizar la adecuación e identificación de niveles para el objeto de estudio práctico antes mencionado.

Por el contrario, el procedimiento de implementación elaborado para el mismo, comprende premisas generales y características flexibles que en su total composición permite mediante sus etapas y pasos, de forma adecuada y lógica implementarse por sí solo y obtener el resultado esperado, sin necesidad, si se quisiera, de que el investigador contemple o no el modelo de medición de elementos intangibles para entidades del sector de la salud. Por esta razón, la autora afirma, que para mayor comprensión y demostración de la flexibilidad, pudiera denominarse procedimiento de implementación del modelo de medición de elementos intangibles para entidades del sector de la construcción, así como también indica su ajuste en cada una de las distintas denominaciones de las etapas y pasos que se refieran al sector de la salud.

Otra de las adecuaciones prudentes, está dirigida en primer lugar, al paso 5 de la etapa 1, identificar los niveles de atención de salud. Por consiguiente, y en correspondencia con lo anteriormente explicado, la autora propone en su lugar la identificación de los niveles del sector de la construcción.

Como afirma (Abad, 2022), la etapa 2: medición de los elementos intangibles en entidades del sector de la salud, es la etapa dentro del procedimiento de implementación más susceptible y compleja, teniendo en cuenta que es dónde se lleva a cabo la selección de elementos intangibles e indicadores de medición que por su propio carácter intangible, resulta propicia para sostener márgenes de errores que se consideran estimados y próximo a la realidad. Además, es dónde se lleva a cabo la elaboración o no de instrumentos de medición que contemplan adecuados grados de percepción del sujeto, que permiten posteriormente el proceso de la información y cálculo del índice de intangibilidad que obtiene los valores máximos y mínimos de estos comportamientos. Al llegar este punto, la etapa contempla un proceso de retroalimentación en armonía con el diseño del modelo de medición de elementos intangibles, que pretende establecer una

revisión desde la primera etapa valorando las nuevas situaciones y condiciones que pudiera presentar la entidad, así como la revisión y selección de nuevos elementos intangibles e indicadores de medición.

Se resalta también, la correcta selección de todos los métodos y técnicas de investigación que en su conjunto hacen posible la medición de elementos intangibles. En consecuencia, la autora indica las adecuaciones en los pasos 1, 4, 5 y 6 de la etapa 2 de la forma siguiente en la tabla 4.

Tabla 4. Adecuaciones a los pasos de la etapa 2 del procedimiento de implementación seleccionado

Procedimiento de implementación del modelo de medición de elementos intangibles para entidades del sector de la salud (Abad, 2022). Etapa 2, pasos 1, 4, 5 y 6.	Adecuación al procedimiento de implementación del modelo de medición de elementos intangibles para entidades del sector de la salud (Abad, 2022) para el sector de la construcción. Etapa 2, pasos 1, 4, 5 y 6.
<p>Paso 1. Definir los elementos intangibles por cada uno de los componentes del modelo</p> <p>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.</p> <p>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.</p>	<p>Paso 1. Definir los elementos intangibles por cada uno de los componentes del modelo</p> <p>Se elabora un listado inicial de elementos intangibles a partir de la revisión bibliográfica, del análisis documental de documentos específicos de la actividad de la construcción.</p> <p>Se propone la utilización del método análisis documental referido a materiales y legislaciones vigentes del sector de la construcción que ayuden a una mejor comprensión y entendimiento de la actividad.</p>
<p>Paso 4. Seleccionar el instrumento de medición para cada indicador de eficiencia existente en la literatura</p> <p>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.</p>	<p>Paso 4. Seleccionar el instrumento de medición para cada indicador de eficiencia existente en la literatura</p> <p>Para el cumplimiento de este paso, se necesita realizar una revisión exhaustiva sobre los procesos y procedimientos establecidos en el sector de la construcción y en especial en la entidad objeto de estudio, debido a que se conoce, por experiencia prácticas de la autora en la entidad, que se aplican de forma trimestral instrumentos de medición dirigidos específicamente a la atención de la calidad y a los proveedores, precisamente por el nivel de actividad que mantiene la misma. Por lo que, la autora considera, que según su análisis, pudieran o no responder a los elementos intangibles seleccionados.</p>
<p>Paso 5. Elaborar los instrumentos de medición para cada indicador de eficiencia</p> <p>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</p>	<p>Paso 5. Elaborar los instrumentos de medición para cada indicador de eficiencia</p> <p>La realización del paso 5 implica en este caso que se ha decidido por el investigador elaborar el instrumento de medición adecuado para cada indicador de eficiencia. Se propone su elaboración tomando como base los elaborados para la aplicación del procedimiento, ajustando cada ítem en correspondencia con los indicadores de eficiencia y</p>

determinados; ante los cuales se pide la opinión eligiendo uno de los puntos dentro de la escala.	elementos intangibles que se hayan seleccionado y definido.
<p>Paso 6. Determinar la muestra</p> <p>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.</p>	<p>Paso 6. Determinar la muestra</p> <p>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 la construcción (CUBACONS, GEDIC, GEICONS). En dependencia de sus características, se decidirá el tamaño de la muestra o si puede coincidir con la población.</p> <p>En este caso, se propone por la autora, la separación de los clientes externos y proveedores, teniendo en cuenta el objeto social de la entidad objeto de estudio y el alcance de sus servicios, las distintas empresas que se relacionan con la misma, se consideran clientes externos o proveedores en dependencia de las necesidades.</p>

Para los pasos 2, 3, 7, 8, 9 y 10 de la etapa 2 del procedimiento de implementación seleccionado, no se consideran adecuaciones puesto que por las descripciones concebidas en las explicaciones para su cumplimiento corresponden formas generales adecuadas que pueden realizarse en el sector y para la entidad objeto de estudio.

Finalmente, en la etapa 3: evaluación de los elementos intangibles en entidades del sector de la salud, la autora ratifica el cumplimiento y realización de todos los pasos propuestos en correspondencia con la lógica y la concepción de los mismos. Para una mejor comprensión de las adecuaciones realizadas, se presenta la figura 6.

Una vez presentados los argumentos de selección de la propuesta metodológica y las necesarias adecuaciones del procedimiento de implementación del modelo de medición de elementos intangibles en entidades del sector de la salud, se procede a presentar en el siguiente capítulo los resultados obtenidos de su aplicación en la Empresa de Construcción y Montaje de Obras del Turismo de Varadero.

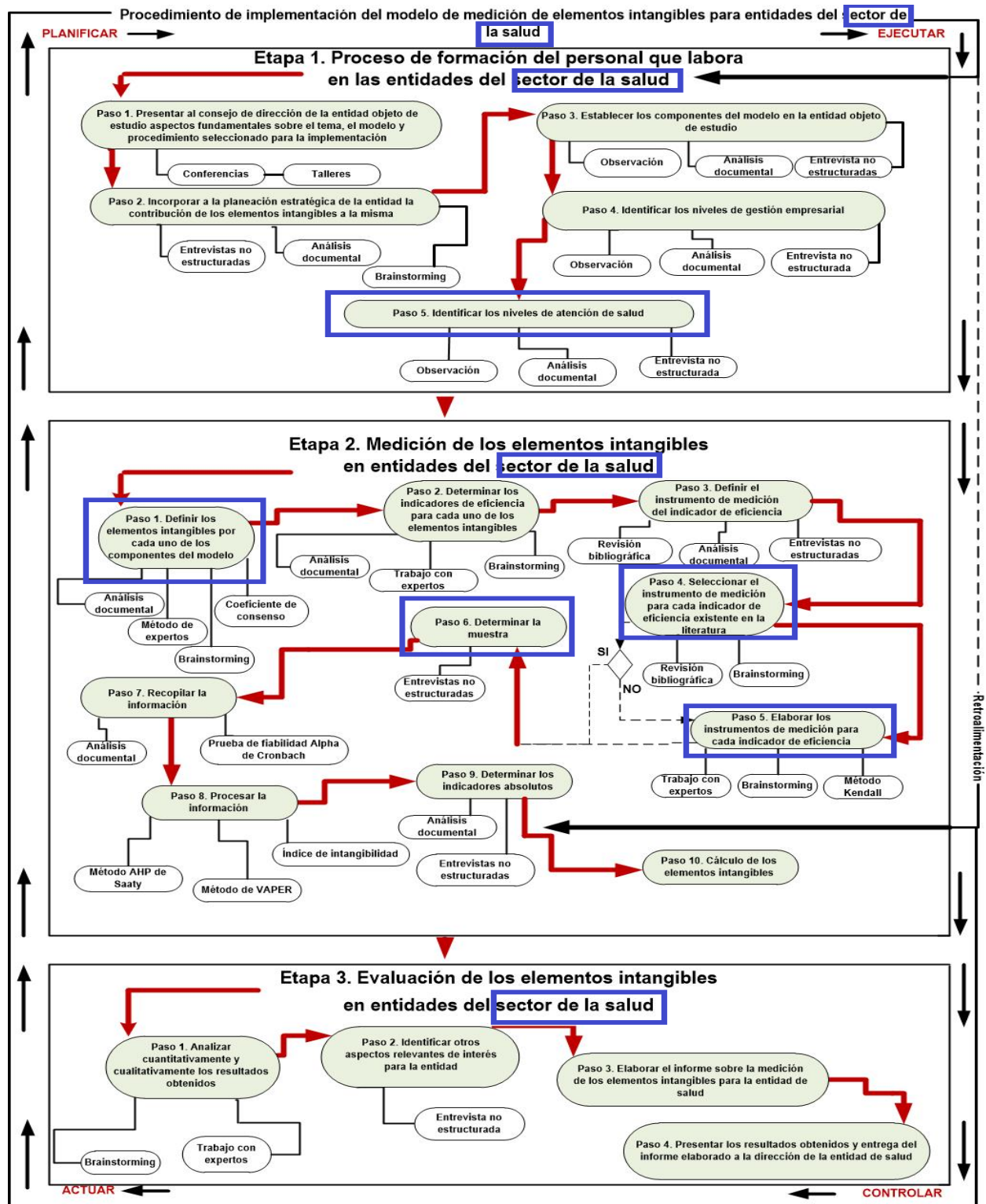


Figura 6. Adecuación a las etapas y pasos del procedimiento de implementación del modelo de medición de elementos intangibles para entidades del sector de la salud a partir de (Abad, 2022).

