

Universidad de Matanzas Camilo Cienfuegos
Facultad de Ciencias Empresariales
Departamento de Contabilidad y Finanzas



Trabajo de Diploma presentado en opción al Título de Licenciada en Contabilidad y Finanzas

Título: Contribución a la obtención de indicadores de medición para elementos intangibles en entidades del sector de la salud en Cuba.

Autora: Sheila García León

Tutora: Prof. Auxiliar, Lic. Annayka Abad Alfonso, M. Sc.

Cotutora: Prof. Titular, Lic. Pilarín Baujín Pérez, Dr. C., M. Sc.

Matanzas, 2021.

Nota de aceptación:

Presidente del tribunal _____

Secretario del tribunal _____

Miembro del tribunal _____

Dado en Ciudad de Matanzas a los _____ días del mes de _____ del 2021
"Año de la Revolución"

Declaración de autoridad:

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

Confirmando lo expresado: _____
Sheila García León

Dedicatoria:

A mis padres, que son el pilar fundamental en la obtención de todos mis logros.

Agradecimientos:

Primeramente, agradecerles a mi mamá y mi papá por el apoyo que me brindan cada día.

A mi tutora Lic. Annayka Abad Alfonso, M. Sc. porque a través de su ayuda fue posible la realización de esta investigación. Gracias por tu dedicación y por el tiempo dedicado a nosotros.

A mis compañeros de aula Claudia Fernández Segura, Jeilin Arrabal Benítez y Alejandro Javier Contreras por los apoyos diarios que me brindaron incondicionalmente.

A mi amiga Beatriz Pérez por facilitarme los medios para la realización de la investigación y a Yenni Santana, técnica en Informática por enseñarme sus conocimientos, los cuales me fueron de gran utilidad.

*A mi hermana y a mi pareja por ayudarme y darme el apoyo necesario. En fin, a todos mis familiares y amigos que de una manera u otra aportaron un granito de arena para lograr la realización de este sueño.
¡Gracias a todos!*

Pensamiento:

“Lo importante es que seamos capaces de hacer cada día, algo que perfeccione lo que hicimos el día anterior”

Fidel Castro

Resumen:

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

Summary:

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

Índice:

Introducción:.....	1
Capítulo 1: FUNDAMENTOS TEÓRICOS – CONCEPTUALES SOBRE ELEMENTOS INTANGIBLES	5
1.1 Antecedentes y evolución histórica sobre elementos intangibles.....	5
1.2 Los elementos intangibles y su reconocimiento desde la ciencia contable	7
1.3 Principales componentes. Su relación	11
1.4 Surgimiento y desarrollo de modelos de medición	13
1.5 Definición de elementos intangibles e indicadores de medición.....	24
Capítulo 2: INDICADORES DE MEDICIÓN PARA ELEMENTOS INTANGIBLES EN ENTIDADES DEL SECTOR DE LA SALUD EN CUBA	34
2.1 Características del sector objeto de estudio.....	34
2.2 Secuencia metodológica para la identificación de indicadores de medición de elementos intangibles para entidades del sector de la salud en Cuba.....	36
2.3 Técnicas y métodos que soportan la investigación.....	38
2.4 Resultados de la aplicación de la secuencia metodológica propuesta	42
Conclusiones Generales	50
Recomendaciones.....	51
Bibliografía.....	52
Anexos	55

Introducción:

Las investigaciones científicas en los diferentes campos de las ciencias, son un pilar fundamental porque contribuyen a la calidad de vida y bienestar de las personas, en la formación de nuevos profesionales y en el desarrollo de los profesionales que se encaminan hacia la investigación, a criterio de (Bardales, 2021). En la actualidad, los temas relacionados con el conocimiento, la ciencia, la tecnología y la innovación ocupan un lugar relevante en los Lineamientos de la Política Económica y Social del Partido y la Revolución para el período 2021-2026, en la Conceptualización del Modelo Económico y Social Cubano de Desarrollo Socialista del 8vo Congreso del PCC.

Apoyándonos en (Cuba, 2021) podemos hacer referencia a los lineamientos 75, 76, 77, 78 y 79 que estos están dirigidos específicamente a las investigaciones científicas, que van encaminados a impulsar la formación y certificación de empresas de ciencia y tecnología, y a la innovación, la creatividad y la vinculación efectiva entre los actores de la sociedad como integrantes del Sistema de Ciencia, Tecnología e Innovación; continuar fomentando el desarrollo de las investigaciones sociales, económicas y humanísticas y la innovación en este ámbito sobre los asuntos prioritarios de la vida de la sociedad; implantar el Sistema Nacional de Investigadores y Tecnólogos, como mecanismo de atención al potencial humano del país, así como garantizar la formación continua y el desarrollo integral del potencial científico y tecnológico, su estabilidad y crecimiento en correspondencia con las demandas del desarrollo del país.