CAPÍTULO 3 RESULTADOS DE LA APLICACIÓN PARCIAL DEL PROCEDIMIENTO DE IMPLEMENTACIÓN DEL MODELO DE MEDICIÓN DE ELEMENTOS INTANGIBLES PARA ENTIDADES DEL SECTOR DE LA SALUD EN LA EMPRESA DE CONSTRUCCIÓN Y MONTANJE DE OBRAS DEL TURISMO DE VARADERO

3.1 Características de la entidad objeto de estudio

La Constructora Hicacos es señalada por su capacidad de liderazgo corporativo en el manejo de los procesos constructivos en la República de Cuba, pero esto no es más que un aliciente para superarse mucho más a sabiendas de lo mucho que queda por hacer y continuar aportando sustancialmente al desarrollo del proceso inversionista en el sector turístico y obteniendo el reconocimiento social.

La empresa Constructora Hicacos tiene sólo dos años y medio de vida, trabaja por su consolidación y continúa siendo baluarte en el fin de desarrollar el turismo en Varadero. La Visión de futuro tiene que continuar, desarrollando factores críticos de éxito que fomenten su consolidación institucional, para avalar y reafirmar el liderazgo. Es importante señalar que todos los resultados que se presentan durante la ejecución del ejercicio estratégico son consensuados, validados y consolidados por el grupo de expertos.

La Empresa de Obras de Construcción y Montaje del Turismo en Varadero tiene como objetivo social, brindar servicios de construcción civil y montaje de nuevas obras, edificaciones e instalaciones; de demolición, desmontaje, remodelación, restauración, reconstrucción y rehabilitación de edificaciones, instalaciones y otros objetivos existentes y de reparación y mantenimiento constructivo. (Res. 657/2013 MEP)

Los objetivos estratégicos estimulan las opciones y crean un marco coherente para decidir en todos los niveles, a su vez permiten niveles más altos de implicación, compromiso y responsabilidad individual y colectiva y proporcionan elementos más objetivos para la evaluación del desempeño de la organización.

Los objetivos estratégicos se asocian a las Áreas de Resultados Claves y se consideran una guía para la acción. Los Objetivos Estratégicos determinados son:

- 1- Poseer un Plan de Negocios correctamente estructurado que cubra contractualmente la capacidad constructiva de la organización y propicie el desarrollo de la misma a través de alianzas estratégicas concretadas en contratos de Asociaciones Económicas, tanto nacionales como internacionales, proyectos de colaboración, exportaciones de bienes y servicios a mercados locales con capacidad de pago en moneda libremente convertible.
- 2- Lograr resultados productivos cumpliendo los contratos establecidos en precio, calidad y cronogramas de ejecución; a través de procesos logísticos efectivos.

- 3- Contar con un sistema de investigación e innovación que permita la aplicación de la ciencia y la técnica permanentemente en los servicios que brindamos; utilizando la gestión del conocimiento; aplicando los principios de la Estrategia Económica Social del país, elevando la productividad del trabajo y favoreciendo un accionar más eficiente de las fuerzas productivas a partir de la Tarea Ordenamiento
- 4- Ser efectivos (eficiencia + eficacia) en el cumplimiento de los indicadores económicos y financieros de los servicios ofertados, garantizando las utilidades necesarias, el desarrollo organizacional y la toma de decisiones asertivas
- 5- Lograr que la principal ventaja competitiva de la entidad sea contar con el capital humano necesario, capacitado, motivado y comprometido que garantice el plan de negocios y el desarrollo organizacional.

El Plan Estratégico expresa el rumbo a mediano y largo plazo de la empresa y desde esta perspectiva, persigue buscar la articulación necesaria en el entorno socio económico y potenciar los recursos en función del cumplimiento de su misión con una alta calidad constructiva. Se establecen, en este marco, metas respecto a las expectativas de los clientes, externos e internos, para con la capacidad institucional con que se cuenta dar respuestas oportunas.

3.2 Resultados de la aplicación parcial del procedimiento de implementación del modelo de medición de elementos intangibles para entidades del sector de la salud en la Empresa de Construcción y Montaje de Obras del Turismo de Varadero

Etapas 1. Proceso de formación del personal que labora en las entidades del sector de la construcción

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

Para dar cumplimiento a este paso, se realizaron conferencias y talleres en las que participaron directivos y trabajadores de la Empresa de Obras de Construcción y Montaje del Turismo de Varadero. Donde se abordó la temática de medición de elementos intangibles, así como aspectos fundamentales referentes a la importancia del tema y la utilidad que esta representa para dicha organización. Con la finalidad de implicar a los mismos en el proceso de investigación, logrando un elevado compromiso por parte de los miembros de la entidad; creando un clima favorable para la realización de la investigación e infundir interés en los resultados que arroje la misma.

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

Como resultado de análisis documental, se procedió a la revisión del documento Plan Estratégico 2022-2026, en la Empresa de Obras de Construcción y Montaje del Turismo en Varadero, del cual se extrajeron los aspectos esenciales que componen el ejercicio estratégico de la entidad, como son: objetivos estratégicos, misión y visión. El equipo de investigación, analizó en conjunto con el personal administrativo responsable, la posibilidad de incorporación de la medición de los elementos intangibles en la misma, teniendo en cuenta los fundamentos teóricos metodológicos acerca del tema, los cuales subyacen que dichos elementos intangibles contribuyen a la obtención de beneficios en el mediano y largo plazo; por lo que es de vital importancia su inclusión fundamentalmente dentro de la visión de la entidad. De acuerdo con lo anterior, se resume:

Visión:

“Somos una entidad que establece un modelo de liderazgo competitivo ante el mercado nacional, con clientes fidelizados y expectativas satisfechas, en un entorno laboral con alta estabilidad del componente humano motivado y comprometido. La empresa es competente, con servicios y tecnologías sustentables que **propicia la toma de decisiones de elementos intangibles** además de fuertes alianzas estratégicas con presencia internacional”.

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

Del procedimiento enunciado en el capítulo 2, donde se explican los cuatro componentes del modelo de medición, humano, estructural, relacional y social, y como resultado de la revisión documental, se puede constatar que existe presencia del componente humano que está compuesto por todo el personal que labora en dicha entidad. La tabla 5, muestra la disponibilidad de todos los trabajadores según su categoría.

Tabla 5. Disponibilidad de los trabajadores de la empresa por categorías.

Categorías	Cantidad
Ingenieros	987
Arquitectos	648
Limcenciados	627
Técnicos	828
Obreos Calificados	566
Operadores	302
Personal de Servicios	641
Choferes	460
Total	5056

En el mismo sentido, existe presencia del componente estructural. La empresa se encuentra distribuida de la forma siguiente: dirección general, departamento de contabilidad, departamento de recursos humanos, brigadas constructoras, unidades básicas de servicio y un centro de preparación de operarios de la construcción. Actualmente, está compuesta por 9 direcciones, dirección general, dirección de operaciones y contratación, dirección de capital humano, dirección de equipos, dirección técnica, dirección de contabilidad y finanzas, dirección jurídica, dirección de supervisión y control y dirección de cuadros. Además de siete unidades empresariales de base, de ellas tres constructoras: la Brigada Constructora de Obras de Arquitectura No.36 (BCOA No. 36), la Brigada Constructora de Obras de Arquitectura No.47 (BCOA No. 47) y la Brigada Constructora de Obras de Ingeniería No. 28 (BCOI No. 28); cuenta también con tres Unidades Básicas de Servicios: la Unidad Básica de Servicios de Atención al Hombre (UBS VARSE), la Unidad Básica de Servicios de Equipos y Talleres (UBS EQUIVAR) y la Unidad Básica de Servicios de Hormigón (UBS Hormigón). De modo que, necesita por consiguiente, disímiles procesos identificados y procedimientos establecidos, que permiten el desarrollo y realización de todos sus servicios.

Por otra parte, se evidencia la presencia del componente relacional porque es una entidad que mantiene relaciones constantes con distintos proveedores, inversionistas, constructores, contratistas y proyectistas. Los mismos pudieran ejemplificarse como: MINTUR, CONST.HICACOSA, EI ARCOS-BBI, CUBIZA EMPAI; los cuales permiten que la actividad fundamental de la empresa se realice y desarrolle con una mejor calidad y eficiencia.

Todo lo anterior, se encuentra evidenciado por un análisis realizado al documento Sistema de organización general de la empresa, y entrevistas no estructuradas al director general de la entidad además de la observación realizada por la autora.

La entidad objeto de estudio práctico, logra también mediante las distintas acciones que responden al cumplimiento de su objeto social, el debido impacto en la sociedad y territorio donde se desarrolla, lo que evidencia la presencia del componente social en la misma, forma que garantiza la alta demanda de todos sus servicios.

Paso 4. Identificar los niveles de gestión empresarial.

Mediante entrevistas no estructuradas, observaciones realizadas por la autora, y el análisis documental, se puede concluir que, en la entidad objeto de estudio, existen los tres niveles de gestión empresarial, estratégico, táctico y operativo. En dicha entidad 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.

En tanto existe un nivel táctico, compuesto por los cuadros de la entidad y los jefes de los departamentos los cuales coinciden a su vez con el nivel de dirección. Por último, existe un nivel operativo, que se evidencia en el trabajo de todos los especialistas y obreros que permiten concluir los resultados esperados.

Paso 5. Identificar los niveles de estructura del MICONS en el polo turístico de Varadero.

Se identifica, según lo referido en el capítulo anterior acerca de los niveles del sector de la construcción, que la empresa, por las características que presenta, su objetivo social, y las actividades a las que se dedica, se encuentra ubicada en el nivel CUBACONS. Esto es posible, mediante la realización de análisis de documentos administrativos de la entidad, así como de entrevistas no estructuradas realizadas al personal administrativo. Además se tienen en cuenta las adecuaciones realizadas al modelo de medición de elementos intangibles seleccionado.

Etapas 2. Medición de los elementos intangibles en entidades del sector de la construcción

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

Para comenzar a desarrollar este paso, fue necesaria la selección de los elementos intangibles que estuvieran acorde con las características de la empresa. Para ello se confeccionó un listado inicial con 36 elementos intangibles (anexo 2), como resultado de un análisis documental exhaustivo, así como de investigaciones precedentes en entidades con características generales y comunes dentro del Polo Turístico de Varadero.

En este sentido, es necesario el trabajo con expertos; los cuales se seleccionaron siguiendo la metodología explicada en el capítulo anterior. Se determinó la cantidad de los mismos de acuerdo con la selección a priori de distintos trabajadores de la empresa Empresa de Construcción y Montaje de Obras del Turismo en Varadero y profesores investigadores de la Universidad de Matanzas; específicamente del departamento carrera de Contabilidad y Finanzas de la Facultad Ciencias Económicas. Después 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 3)

Ante los casos de incertidumbre en el tratamiento de α , 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 para la

organización. Estas condiciones propiciaron que el rango posible a tomar fue de 0.1- 0.3, seleccionándose en este caso el máximo del límite del rango, es decir 0.3.

A partir de los resultados obtenidos, se requiere una cantidad de expertos igual a 9, tal cual lo expresa la multiplicación de $\alpha \times n$. La tabla 6, muestra el proceso de selección a continuación.

Tabla 6. Coeficiente de competencia

Coeficiente de Competencia (K)	E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	E8	E9	E10
Coeficiente de Conocimiento (Kc)	1.000	1.000	0.733	0.900	0.928	1.000	0.946	0.914	1.000	1.000
Coeficiente de Argumentación (Ka)	0.880	0.840	0.800	0.800	0.860	0.880	0.860	0.900	0.960	0.860
Kc	0.94	0.92	0.77	0.85	0.89	0.94	0.90	0.91	0.98	0.93

El criterio de expertos exige elegir a todos aquellos sujetos que se encuentren en el intervalo de 0.85 – 1; de no cumplir la condición se elegirán los más cercanos al límite inferior del intervalo. A partir de estos resultados, se confeccionó el listado final de los expertos, mostrándose en la tabla 7, especificando nombre, nacionalidad, profesión y años de experiencia.

Tabla 7. Listado final de expertos de la investigación

No.	Nombre y Apellidos	Nacionalidad	Descripción	Años de Experiencia
1	Virginia Fernández Rivera	Cubana	Ingeniera Industrial	22
2	Sandra.C.Muñoz Pérez	Cubana	Licenciada en Construcción Funcionaria de la Empresa de Construcción de Obras del Turismo. Centro de Capacitación	22
3	Mariana de la Caridad Vázquez Benítez	Cubana	Licenciada en Economía Funcionaria de la Empresa de Construcción de Obras del Turismo	32
4	Yanalys González	Cubana	Arquitecta Funcionaria de la Empresa de Construcción de Obras del Turismo	12
5	Naylén García de León	Cubana	Lic. en Contabilidad y Finanzas. M. Sc. en Gestión Turística. Profesora- Investigadora.	18
6	Ilvia Montalvo Palacio	Cubana	Profesora - investigadora	14
7	Nereyda Del Toro Ramírez	Cubana	Profesora – investigadora	5
8	Liset Arencibia Díaz	Cubana	Profesora – investigadora	22
9	Roberto J. Rovira Martínez	Cubana	Ingeniero Civil. Director General	15

Luego de obtener el listado inicial de elementos intangibles, se aplica un cuestionario a los expertos seleccionados, el mismo se confecciona sobre la base de una escala dicotómica, el cual es procesado a través del coeficiente de consenso, (anexo 4). El mismo arrojó que de los 36 elementos intangibles

definidos en correspondencia con las características de la entidad objeto de estudio práctico, solo 24 cumplieron el criterio que dicho coeficiente exige, es decir, aceptados aquellos elementos intangibles que obtuvieron un grado de aceptación mayor que el 85% (anexo 5).

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

Para determinar los indicadores de eficiencia de cada elemento intangible antes definido para cada uno de los componentes, se analizó en primer lugar, investigaciones precedentes con resultados validados por aplicaciones similares, además se realizó una amplia revisión de la bibliografía relacionada con el tema que permitió un trabajo con los expertos que como consecuencia determinaron los indicadores de eficiencia, Las tablas 8, 9,10 y 11 muestran lo explicado anteriormente a continuación:

Tabla 8. Elementos e indicadores de los elementos del componente humano

Elementos e indicadores de los elementos del componente humano	
Elementos intangibles	Indicador de eficiencia
Satisfacción del cliente interno	Índice de satisfacción del cliente interno
Formación y capacitación del Profesional	Índice de formación del profesional
Motivación	Índice de motivación
Comunicación laboral	Índice de comunicación
Capacidad de Innovación	Índice de cultura innovadora
Liderazgo	Índice de liderazgo.

Tabla 9. Elementos e indicadores de los elementos del componente estructural

Elementos e indicadores de los elementos del Componente Estructural	
Elementos intangible	Indicador de eficiencia
Sistemas de información.	Índice de los sistema de información
Flexibilidad organizacional.	Índice flexibilidad
Investigación, desarrollo e innovación.	Índice del cumplimiento y los planes de superación por estratos y grupos de empleados
Sistemas de remuneración.	Índice de remuneración
Sistemas de contratación.	Índice de contratación
Sistemas de evaluación de la calidad del servicio.	Índice de calidad de servicio
Modernización tecnológica	Índice de tecnología
Cultura organizacional	Índice de cultura organizacional
Procesos organizacionales	Índice de organización de los procesos.

Tabla 10. Elementos e indicadores de los elementos del componente relacional

Elementos e indicadores de los elementos del componente relacional	
Elementos intangibles	Indicador de eficiencia
Calidad de Servicio	Índice de calidad

Satisfacción con proveedores Negocios conjuntos.	Índice de satisfacción con los proveedores Índice de negociación
Satisfacción de los agentes del entorno.	Índice de satisfacción con agentes del entorno
Satisfacción del cliente externo	Índice de satisfacción del cliente externo

Tabla 11. Elementos e indicadores de los elementos del componente social

Elementos e indicadores de los elementos del componente social	
Elementos intangibles	Indicador de eficiencia
Imagen corporativa	Índice de Imagen
Administración eficiente	Índice de administración eficiente
Impacto medioambiental	Índice de ambiental

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

Para definir el instrumento de medición de cada indicador de eficiencia determinado en el paso anterior, se consideró, en primer lugar, lo expuesto en el capítulo 2 acerca de los instrumentos de medición más utilizados y validados para investigaciones como la presente, en este caso, el cuestionario.

Así mismo, como resultado de la revisión bibliográfica, se definen ítem de la encuesta para cada uno de ellos. Tabla 12, 13, 14 y 15.

Tabla 12. Elementos intangibles, indicadores y Herramienta de medición

Componente humano		
Elementos Intangibles	Indicador de eficiencia	Herramienta de medición
Satisfacción	Índice de satisfacción del cliente interno	Ítem #2 de la Encuesta #1: Satisfacción del Cliente Interno
Formación del Profesional	Índice de formación del profesional	Ítem #4 de la Encuesta #1: Satisfacción del Cliente Interno
Motivación	Índice de motivación	Ítem #1 de la Encuesta #1: Satisfacción del Cliente Interno
Comunicación	Índice de comunicación	Ítem #3 de la Encuesta #1: Satisfacción del Cliente Interno
Capacidad de Innovación	Índice de cultura innovadora	Ítem #5 de la Encuesta #1: Satisfacción del Cliente Interno
Liderazgo	Índice de liderazgo.	Ítem #6 de la Encuesta #1: Satisfacción del Cliente Interno

Tabla 13. Elementos intangibles, indicadores y Herramienta de medición

Componente Estructural		
Intangible	Indicador	Herramienta de medición
Cultura Organizacional	Índice de cultura organizacional	Ítem #8 de la Encuesta #1: Satisfacción del Cliente Interno
Sistemas de información.	Índice de información	Ítem #11 de la Encuesta #1: Satisfacción del Cliente Interno

Flexibilidad Organizacional.	Índice de flexibilidad	Ítem #12 de la Encuesta #1: Satisfacción del Cliente Interno
Investigación, desarrollo e Innovación	Índice del cumplimiento y los planes de superación por estratos y grupos de empleados	Ítem #15 de la Encuesta #1: Satisfacción del Cliente Interno
Sistemas de remuneración.	Índice de utilidad	Ítem #13 de la Encuesta #1: Satisfacción del Cliente Interno
Sistemas de Contratación.	Índice de contratación	Ítem #14 de la Encuesta #1: Satisfacción del Cliente Interno
Sistemas de evaluación de la calidad del servicio	Índice de calidad de los servicios	Ítem # de la Encuesta #1: Satisfacción del Cliente Interno
Procesos organizacionales	Índice de organización de los procesos.	Ítem #9 de la Encuesta #1: Satisfacción del Cliente Interno
Modernización tecnológica.	Índice de modernización	Ítem # 3de la Encuesta #3: Satisfacción del Cliente Externo

Tabla 14. Elementos intangibles, indicadores y Herramienta de medición

Componente Relacional		
Intangible	Indicador de eficiencia	Herramienta de medición
Satisfacción de los clientes externos.	Índice de satisfacción del cliente	Ítem #8 de la Encuesta #2: Satisfacción del Cliente Externo
Satisfacción con proveedores	Índice de satisfacción con los proveedores	Ítem #1-7 y 9-19 de la Encuesta #2: Satisfacción con Proveedores
Satisfacción de los agentes del entorno	Índice de satisfacción con agentes del entorno	Ítem #7 de la Encuesta #1: Satisfacción del Cliente Interno
Negocios conjuntos.	Índice de negociación	Ítem #3 de la Encuesta #3: Satisfacción del Cliente Externo
Calidad del servicio	Índice de calidad	Ítem #1 de la Encuesta #3: Satisfacción del Cliente Externo

Tabla 15. Elementos intangibles, indicadores y Herramienta de medición

Componente Social		
Elementos intangibles	Indicador de eficiencia	Herramienta de medición
Imagen	Índice de Imagen	Ítem #11 de la Encuesta #1: Satisfacción de Cliente Interno
Administración eficiente de la entidad	Índice de administración eficiente	Ítem #10 de la Encuesta #1: Satisfacción del Cliente Interno
Impacto medioambiental	Índice medioambiental	Ítem #4 de la Encuesta #3: Satisfacción del Cliente externo

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

Luego de una revisión bibliográfica realizada, y una tormenta de ideas con el equipo de investigación, se pudo concluir que existen cuestionarios estudiados que responden a los objetivos de los elementos intangibles definidos para la entidad objeto de estudio práctico; en este caso se seleccionó para dos universos: cliente interno y proveedores (anexos 6 y 7).

Cabe señalar que, en el caso del cuestionario a proveedores, se seleccionó a partir de algunos que realiza el departamento de calidad de la entidad, puesto que en correspondencia con la actividad que desempeña la empresa y evidenciado por la amplia representación y relación con sus proveedores, la entidad objeto de estudio evalúa el comportamiento de los mismos de forma periódica. Los ítems relacionados en dicho cuestionario, responden en gran medida a los objetivos de los elementos intangibles definidos, por lo que se concibe su adecuada selección. Los dos cuestionarios seleccionados se adecuan según las características en cuanto a su composición que se explicó en el capítulo anterior (escala Likert de 1-7).