Por consideración de la autora, las investigaciones científicas orientan al investigador en su razonamiento y aproximación a la realidad, ordena sus acciones y aporta criterios de rigor científico, está vinculada a la realidad; al contenido cultural, social y político y al campo del conocimiento disciplinario. Sin duda, conocimiento, ciencia, tecnología e innovación son elementos clave para avanzar en el desarrollo.

A nivel mundial se ha venido enfrentando una situación epidemiológica generada por el nuevo coronavirus (SARS-CoV-2), más conocido por todos como la pandemia COVID-19. Esta ha sido la causante de numerosas muertes y de grandes cifras de contagiados. Según (Rodríguez, J.L. y Odriozola, 2020) en Cuba el COVID-19 tuvo un gran impacto social ya que se generaron diversas situaciones como fueron la reducción de la disponibilidad de alimentos; afectaciones en la producción del cuadro básico de medicamentos; presiones sobre el sistema de salud pública y asistencia social; afectaciones en el consumo por déficit de ingresos de un porcentaje importante de las familias, a ello se adiciona el efecto sobre los bienes de consumo por desabastecimiento y la paralización de las cadenas productivas globales; incremento potencial de las desigualdades de género e impactos en la educación y en la cultura.

Después de realizar una revisión bibliográfica a (Bermúdez y Jover, 2021), podemos comentar que el Gobierno cubano al aparecer los primeros casos contagiados en el país, de lo cual se desconocía, comenzó el despliegue de la gestión gubernamental orientada a movilizar todas las importantes capacidades

científicas, tecnológicas y profesionales que permitieran enfrentar la pandemia. En el curso de los meses, la gestión gubernamental y la participación de científicos, profesionales y variados expertos se ha intensificado. La atención a la salud de la población se complementa con la existencia en el sector de capacidades científicas importantes, incluidos institutos y centros que realizan investigación, desarrollo e innovación, cuyas agendas se definen a partir de la problemática de salud del país.

De las experiencias anteriores, se deduce que la investigación científica en el sector de la salud en Cuba es necesaria porque contribuye a disminuir nuestra ignorancia, aporta conocimientos sobre el ambiente que nos rodea, descubre nuevos fenómenos, crea soluciones a nuestros problemas, mejora nuestra calidad de vida, genera nuevas tecnologías, cura enfermedades, prolonga la vida de quienes queremos, en fin, porque incrementa el conocimiento científico y mejora nuestras vidas.

El nuevo entorno empresarial en que vivimos está caracterizado por una creciente competencia y un progreso vertiginoso en las nuevas tecnologías de la información y las telecomunicaciones, donde los activos más valiosos de las empresas ya no son exclusivamente los activos tangibles y tradicionales, tales como las maquinarias, las instalaciones y edificios, sino también los activos intangibles que tienen su origen en los conocimientos, habilidades, valores y aptitudes de las personas que forman parte de la empresa; así como las tecnologías de procesos y las relaciones con el entorno, a los cuales se les denomina elementos intangibles, expresado por los conocimientos, habilidades, valores y actitudes de las personas aplicados a la gestión empresarial; así como la lealtad de los clientes, las relaciones con proveedores y otros agentes del entorno, el uso de la tecnología informática, entre otros elementos, que tienen una importancia en la configuración de la sociedad de este tiempo, hasta tal punto que algunos la llaman la sociedad de la información. Siendo los activos intangibles la principal fuente de riqueza de las empresas actuales, es totalmente lógico que la dirección de las mismas preste una atención especial a la gestión eficaz de estos activos intangibles. Así pues, la capacidad de identificar, auditar, medir, renovar, incrementar y en definitiva gestionar estos recursos es un factor determinante en el éxito de las empresas de nuestro tiempo. (Frómata, 2017)

En concordancia con (Martínez, 2017), en la búsqueda de metodologías y modelos que contribuyan a mejorar la capacidad de gestión de activos intangibles se han realizado en los últimos años numerosos esfuerzos, aunque con éxito relativo, debido sin duda a la propia naturaleza intangible de estos activos y, sobre todo a que cada negocio específico tiene su combinación particular de conocimientos clave de éxito en función de los objetivos a conseguir y de la situación del mercado. Con el aumento de la economía basada en el conocimiento la era cambió y en este nuevo entorno las transacciones y las medidas contables tradicionales para contabilizar éstos, por sí mismas, no son suficientes para representar el valor de las empresas bajo las condiciones económicas actuales.