No obstante, 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, debido a la no identificación en la literatura de ningún otro cuestionario que respondiera a los clientes externos de la organización.

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

Se elabora un cuestionario para medir los elementos intangibles para los clientes externos de la entidad, en función de los objetivos y características de los niveles de actividad de la entidad objeto de estudio; se tienen en cuenta las características para su elaboración como la escala Likert de 1-7 (anexo 8).

Una vez elaborado el cuestionario para los clientes 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 elaborado. En esta ocasión, se elaboró un cuestionario con una escala Likert de 1-5 (anexo 9), en correspondencia con los valores de la escala para (1 inadecuado, 2 poco adecuado, 3 adecuado, 4 bastante adecuado, 5 muy adecuado). Mediante el Programa Estadístico SPSS, versión 22, se procesa el mismo, el resultado arroja valores aceptados para este tipo de investigaciones (tabla 16).

Tabla 16. Estadísticos de prueba.

Estadísticos de prueba	
N	9
W de Kendall ^a	.287
Chi- cuadrado	38.750
Gl	5
Sig. asintótica	.000

a. Coeficiente de concordancia de Kendall

Fuente: A partir del 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 la plantilla de trabajadores de acuerdo la estructura que representa los cargos más significativos en la entidad, 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. El resultado se muestra en la tabla 17 y 18.

Para obtener la población del cliente externo, fue necesario indagar a través de la realización de entrevistas no estructuradas al personal administrativo y económico, llegando a un resultado 100 (tabla 19). La obtención de la población para los proveedores se obtuvo mediante el análisis de la cartera de proveedores con la que cuenta la entidad objeto de estudio práctico, obteniéndose como resultado 227 (tabla 20).

Tabla 17. Calculo del tamaño de la muestra estratificada para los clientes internos

No.	Cargos	Fijos	Estratos
1	Dirección de la empresa	76	2
2	Brigada No.47	1727	56
3	Brigada No.36	1770	57
4	Brigada No.28	401	13
5	Servicios de Equipo y Taller	532	17
6	Servicios de atención al hombre	458	15
7	Servicios de hormigón	59	2
8	Centro de preparación de Operarios	33	1
Total		5059	164

Tabla 18. Tamaño de la muestra de clientes internos

Tamaño de la muestra de clientes internos		
Cálculo del Tamaño de la Muestra de Clientes Internos		
1	Tamaño de la Población	397
2	Coficiente Nivel de Confianza	1.56
3	Probabilidad de Ocurrencia	0.5
4	Probabilidad de no Ocurrencia	0.5
5	Error	0.06
6	Nivel de Confianza	0.94
Tamaño de la muestra		119

Tabla 19. Tamaño de la muestra de clientes externo

Tamaño de la muestra de clientes externo		
Cálculo del Tamaño de la Muestra de Clientes Externos		
1	Tamaño de la Población	100
2	Coficiente Nivel de Confianza	1.56
3	Probabilidad de Ocurrencia	0.5
4	Probabilidad de no Ocurrencia	0.5
5	Error	0.06
6	Nivel de Confianza	0.94
Tamaño de la muestra		63

Tabla 20. Tamaño de la muestra de proveedores

Tamaño de la muestra de proveedores		
Cálculo del Tamaño de la Muestra de Proveedores		
1	Tamaño de la Población	227
2	Coficiente Nivel de Confianza	1.56
3	Probabilidad de Ocurrencia	0.5
4	Probabilidad de no Ocurrencia	0.5
5	Error	0.06
6	Nivel de Confianza	0.94
Tamaño de la muestra		97

Paso 7: Recopilar la información.

En este paso, se procedió a la recopilación de toda la información necesaria para la medición de los elementos intangibles en la entidad objeto de estudio. 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 Alfa de Cronbach a los cuestionarios aplicados (tabla 21, 22 y 23), dando como resultado mayor que 0,7 en cada uno de los casos, valor cuantitativo aceptado para estos tipos de investigaciones.

Tabla 21. Alfa de Cronbach para cliente externo
Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de Ítem
.724	.745	4

Fuente: A partir del programa estadístico SPSS Versión 22.

Tabla 22. Alfa de Cronbach para cliente proveedores

Estadísticas de fiabilidad

	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de ítem
Alfa de Cronbach	.729	24

Fuente: A partir del programa estadístico SPSS Versión 22.

Tabla 23. Alfa de Cronbach para cliente interno

Reliability Statistics

	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de ítem
Alfa de Cronbach	.849	16

Fuente: A partir del 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.

Se considera por la autora, la realización del primer paso en la próxima etapa, debido a que se concuerda con la realización de un análisis cualitativo del comportamiento de cada uno de los elementos intangibles, de acuerdo con las percepciones obtenidas mediante la aplicación de los pertinentes cuestionarios.

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

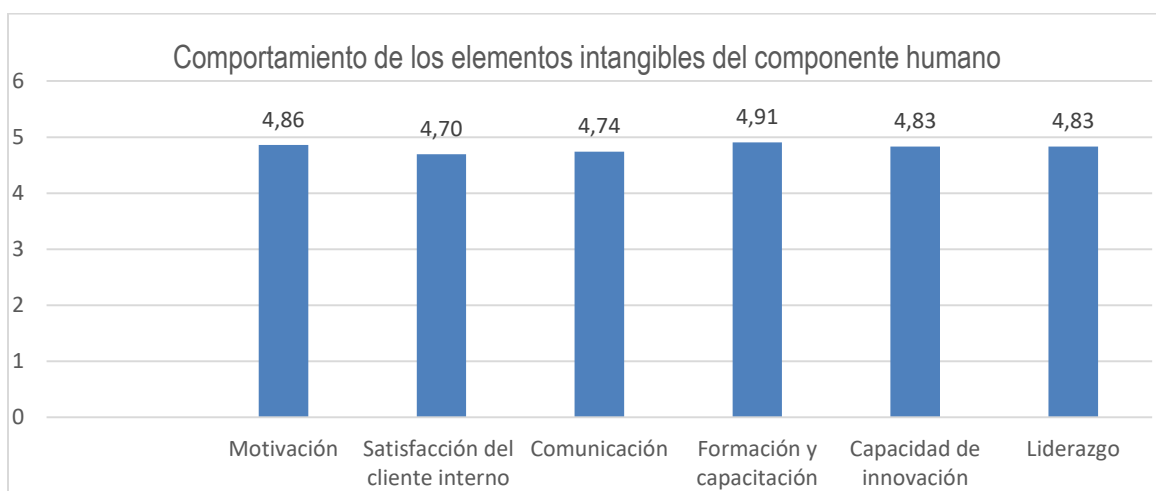
Paso 1. Analizar cuantitativamente y cualitativamente los resultados obtenidos

Se debe señalar, que como consecuencia de la aplicación parcial del procedimiento de implementación, no se ha obtenido un resultado cuantitativo de la medición de los elementos intangibles, debido precisamente a la no realización del paso 10 de la etapa 2, que es el que determina con la aplicación de la fórmula de cálculo propuesta, el valor cuantitativo de los elementos intangibles; por ello, en la presente investigación, solo se procederá al análisis cualitativo de los resultados obtenidos en cuanto a la percepción por los sujetos del comportamiento de los elementos intangibles por cada uno de los componentes en la organización.

Lo anteriormente expuesto, permite observar en la gráfica 1 el comportamiento de los elementos intangibles del componente humano. Los valores obtenidos oscilan mayormente a partir de 4 y próximos a 5, los cuales, según los valores de la escala empleada en los instrumentos de medición, son valores que representan estar en desacuerdo y más menos de acuerdo con el comportamiento de dichos elementos intangibles respectivamente.

Existe una mayor representatividad en el elemento intangible formación y capacitación del personal, debido al conjunto de actividades y acciones que contribuyen en este sentido a enriquecer el mismo. Este resultado, está ocasionado porque en la entidad objeto de estudio existe una escuela de capacitación en la cual se realizan diversas acciones de preparación y conocimiento a todo el personal que labora en dicha entidad; por lo que se infiere el buen tratamiento, tiempo y recursos que se emplea en mantener y fortalecer al personal capacitado.

Por otra parte, el elemento intangible satisfacción es el que presenta menor representación dentro de los resultados del componente, el mismo se encuentra justificado porque en la actualidad se utiliza para las entidades del sector de la construcción, un nuevo sistema de remuneración al personal indirecto o de oficina; el cuál, no se considera idóneo para los trabajadores que no realizan acciones en el puesto de trabajo desde el punto de vista constructivo. Se comprende, como resultado de observaciones realizadas y de entrevistas no estructuradas al personal económico de la entidad, que son decisiones que no dependen de la propia empresa, sino que son regulaciones que se disponen a nivel de Ministerio.

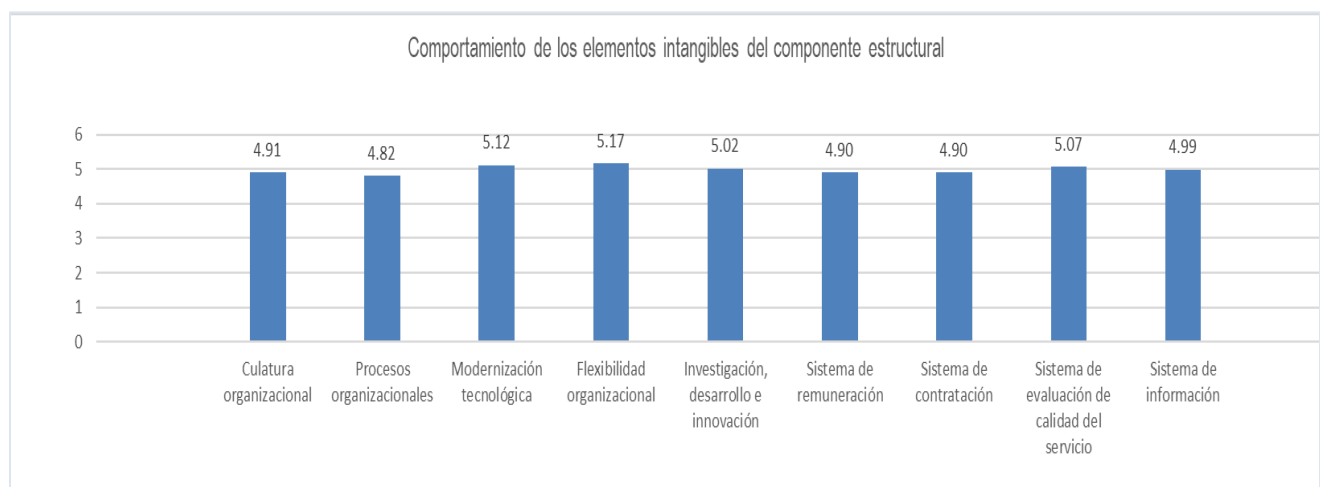


Gráfica 1 Comportamiento de los elementos intangibles del componente humano

En la gráfica 2, se presentan los resultados del comportamiento de los elementos intangibles del componente estructural en la entidad objeto de estudio. Los mismos, alcanzan valores promedios entre 4 y 5 que representan más menos de acuerdo con respecto a sus percepciones. Es válido aclarar en esta

oportunidad, que en correspondencia con los fundamentos teóricos metodológicos sobre la temática, el componente estructural no sólo lo integra la estructura de la organización, sino que además incluye todo el sistema de información, procesos, procedimientos y tecnología con la que cuenta la misma. Por ello, a criterio de la autora, resulta lógico el resultado obtenido, pues la Empresa de Construcción y Montaje de Obras del Turismo de Varadero es una entidad grande en constitución, pero también necesita de fuertes tecnologías en la composición de sus equipos que fortalezcan los servicios brindados y sus niveles de actividad.

La modernización tecnológica es el elemento intangible de mayor representatividad dentro del resultado. En la entidad objeto de estudio existe presencia de distintas maquinarias y equipos necesarios para realizar el trabajo y servicio requerido; además poseen la tecnología adecuada y actualizada para con facilidad y destreza desarrollar las distintas tareas que van encaminadas al cumplimiento de su objeto social en dependencia de su nivel de actividad. Por otra parte, el elemento intangible procesos organizacionales es el de menor representatividad dentro del componente, lo anterior es motivo de revisión por parte de la administración de los procesos y procedimientos estándares establecidos por el Ministerio por el cual se rige la entidad.



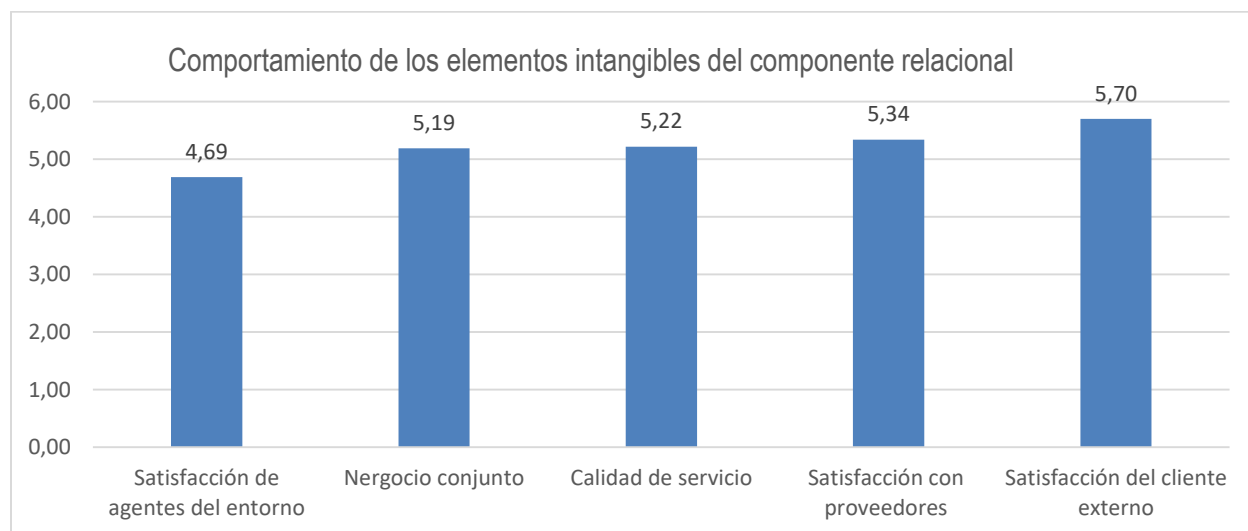
Gráfica 2. Comportamiento de los elementos intangibles del componente estructural

A continuación, se analiza el comportamiento de los elementos intangibles en el componente relacional (gráfica 3), con un comportamiento en su mayoría de valores entre 5 y 6 de la escala, representando de acuerdo con respecto a las percepciones evaluadas.

Existe una mayor representatividad en el elemento intangible satisfacción del cliente externo, debido a que la empresa por su nivel de actividad y servicios que presta demanda gran cantidad de clientes, por lo que

resulta lógico las acciones que constantemente realiza procurando su beneficio y bienestar. En resumen, mantiene una relación satisfactoria que sostiene además la amplia gama de proveedores que en muchas ocasiones pudieran representar también clientes.

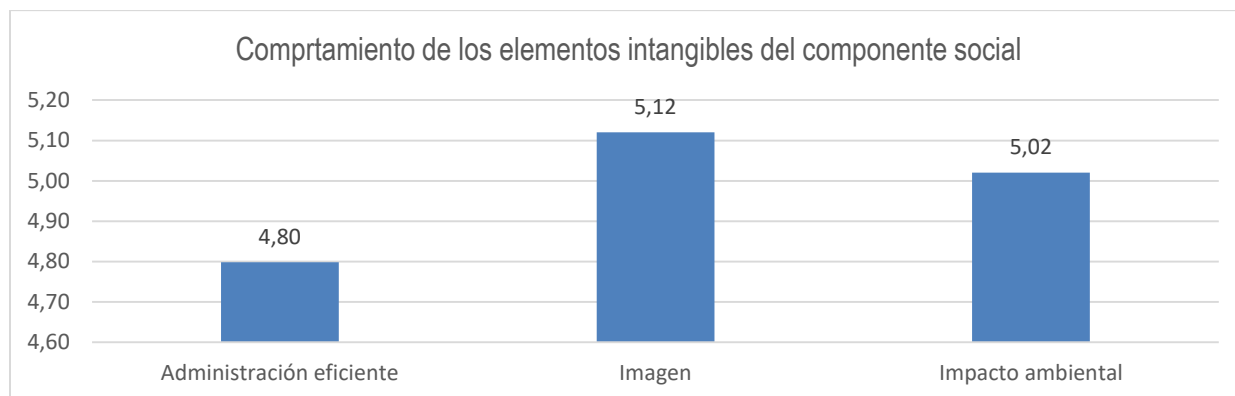
En menor representatividad se manifiesta el elemento intangible la satisfacción de los agentes del entorno se encuentra en un menor número representativo, lo que indica que la empresa debe procurar informar y constar con empresas del territorio que en determinados momentos y situaciones apoyen el proceso productivo.



Gráfica 3. Comportamiento de los elementos intangibles del componente relacional

Con respecto al componente social, se visualizan también mayor representatividad de valores entre 5 y 6 de la escala, a pesar de los pocos elementos intangibles que lo identifican dentro de la organización; lo anterior complementa y reafirma la importancia dentro de la aplicación de la propuesta metodológica de la inclusión de dicho componente para la entidad objeto de estudio. A criterio de la autora, y en concordancia con (Abad, 2022), toda organización debe fortalecer las acciones dirigidas al impacto dentro de la sociedad, las mismas garantizan la demanda de productos y servicios en el corto, mediano y largo plazo, además de contribuir dentro del territorio a mantener su objeto social.

Un comportamiento adecuado lo representa el elemento intangible imagen corporativa, lo que evidencia que la entidad es reconocida dentro del territorio, pero sin embargo debe fortalecer las acciones que conducen a una adecuada administración eficiente (gráfica 4).



Gráfica 4. Comportamiento de los elementos intangibles del componente social

En consecuencia, con el análisis realizado anteriormente, la autora afirma la necesidad e importancia dentro del proceso de toma de decisiones de la inclusión de los elementos intangibles como valor agregado en la entidad objeto de estudio. Concretamente, como resultado de la revisión de investigaciones precedentes y similares, y el intercambio con los expertos de la investigación, la autora propone algunas de las acciones para el comportamiento de los elementos intangibles que han sido resaltados en el análisis y que pudieran llevarse a cabo para mantener y mejorar el resultado obtenido (tabla 23).

Tabla 23. Toma de decisiones a partir del comportamiento de los elementos intangibles por cada uno de los componentes en Empresa de Construcción y Montaje de Obras del Turismo de Varadero.

Componentes	Elementos intangibles	Toma de decisiones
Componente humano	Formación y capacitación del personal.	Incrementar las acciones de superación profesional y capacitación especializada que se desarrollan.
	Satisfacción	Revisión de los procedimientos internos del policlínico que establecen los aspectos requeridos en la atención al cliente.
Componente estructural	Proceso organizacional	Revisión de los procedimientos internos del policlínico que establecen los aspectos requeridos.

	Flexibilidad oragnizacional	Revisión de los procedimientos internos del policlínico que establecen los aspectos requeridos en la atención al cliente.
Componente relacional	Satisfacción del cliente externo	Revisión de los procedimientos estándares establecidos que intervienen en el protocolo de atención al cliente.
	Satisfacción de agentes del entorno	Promover encuentros de especialistas reconocidos en el territorio según la patología a tratar.
Componente social	Imagen	Actualización de la estrategia de comunicación.
	Administración eficiente	Perfeccionamiento del trabajo de la comisión de prevención y promoción de salud en el territorio.

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

En el período evaluado, y como resultado de las entrevistas no estructuradas al personal administrativo y de dirección de los recursos humanos, no se constató ningún aspecto relevante para la entidad que pudiera incluirse en el proceso de toma de decisiones de la misma.

De igual forma, como la presente investigación ha realizado una aplicación parcial del procedimiento de implementación, no se obtuvo los resultados de los pasos 3: elaborar el informe sobre la medición de los elementos intangibles para la entidad de salud, y 4: presentar los resultados obtenidos y entrega del informe elaborado a la dirección de la entidad de salud, dentro de la etapa 3 del mismo, debido a que se necesita para la redacción del informe administrativo los resultados obtenidos en los pasos 8 , 9 y 10 de la etapa 2; no obstante, la autora revela la importancia de las acciones propuestas en la tabla 23 como aspectos necesarios a tener en cuenta.

CONCLUSIONES

1. El análisis de los fundamentos teóricos metodológicos sobre los elementos intangibles en el sector de la construcción, 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 y adecuación 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; en segundo lugar, a la demostración del principio de flexibilidad con el que está concebida la propuesta; y en tercer lugar, a la obtención de información necesaria de los elementos intangibles para que sean considerados en el proceso de toma de decisiones de las entidades del sector de la construcción.
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 para cualquier tipo de entidades, en especial las del nivel CUBACONS dentro del sector de la construcción.