Los términos recursos intangibles, activos intangibles, capital intelectual, intangibles y actividades intangibles suenan como palabras intercambiables, sin embargo, presentan características peculiares en la esencia de sus conceptos. La diseminación del conocimiento en la investigación sobre intangible se hace

importante para su adecuada comprensión y utilización en el medio académico y empresarial. En el escenario actual, disponer de este conocimiento ha alcanzado una relevancia estratégica para la organización y constituyen, según estudiosos del tema, verdaderas ventajas competitivas. Por ello, el establecimiento de mecanismos o modelos para la medición y gestión de este importante recurso ha constituido objeto de estudio de innumerables investigaciones. A juicio de (Alfonso y Pérez, 2021)

(Baquerizo, 2013) mencionaba que la gestión de intangibles en el sector de la salud constituye una actividad de reciente creación que en la actualidad toma un mayor auge debido al desarrollo de las nuevas tecnologías, al surgimiento de nuevos grupos hospitalarios privados y al interés creciente que las personas (administradores o investigadores) toman hacia el área de la salud.

Por la importancia del sector presupuestado, en particular el sector de la salud en Cuba y por el papel preponderante de elementos intangibles en este tipo de entidades, el presente trabajo investigativo se plantea como **problema científico**: ¿Cómo contribuir a la obtención de indicadores de medición para entidades del sector de la salud en Cuba?

Objetivo general: Definir una secuencia metodológica para la obtención de indicadores de medición para elementos intangibles en entidades del sector de la salud en Cuba.

Objetivos específicos:

1. Estudiar los fundamentos teóricos – conceptuales acerca del objeto de estudio en el ámbito nacional como internacional.
2. Describir la secuencia metodológica propuesta para la obtención de los indicadores de medición de los elementos intangibles en entidades del sector de la salud en Cuba.
3. Proponer los indicadores de medición para elementos intangibles en entidades del sector de la salud en Cuba.

El **aporte científico** de la investigación radica en que actualmente no existe consenso sobre los elementos intangibles que contribuyan a la toma de decisiones administrativas, mostrándose en este caso una propuesta de elementos intangibles e indicadores de medición para entidades del sector de la salud en Cuba que permita una adecuada gestión y control.

El **aporte práctico** del tema radica en que una vez propuesta la secuencia metodológica para la selección de elementos intangibles e indicadores de medición en entidades del sector de la salud en Cuba se pueda medir y gestionar estos últimos en la entidad que corresponda al sector, además de utilizarse como una herramienta para la gestión, lo que conllevará al incremento del valor de la organización, a beneficios económicos y sociales en el largo plazo, a una mayor satisfacción de los trabajadores y pacientes en su uso óptimo de los sistemas de información y de las experiencias, habilidades y destrezas; entre otros aspectos.

El **aporte social** radica en que se proporciona información valiosa para el proceso de toma de decisiones administrativas, lo que debe contribuir a una gestión más efectiva de este tipo de organizaciones y, por tanto, se revertirá en mayor calidad del servicio, mejor clima laboral y mayores resultados desde el punto de vista social. Además, el tema se está incorporando en la actividad postgraduada, lo cual

contribuirá a la formación integral y la superación de los directivos, empresarios y demás profesionales, de manera que puedan enfrentar las exigencias del entorno organizacional que se hace cada día más complejo.

La presente investigación se estructura en: resumen, índice, introducción, dos capítulos, conclusiones generales, recomendaciones, bibliografía y anexos correspondientes. En el capítulo 1 se habla de los fundamentos teóricos – conceptuales sobre elementos intangibles, donde se ven diferentes temáticas como: Los antecedentes y evolución histórica sobre elementos intangibles; los elementos intangibles y su reconocimiento desde la ciencia contable; los principales componentes y su relación. Se aborda también el surgimiento y desarrollo de modelos de medición y la conceptualización de elementos e indicadores de medición.

En el capítulo 2 se hace referencia a los indicadores de medición para elementos intangibles en entidades del sector de la salud en Cuba, donde se trata las siguientes temáticas: Características de la entidad objeto de estudio; la secuencia metodológica para la identificación de indicadores de medición de elementos intangibles para entidades del sector de la salud en Cuba; las técnicas y métodos que soportan la investigación y por último los resultados de la secuencia metodológica propuesta.

Los métodos utilizados en la investigación fueron: análisis–síntesis, inducción–deducción, histórico–lógico, análisis de la documentación, enfoque sistémico, tránsito de lo abstracto a lo concreto, método especialista, la revisión bibliográfica, la observación y la tormenta de ideas.

Capítulo 1: FUNDAMENTOS TEÓRICOS – CONCEPTUALES SOBRE ELEMENTOS INTANGIBLES

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

1.1 Antecedentes y evolución histórica sobre elementos intangibles

La esencia de la riqueza de una organización era únicamente la producción de bienes materiales ya que el trabajo productivo generaba bienes tangibles que poseían valor en el mercado, mientras que la creación de intangibles era trabajo improductivo. Muchos autores mantenían esta teoría, pero la evolución económica obligó a los economistas a enfrentarse con el problema de explicar los desajustes del proceso económico. Es así como, a raíz de la aparición de la Teoría de la Evolución Económica de Schumpeter en 1912, en el ámbito del sistema económico, de la innovación y el empresarial la idea de intangibilidad, realza la importancia de los activos no tangibles como elementos fundamentales para el desarrollo y base de la empresa. Países como Estados Unidos, Canadá y Suecia serían los pioneros en el desarrollo de estas nuevas teorías que resultaron en grandes novedades para la época. Entre ellas, destaca la teoría de los activos, donde ya se perfilaba que además del capital físico y financiero, existían otros elementos ocultos que también aportaban riqueza a la empresa, como son el valor de la información, el conocimiento y el capital humano. (Guerrero, 2011)

Según (Carballo, 2017) los intangibles surgieron como respuesta a un creciente reconocimiento por parte de la comunidad contable, de que elementos diferentes a los de tipo tangibles pueden desempeñar un rol importante en el valor real de una empresa. Estos no pretenden sostener que los activos físicos o tangibles carezcan de importancia o de efectos sobre la gestión y la competitividad empresarial, sino que ellos representan la base de una pirámide que lidera el futuro de la empresa, donde los tangibles significando las condiciones materiales necesarias, no son suficientes por sí solo, van acompañados de una inversión en intangibles, lográndose así grandes ventajas competitivas en el mercado.

A criterio de (Bueno, Salmador, y Merino, 2008), la justificación de la aparición del elementos intangibles se puede argumentar de acuerdo con dos líneas explicativas. La primera y la más mediata, a la vez que mediática, hacen referencia a la publicación de los primeros informes o estudios de elementos intangibles y su difusión en medios de comunicación. La segunda se relaciona con la preocupación de los analistas financieros y economistas sobre cómo explicar las diferencias valorativas de las empresas cotizadas en Bolsa, intensivas en inversiones, entre su valor de mercado y su “valor en libros”.

Según (Martínez, 2017) Existen un grupo de corrientes que, sin llegar a hablar específicamente de elementos intangibles, reconocieron la importancia de estos en la creación de valor para la empresa y de una forma u otra trataron de cuantificarlos, por lo que son consideradas como los principales antecedentes de elementos intangibles, y se ofrecen a continuación:

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

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

Corriente Konrad: A mediados de los años ochenta, surge en Suecia la denominada “Comunidad sueca de prácticas”, resultado de investigaciones para gestionar y medir el conocimiento, así como aspectos de carácter intangible de las organizaciones. Este grupo elaboró un informe con sus sugerencias basado en el concepto de organización del conocimiento y en él se utilizaban indicadores financieros y no financieros para controlar y presentar públicamente sus activos intangibles. Estas ideas del grupo Konrad, posteriormente fueron desarrolladas en la práctica por empresas como WM-Data, Skandia, y KREAB; y gracias al navegador de Skandia se introdujeron en EE.UU. y Canadá.

Tabla No.1: Antecedentes históricos de los intangibles, su evolución

	Períodos	Evolución
Contabilidad de Recursos Humanos	Década de los 60	Se limita al tratamiento de elementos intangibles y profundiza en indicadores financieros.
El Goodwill o Fondo de Comercio	Años 80	Realiza un enfoque en los activos intangibles de manera general y profundiza en indicadores no financieros.
Corriente Konrad	Mitad de los años 80 y década de los 90	Hace una profundización en indicadores, no financieros.
Elementos intangibles	Desde los años 90 a la actualidad	Interés creciente en la medición de activos intangibles. Tratan de detectar costes, ingresos y valores ocultos.