RECOMENDACIONES

1. Proponer la aplicación total del modelo de medición de elementos intangibles y su procedimiento de implementación en Empresa de Construcción y Montaje de Obras del Turismo de Varadero, con el objetivo de obtener un resultado completo de la medición de los elementos intangibles en la entidad y que la administración lo establezca como herramienta moderna y oportuna a tener en cuenta en el proceso de toma de decisiones.
2. Elaborar, para posteriores investigaciones que contribuyan a la aplicación de dicho modelo de medición y procedimiento de implementación, en las entidades del sector de la construcción, un glosario de términos que contenga los elementos intangibles esenciales y su conceptualización de en correspondencia con la actividad fundamental de este tipo de entidades, respondiendo de esta forma a su objeto social.
3. Aplicar la presente investigación a otras entidades del sector y nivel de la construcción, para generalizar los resultados obtenidos y contribuir a su futura validación.
4. Sugerir la incorporación de esta temática en estudios universitarios, sirviendo esta tesis como bibliografía a consultar.

BIBLIOGRAFÍA

- Abad, A. (2007). Medición del capital intelectual en entidades hoteleras. Caso de estudio "Hotel Melia las Américas". Universidad de Matanzas. Sede: "Camilo Cienfuegos".
- Abad, A. (2010). Modelo conceptual de Intangibles para instalaciones hoteleras. Universidad de Matanzas.
- Abad, A. (2022). Modelo de medición de elementos intangibles y su procedimiento de implementación para entidades del sector de la salud. Caso de estudio Hospital Provincial Docente Clínico Quirúrgico Faustino Pérez de Matanzas. Universidad de Matanzas, Tesis presentada en opción al título de Doctor en Ciencias Contables y Financieras.
- Alarcón, M., Pérez, O., Frías, R.A., y Nogueira, D. (2019). Tratamiento de instrumentos para la medición del Capital Intelectual como un activo intangible en instituciones de Educación Superior. I Congreso Internacional "Ciencia, Sociedad e Investigación Universitaria" PUCE Ambato.
- Alfonso, A.A., y 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). Conceptual Model for the Measurement of Intangible Elements in Entities of the Health Sector in Cuba: EasyChair.
- Benavides, L.E. (2012). Medición, valoración y determinación del impacto del capital intelectual en la generación de valor en la empresa. *Tendencias*, 13(1), 100-115.
- Calvo, L.C. (2012). La relevancia de los intangibles en la información financiera. *Contaduría Universidad de Antioquia*(60), 41-54.
- Contabilidad, C.d.N.I.d. (mayo, 2014). Norma Internacional de Contabilidad 38 Activos Intangibles. Instituto de Historia y Patrimonio-FAU-UNT.
- De Cuba, P.C.C. (2021). Conceptualización del modelo económico y social cubano de desarrollo socialista. Bases del Plan Nacional de Desarrollo Económico y Social hasta el, 2030.
- Díaz-Canel, M. (2021). ¿Por qué necesitamos un sistema de gestión del Gobierno basado en ciencia e innovación? *ANALES DE LA ACADEMIA DE LA CIENCIA DE CUBA. CONTRIBUCIÓN ESPECIAL*, 11(1).
- Docasal, M.M. (2012). El capital intelectual y la gestión del conocimiento. XXXIII, págs 142-150.
- Edvinsson, L., y Malone, M. (2000). El Capital Intelectual. Cómo identificar y calcular el valor de los recursos intangibles. Ediciones Gestión 2000.

- Ficco, C. (2020). Relevancia Valorativa De Los Activos Intangibles Y Del Capital Intelectual: Una Revisión De La Literatura Empírica (Value Relevance of Intangible Assets and Intellectual Capital: An Empirical Literature Review). RAN-Revista Academia & Negocios, 6(1).
- 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.
- Frías, R.A. (2009). HAPNET. Material concebido como bibliografía complementaria para la asignatura de Metodología de Investigación Científica en la Maestría de Gestión Turística.
- García, N. (2008). Medición del Capital Intelectual en los departamentos de la Facultad Industrial Economía de la Universidad de Matanzas "Camilo Cienfuegos". Universidad de Matanzas "Camilo Cienfuegos", Tesis presentada en opción al título de Máster en Administración de Empresas.
- González, D. (2021). Perfeccionamiento al diseño del modelo conceptual de medición de elementos intangibles para entidades del sector de la salud en Cuba. Universidad de Matanzas.
- Gutierrez, D.E.G. (2011). Toma de Decisiones en la Organización.
- 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.
- Malgioglio, J.M., Carazay, C.M., Suardi, D., Bertolino, G., Díaz, T., Fernández, A.R., Vázquez, C.M. (2001). Capital intelectual: el intangible generador de valor en las empresas del tercer milenio.
- Medina, D., Nogueira, D., Medina, A., Medina, Y.E., y Assafiri, Y. (2018). Modelo conceptual para la gestión del conocimiento mediante el observatorio. Ingeniería Industrial, 39(3), 283-290.
- Michalus, J.C., Sarache, W.A., y Hernández, G. (2015). Método de expertos para la evaluación ex-ante de una solución organizativa. Visión de Futuro, 19(1), 1-17.
- Nogueira, D. (2002). Modelo conceptual y herramientas de apoyo para potenciar el control de gestión en las empresas cubanas Universidad de Matanzas.
- Ortega, G.P. (2013). Los activos intangibles y el capital intelectual: Una aproximación a los retos de su contabilización. Saber, ciencia y libertad, 8(1), 143-166.
- Ortiz, L.E.G. (2011). Modelo de Gestión para develar Activos Intangibles en Entidades del Sector de la Salud de Barranquilla. 9, págs 48-62.
- Osorio, J.C., y 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).
- Polo, F.C., y Rodríguez, C.R. (2014). Una revisión histórico-descriptiva de las empresas pioneras en el tratamiento de intangibles. Intangible Capital, 10(1), 125-154.

- Quinapanta, M.A., Gómez, S.D.Á., García, J.F.G., y Barral, O.P. (2012). Estudio y análisis del capital intelectual como herramienta de gestión para la toma de decisiones. *Revista del Instituto Internacional de Costos*(10), 49-65.
- 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, M.d.C.R., y POLO, D. (2016). Análisis de la divulgación de información sobre elementos intangibles en los bancos del IBEX 35. Un enfoque basado en la utilidad. Universidad de Jaén.
- Rodríguez, Y. (2016). Determinación del posicionamiento deseado en ciudades cubanas: caso ciudad de Matanzas. Universidad de Matanzas.
- Sampieri, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación.
- Segura, A., y Alonso, A. (2021). Material bibliographical improvement of the quality. Deming y Juran. Universidad de Matanzas. Monografías.
- Simó Guzmán, P., y Sallán Leyes, J.M. (2008). Capital intangible y capital intelectual: Revisión, definiciones y líneas de investigación. *Estudios de economía aplicada*, 26(2), 65-78.
- Suardi, D., Bertolino, G., Díaz, T., Aparicio, S., Galante, S., Grisolia, M.L., Variego, D. (2007). Las categorías de intangibles y su tratamiento contable Undécimas Jornadas "Investigaciones en la Facultad" de Ciencias Económicas y Estadística.
- Sveiby, K.E. (1996). Transfer of Knowledge and the Information Processing Professions. *EuroRoxan ManagettVn' Journal*, 14(4), 379-388.
- Sveiby, K.E., y Lloyd, T. (1987). *Managing Knowhow*.
- Universidad, E. (2013). *RES NON VERBA*. 4(4).
- Vazzano, V.S. (2014). Los activos intangibles: una incertidumbre en la información contable.
- Vega, V., y Rivero, D. (2018). Modelo de medición de activos intangibles. *Revista Científica ECOCIENCIA*, 5(3).
- Veiguela, Y.R. (2016). Determinación del posicionamiento deseado en ciudades cubanas: caso ciudad de Matanzas. Universidad de Matanzas.
- Viedma, J.M. (2003). Una metodología y una herramienta para medir y gestionar el capital intelectual de las ciudades. Aplicación práctica de la metodología en la ciudad de Mataró. CICBS.

Zambrano, H.Y.L., Cuenca, N.F., y Cuenca, T.E.F. (2020). Valoración de intangibles: Las marcas, desde un enfoque teórico. *Dominio de las Ciencias*, 6(2), 701-717.

ANEXOS

Anexo 1. Procedimiento de implementación del modelo de medición de elementos intangibles para entidades del sector de la salud

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 incorporarán 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, y 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 probabilístico³, como del no probabilístico⁴, 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 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.

³ 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.

⁴ 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 (Veigueta, 2016)

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; Rivero, 2009; Abad, 2010; 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 α 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, y 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 Windows Google 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 ($j=1,n$)

Rmn: 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 Δ , se hace por fila.

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

- Calcular Δ^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 Alfha de Cronbach, 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 y 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

(Xij), 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 $L_i + (\text{Coeficiente} * T_i)$. Donde: L_i , corresponde al límite inferior de la escala, Coeficiente, es el valor de los índices no medidos a través de encuestas, T_i , 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 (Frías, 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.

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

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 y 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 1. 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	$\sum Vppp1...Vpppn$	$\sum Vppp1...Vpppn$	$\sum Vppp1...Vpppn$	$\sum Vppp1...Vpppn$
IIntg	$\frac{\sum_{j=1}^n W_{ij} \cdot x \cdot C_j}{\sum_{j=1}^n W_{ij} \cdot x \cdot P_j}$			

Tabla 2. 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
IIntg	$\frac{\sum_{j=1}^n W_{ij} \cdot x \cdot C_j}{\sum_{j=1}^n W_{ij} \cdot x \cdot P_j}$			
MEI por cada componente	\$xx xxx.xx	\$xx xxx.xx	\$xx xxx.xx	\$xx xxx.xx
MEI		\$xx xxx.xx		
%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 4 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.

Fuente. Actualización a partir de (Abad, 2022).

Anexo 2. Listado inicial de elementos intangibles

Componente	Elementos Intangibles	Significado
Humano	1-Satisfacción del cliente interno.	Es la respuesta afectiva del trabajador hacia diferentes aspectos de su trabajo.
	2-Experiencia Laboral	Años de trabajo presentados por el trabajador.
	3-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.
	4-Comunicación Laboral.	Conjunto de actividades efectuadas por cualquier organización para la creación y mantenimiento de buenas relaciones con y entre sus miembros.
	5-Sentido de pertenencia e implicación.	Habilidad y disposición del individuo para alinear su conducta con las necesidades, prioridades y transformación de la organización.

	6-Capacidad de innovación.	de	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.
	7-Habilidad Laboral		Arte para desarrollar el trabajo, desempeño laboral.
	8-Liderazgo		Arte de influir sobre las personas para que trabajen con entusiasmo en la consecución de objetivos en aras del bien común.
	9-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.
	10-Formación y Capacitación del personal.	y	Son el conjunto de actividades y acciones que contribuyen a la formación y capacitación del personal.
	11-Clima socio-laboral.		Es el medio ambiente humano y físico en el que se desarrolla el trabajo cotidiano.
	12-Reputación del Cliente Interno.		Opinión acerca del trabajador.
	13-Condiciones adecuadas de trabajo.		Son los requerimientos necesarios que debe poseer la entidad para que el empleado desempeñe su labor.
	14-Estabilidad Laboral.		Es el derecho que un trabajador tiene a conservar su puesto de trabajo.
	15-Calificación personal.	del	El grado de profesionalidad que poseen los empleados de la entidad.
Estructural	1-Sistemas de información.	de	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.
	2-Modernización tecnológica.		Consiste en proveer a la organización de los últimos adelantos de la ciencia y la técnica que contribuya al mejoramiento de las condiciones de trabajo, adaptación al entorno y a la competitividad.
	3-Flexibilidad Organizacional.		La capacidad de adaptación, respuesta o reacción que posee la organización en su conjunto ante los cambios del entorno y de la propia organización, conseguida a partir de una actitud estratégica, un sistema productivo, una estructura organizativa y una fuerza de trabajo flexibles.
	4-Cultura organizacional.		Título que reconoce el derecho de explotar en exclusiva la invención patentada, impidiendo a otros su fabricación, venta o utilización sin consentimiento del titular.
	5-Investigación, desarrollo e Innovación.		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, es el potencial de innovación de la organización a futuro.
	6-Sistemas de remuneración.	de	Un sistema de remuneración formal constituye un medio de recompensar a las personas por su contribución al éxito de su empresa, asegurando al mismo tiempo que su organización recibe un buen rendimiento del capital invertido en los sueldos de sus trabajadores.
	7-Sistemas de Contratación.	de	Son los medios que ha diseñado la entidad para contratar y seleccionar al personal.
	8-Sistemas de evaluación de la calidad del servicio.		Son los medios con que cuenta la entidad para evaluar de manera sistemática el buen desempeño de sus funciones.
	9-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.
Relacional	1-Marketing empresarial.		Es una función organizacional y un conjunto de procesos para crear, comunicar y entregar valor a los clientes y para gestionar las relaciones con ellos de tal modo que beneficie a la organización y a sus stakeholders.
	2-Relación con los clientes.		A través de las necesidades y demandas de este la organización es capaz de desarrollar las competencias necesarias en el afán de satisfacerlas, y a su vez de esta manera lograr que siempre regrese, demostrando fidelidad.
	3-Relación con proveedores.	con	Garantiza la calidad y fortalecimiento de la relación además de contribuir a divulgar nuestros servicios.
	4-Alianzas estratégicas.		Las empresas cooperan por una necesidad mutua y comparten los riesgos a fin de alcanzar un objetivo común.
	5-Negocios conjuntos.		Negocios en conjunto con otras entidades.
	6-Interacción 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.
	7-Satisfacción de los agentes del entorno.	de los	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.
	8-Participación en el mercado.	en el	Interacción de la entidad u organización con la competencia.
	9-Relaciones con terceros		Relaciones que posee la organización con diferentes entidades.
	10-Reputación de la empresa.	de la	Es la imagen y opinión que poseen los agentes del entorno sobre la organización.
	11-Fidelidad de clientes		La fidelidad de clientes externos y proveedores esta dada

	externos y proveedores.	en la medida que sean reiterativos los clientes en visitar el hotel, así como los proveedores de no seleccionar otra entidad en caso de cualquier imprevisto o retraso en el pago.
	12-Administración eficiente.	El rol de la administración puede determinar el éxito o fracaso de la organización, independientemente de los recursos que posea.
	13-Impacto medioambiental.	Disposición que ha tomado la administración para contribuir a la conservación del medio ambiente.
Social	1- Imagen de la entidad	Es la manera por la cual entidad 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-Seguridad del cliente	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.
	3-Administración eficiente de la entidad	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.
	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

6-Compromiso medioambiental de la entidad	<p>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</p> <p>Reflejan las medidas que ha tomado la administración pública para favorecer el objetivo de conservación del medio ambiente.</p>
---	---

Fuente. Actualización a partir de (Abad, 2010)

Anexo 3. Cuestionario para la determinación de expertos en la investigación.

El presente cuestionario es con motivo de una investigación que contribuye a la validación de una tesis doctoral en Ciencias Contables Financieras sobre la medición de elementos intangibles en entidades del sector de la salud y en entidades del sector de la construcción de la provincia 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 identificatorias 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.

Características	Votación
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.

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

Fuente. Actualización a partir de (Abad, 2022)

Anexo 4. Cuestionario para Evaluar los Elementos Intangibles que Contribuyen al Logro de los Objetivos de la Organización.

Estimado trabajador:

Con motivo de una investigación sobre medición Elementos Intangibles, el equipo que integra el 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 relaciona a cuatro componentes importantes en toda organización:

Capital Humano: Se conforma por la creatividad, destreza, potencialidad de investigación, conocimientos, talento y experiencias de los miembros de la organización.

Capital Estructural: Es la infraestructura que incorpora, forma y sostiene el capital humano.

Capital Relacional: Se compone del conjunto de relaciones que tiene la empresa con sus clientes, canales de distribución, proveedores, competidores, alianzas, bancos, accionistas, etc.

Capital Social: Esta dimensión debe captar los atractivos que posee la organización que la hacen tener ventajas competitivas por representar la integración, el compromiso y el impacto en la comunidad y la sociedad en general, lo que incluye su influencia ambiental.

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.

Elementos Intangibles	Sí	No
CAPITAL HUMANO		
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).		
Experiencia Laboral (Años de trabajo presentados por el trabajador).		
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 Laboral (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).		
Habilidad laboral (Arte para desarrollar el trabajo, desempeño laboral).		
Liderazgo (Arte de influir sobre las personas para que trabajen con entusiasmo en la consecución de objetivos en aras del bien común).		
Formación y Capacitación del personal (Son el conjunto de actividades y acciones que contribuyen a la formación y capacitación del personal).		
Reputación del Cliente Interno (Opinión acerca del trabajador).		
Condiciones adecuadas de trabajo (Son los requerimientos necesarios que debe poseer la entidad para que el empleado desempeñe su labor).		
Estabilidad Laboral (Es el derecho que un trabajador tiene a conservar su puesto de trabajo).		
Calificación del personal (El grado de profesionalidad que poseen los empleados de la entidad).		
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).		
CAPITAL ESTRUCTURAL		
Flexibilidad Organizacional (La capacidad de adaptación, respuesta o reacción que posee la organización en su conjunto ante los cambios del entorno y de la propia organización, conseguida a partir de una actitud estratégica, un sistema productivo, una estructura organizativa y una fuerza de trabajo flexibles).		
Modernización tecnológica (Consiste en proveer a la organización de los últimos adelantos de la ciencia y la técnica que contribuya al mejoramiento de las condiciones de trabajo, adaptación al entorno y a la competitividad).		
Investigación, desarrollo e Innovación (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, es el potencial de innovación de la organización a futuro).		
Sistemas de remuneración (Un sistema de remuneración formal constituye un medio de recompensar a las personas por su contribución al éxito de su empresa, asegurando al mismo tiempo que su organización recibe un buen rendimiento del capital invertido en los sueldos de sus trabajadores).		
Sistemas de Contratación (Son los medios que ha diseñado la entidad para contratar y seleccionar al personal).		
Sistemas de evaluación de la calidad del servicio (Son los medios con que cuenta la entidad para evaluar de manera sistemática el buen desempeño de sus funciones).		
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).		
CAPITAL 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).		
CAPITAL 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).		

Si considera algún otro elemento de carácter intangible que ayude al cumplimiento de los logros de la organización favor de agregarlo al cuestionario. Sin duda su opinión será de vital importancia para el desarrollo de nuestra investigación.

Otros elementos:

Fuente: Actualización a partir de (Abad, 2010)

Anexo 5. Listado final de elementos intangibles

Componente	Elementos Intangibles	Significado	Grado de aceptación
-------------------	------------------------------	--------------------	----------------------------

Humano	1-Satisfacción del cliente interno.	del	Es la respuesta afectiva del trabajador hacia diferentes aspectos de su trabajo.	100 %
	2-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.	100 %
	3-Comunicación Laboral.		Conjunto de actividades efectuadas por cualquier organización para la creación y mantenimiento de buenas relaciones con y entre sus miembros.	100 %
	4-Capacidad de innovación.	de	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.	100 %
	5-Liderazgo		Arte de influir sobre las personas para que trabajen con entusiasmo en la consecución de objetivos en aras del bien común.	90 %
	6-Formación y Capacitación personal.	y del	Son el conjunto de actividades y acciones que contribuyen a la formación y capacitación del personal.	90 %
Estructural	1-Sistemas de información.	de	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.	85 %
	2-Modernización tecnológica.		Consiste en proveer a la organización de los últimos adelantos de la ciencia y la técnica que contribuya al mejoramiento de las condiciones de trabajo, adaptación al entorno y a la competitividad.	85%
	3-Flexibilidad Organizacional.		La capacidad de adaptación, respuesta o reacción que posee la organización en su conjunto ante los cambios del entorno y de la propia organización, conseguida a partir de una actitud estratégica, un sistema productivo, una estructura organizativa y una fuerza de trabajo flexibles.	100%
	4-Cultura organizacional.		Título que reconoce el derecho de explotar en exclusiva la invención patentada, impidiendo a otros su fabricación, venta o utilización sin consentimiento del titular.	100%
	5-Investigación, desarrollo e Innovación.	e	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, es el potencial de innovación de la organización a	95%

		futuro.	
	6-Sistemas de remuneración.	Un sistema de remuneración formal constituye un medio de recompensar a las personas por su contribución al éxito de su empresa, asegurando al mismo tiempo que su organización recibe un buen rendimiento del capital invertido en los sueldos de sus trabajadores.	85%
	7-Sistemas de Contratación.	Son los medios que ha diseñado la entidad para contratar y seleccionar al personal.	95%
	8-Modernización tecnológica.	Consiste en proveer a la organización de los últimos adelantos de la ciencia y la técnica que contribuya al mejoramiento de las condiciones de trabajo, adaptación al entorno y a la competitividad.	90 %
	9-Sistemas de evaluación de la calidad del servicio.	Son los medios con que cuenta la entidad para evaluar de manera sistemática el buen desempeño de sus funciones.	85 %
Relacional	1-Negocios conjuntos.	Negocios en conjunto con otras entidades.	100 %
	2-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.	95 %
	3- 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.	90 %
	4-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.	90 %
	5-Satisfacción con proveedores	La gestión eficiente respecto a la selección de los proveedores.	85 %
Social	1- Imagen de la entidad	Es la manera por la cual entidad 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,	100 %

	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	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.	100 %
3-Impacto medioambiental de la entidad	Reflejan las medidas que ha tomado la administración pública para favorecer el objetivo de conservación del medio ambiente.	100 %

Anexo 6. Cuestionario para evaluar satisfacción del cliente interno.

Estimado trabajador:

Con motivo de una investigación sobre Capital Intelectual y satisfacción del Cliente Interno, el equipo que integra el estudio está interesado en analizar varios componentes humanos, relacionales, estructurales y de mercado o social, para lo cual necesitamos de su cooperación en el llenado de este cuestionario, que es totalmente anónimo.

Si usted coloca un círculo en el número 1 eso significa que está fuertemente en desacuerdo con la afirmación dada. Si lo coloca en el número 7, significa que usted está fuertemente de acuerdo con la declaración. Puede señalar un círculo en el número intermedio que mejor represente sus opiniones al respecto (valores entre 2 y 6), teniendo en cuenta cuánto 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	2	3	4	5	6	7
1	Me siento motivado al prestar servicios en esta empresa.	1	2	3	4	5	6	7
2	Me siento satisfecho con mi trabajo.	1	2	3	4	5	6	7
3	Las estructuras de mando no constituyen barreras para la comunicación en mi organización.	1	2	3	4	5	6	7
4	Las actividades de superación que realiza cumplen con sus	1	2	3	4	5	6	7

	expectativas en cuanto a sistematicidad, actualidad, contenidos y aplicación a su perfil profesional.							
5	Me siento motivado y con las condiciones técnico materiales para innovar.	1	2	3	4	5	6	7
6	Sus directivos ejercen un liderazgo práctico y efectivo orientado hacia las personas.	1	2	3	4	5	6	7
7	Se siente satisfecho con la calidad de las relaciones de su empresa y los agentes del entorno (Proveedores, contratistas, inversionistas gobierno, universidad etc.)	1	2	3	4	5	6	7
8	Se siente satisfecho con la cultura organizacional de su empresa (utilización correcta de uniformes, respeto de niveles de mando, disciplina laboral en general, calidad de las informaciones brindadas, ética y comportamiento en correspondencia con las directrices de la administración, etc.)	1	2	3	4	5	6	7
9	Están bien definidas las actividades a desarrollar dentro de los procesos internos de la entidad.	1	2	3	4	5	6	7
10	Los resultados positivos de la empresa se deben en gran medida a la eficiente actuación de la administración, que tiene entre sus prioridades la atención al hombre.	1	2	3	4	5	6	7
11	Cree usted que la empresa posee un sistema de información idóneo para la actividad que realiza.	1	2	3	4	5	6	7
12	Cree usted que la empresa posee una adecuada respuesta ante cualquier cambio entorno con una actitud estratégica y un sistema productivo.	1	2	3	4	5	6	7
13	La entidad remunera su trabajo en correspondencia con los logros de la misma.	1	2	3	4	5	6	7
14	Cree usted que los medios de contratación que empela la empresa son idóneos.	1	2	3	4	5	6	7
15	La entidad innovación tecnológica fortalece los servicios que se ofrecen	1	2	3	4	5	6	7
16	¿Conoce usted la marca bajo la cual opera esta empresa? Menciónela: _____ Dibuje su logotipo (apelando solo a la memoria):	Si----- No----- Di <input type="text"/>						

Fuente. Actualización a partir de (Abad, 2010)

Anexo 7. Cuestionario para evaluar la calidad del servicio de proveedor.

Estimado trabajador:

El siguiente grupo de enunciados está relacionado con sus opiniones sobre la calidad del servicio que le ofrece su proveedor externo. Por favor demuestre hasta qué punto usted cree que el servicio recibido posee las características descritas. Utilice la escala presentada a continuación. Si usted está totalmente de acuerdo (TA) en que el servicio posee una característica dada, encierre el número 7 en un círculo. Si está totalmente en desacuerdo (TD), haga el círculo en el número 1. Puede señalar un círculo en el número intermedio que mejor represente sus opiniones (Valores entre 2 y 6).

1—2—3—4—5—6—7

Totalmente de
acuerdoTotalmente en
desacuerdo

No	Ítem	Valores de la escala						
		1	2	3	4	5	6	7
1	Poseen adecuada capacidad de entrega.	1	2	3	4	5	6	7
2	Ofertan tarifas atractivas.	1	2	3	4	5	6	7
3	Ostentan una buena relación calidad- precio.	1	2	3	4	5	6	7
4	Cuando me ocasionan perdidas las reparan.	1	2	3	4	5	6	7
5	Poseen una adecuada capacidad técnica.	1	2	3	4	5	6	7
6	Si la historia de actuación como proveedores es buena.	1	2	3	4	5	6	7
7	Me ofrecen facilidades para el servicio que prestan.	1	2	3	4	5	6	7
8	Me ayudan y aconsejan como su cliente.	1	2	3	4	5	6	7
9	Son flexibles en las negociaciones.	1	2	3	4	5	6	7
10	Cumplen en tiempo con lo contratado.	1	2	3	4	5	6	7
11	Participan en la planeación de nuestros pedidos.	1	2	3	4	5	6	7
12	Conocen las necesidades que tenemos.	1	2	3	4	5	6	7
13	Muestran interés en solucionar los problemas.	1	2	3	4	5	6	7
14	Cumplen siempre lo prometido.	1	2	3	4	5	6	7
15	Inspiran confianza y seguridad.	1	2	3	4	5	6	7
16	Conocemos las características de sus procesos internos.	1	2	3	4	5	6	7
17	Poseen adecuadas condiciones de almacenaje.	1	2	3	4	5	6	7
18	Su equipamiento de transporte es adecuado.	1	2	3	4	5	6	7
19	Los productos ofertados son siempre de buena calidad.	1	2	3	4	5	6	7
20	Cumplen puntualmente con los ciclos de entrega.	1	2	3	4	5	6	7
21	Son proveedores de excelente reputación.	1	2	3	4	5	6	7
22	Son proveedores confiables.	1	2	3	4	5	6	7
23	Estoy satisfecho con el servicio que me prestan.	1	2	3	4	5	6	7
24	¿Cambiaría usted de proveedores?	Si----- No-----						

Fuente. Actualización a partir de (Abad, 2010)

Anexo 8. Cuestionario para evaluar la satisfacción del cliente externo.

Estimado trabajador:

El siguiente grupo de enunciados está relacionado con sus opiniones sobre la calidad del servicio que le ofrece la entidad. Por favor demuestre hasta qué punto usted cree que el servicio brindado posee las características descritas. Utilice la escala presentada a continuación. Si usted está totalmente de acuerdo (TA) en que el servicio posee una característica dada, encierre el número 7 en un círculo. Si está

totalmente en desacuerdo (TD), haga el círculo en el número 1. Puede señalar un círculo en el número intermedio que mejor represente sus opiniones (Valores entre 2 y 6).

1—2—3—4—5—6—7

**Totalmente de
acuerdo**

**Totalmente en
desacuerdo**

		Valores de la escala						
No	Ítem	1	2	3	4	5	6	7
1	Los productos y servicios brindados por la empresa tienen buena calidad.	1	2	3	4	5	6	7
2	La presencia e imagen de los trabajadores y de la entidad es buena y presentable	1	2	3	4	5	6	7
3	Existe conformidad en las negociaciones que realiza la entidad con respecto a su empresa.	1	2	3	4	5	6	7
4	Cree usted que la utilidad contribuye al cuidado del medio ambiente.	1	2	3	4	5	6	7

Fuente. Actualización a partir de

Anexo 9. Cuestionario para evaluar por parte de los expertos los cuestionarios elaborados como instrumentos de medición de la investigación

Estimado experto:

El presente cuestionario ha sido elaborado para nuevamente solicitar su colaboración en la presente investigación sobre la medición de elementos intangibles en la Empresa de Construcción y Montaje de Obras del Turismo en Varadero, desarrollada por Rosmary Aballi Rizo dirigida por la M. Sc. Annayka Abad Alfonso y por la D r.C. Pilarín Baujín Pérez.

En esta ocasión, se le agradece el llenado del mismo, teniendo en cuenta su criterio sobre la elaboración de los instrumentos de medición para el estudio, cuyos resultados se consideran de vital importancia para el sustento del trabajo investigativo.

Se utilizará la escala tipo Likert para la valoración de cada pregunta. (1 inadecuado, 2 poco adecuado, 3 adecuado, 4 bastante adecuado, 5 muy adecuado).

No	Ítem	Valores de la escala				
1	Considera adecuado, la elaboración de los cuestionarios que se anexan, para que los mismos sean aplicados como instrumentos de medición de los indicadores determinados para cada uno de los elementos intangibles específicos de la salud que se han seleccionado en el estudio.	1	2	3	4	5
2	Considera que la forma de redacción para cada uno de los ítems responde a las afirmaciones necesarias para que puedan ser valoradas correctamente.	1	2	3	4	5
3	Los cuestionarios elaborados son aplicables al universo de estudio determinado en la presente investigación: clientes externos.	1	2	3	4	5
4	Los cuestionarios elaborados incluyen una escala de valoración adecuada para recoger la percepción de cada sujeto a encuestar.	1	2	3	4	5
5	La información que se ofrece en cada uno de los cuestionarios elaborados es suficiente para el entendimiento y comprensión del mismo.	1	2	3	4	5
6	Siempre y cuando se adecuen los ítems a las características de la entidad o sector objeto de estudio práctico, la estructura de los cuestionarios elaborados puede constituir estándares para este tipo de estudio.	1	2	3	4	5

7.- ¿Considera usted necesario incorporar en los cuestionarios elaborados nuevos ítems o eliminar algunos existentes, por favor indique cuál o cuáles?

.....

¡Muchas gracias, por su valiosa colaboración!

Fuente. Actualización a partir de (Abad, 2022)