Fuente: elaboración propia a partir de la revisión bibliográfica

Considero que el desarrollo que han tenido los intangibles en los últimos años es de gran valor, ya que algunos años atrás no eran considerados necesarios, por eso se ha valorado todo lo que se puede medir a través de ellos, siendo cada vez más reconocidos por miles de empresas que se encuentran en muchos países del

mundo y seguirá haciendo gran parte de la valoración dentro de las organizaciones.

Se puede aclarar que los intangibles no tienen como objetivo hacer carecer de importancia a los tangibles, porque en realidad estos son un pilar fundamental que lidera el futuro de las empresas, por lo que sería bueno para el logro de enormes ventajas competitivas en el mercado que los tangibles estén acompañados de una versión de intangibles ya que los dos activos tomados de la mano proporcionan gran relevancia en las entidades, empresas u organizaciones.

Se hace un poco difícil llegar a establecer un término específico sobre intangibles, a pesar de existir conceptos similares, en cada una de aquellas terminologías que son utilizadas. Por lo que en el siguiente epígrafe se establecerá: terminología, conceptualización y reconocimiento desde la ciencia contable de los elementos intangibles para el desarrollo de la investigación.

1.2 Los elementos intangibles y su reconocimiento desde la ciencia contable

El concepto de elementos intangibles, ha sido abordado por muchos autores desde varios puntos de vista, se puede decir que entre los términos más utilizados se encuentran: activos intangibles, recursos intangibles, activos ocultos, activos de conocimiento, patrimonio intelectual, capital intangible, capital intelectual, entre otros; los cuales en ocasiones son tratados indistintamente como sinónimos. Generalmente se ha utilizado el término activo intangible en la literatura contable, activos de conocimiento en la literatura económica, y capital intelectual en la literatura de dirección estratégica de empresas. (Alfonso, 2010).

Existen diferentes terminologías para los intangibles expresadas por diversos autores. La presente investigación se rige por la terminología: elementos intangibles y no por las antes mencionadas, que en consideración de la autora son todos aquellos de naturaleza mayormente inmaterial, que carecen de sustancia física, convirtiéndose en generadores de valor, aun cuando no se registran ni son reconocidos contablemente.

Según los criterios de (Díaz, Y.G. y Lamazares, 2017) un activo se considera intangible cuando es separable, es decir, se puede separar del resto de la entidad para su venta, traspaso, intercambio, alquiler, ya sea individualmente o conjuntamente con un contrato, un activo o pasivo con los que guarda relación y cuando surge de derechos contractuales o legales, sin que sea necesario que estos derechos sean transferidos o separables de la entidad o de otros derechos u obligaciones.

Diversos autores han conceptualizado diferentes terminologías para los elementos intangibles, conceptos que son similares en sus significados, ya que independientemente de cómo lo llamen son activos que carecen de forma física. En la siguiente tabla se muestran varios conceptos de elementos intangibles de algunos autores, que al paso de los años fueron aportando nuevas conceptualizaciones:

Tabla No.2: Conceptualización de elementos intangibles

	Concepto
(38, 1998)	Es un activo identificable, de carácter no monetario y sin apariencia física, que se posee para ser utilizado en la

	producción o suministro de bienes y servicios, para ser arrendado a terceros o para funciones relacionadas con la administración de la entidad
(Lev, 2001)	Es un derecho sobre beneficios futuros que no tiene sustancia física o naturaleza financiera.
(Canino, González, y Medina, 2002)	La combinación de activos inmateriales o intangibles, incluyéndose el conocimiento del personal, la capacidad para aprender y adaptarse, las relaciones con los clientes y los proveedores, las marcas, los nombres de los productos, los procesos internos, y la capacidad de I+D, etc, de una organización, que aunque no están reflejados en los estados contables tradicionales, generan o generarán valor en el futuro y sobre los cuales se podrá sustentar una ventaja competitiva sostenida.
(Bradley, 2003)	La habilidad para transformar el conocimiento y el resto de los activos intangibles en recursos generadores de riqueza, tanto para las empresas como para las naciones.
(Ruiz, 2003)	Denominación genérica comúnmente aceptada para designar el valor del conjunto de activos intangibles poseídos por una organización.
(Andriessen, 2004)	Recursos no monetarios, sin sustancia física que en combinación son capaces de producir beneficios para una compañía.
(Deusto, 2005)	Es aquel que carece de propiedades físicas o normativas que limiten cuantitativamente las utilidades percibidas en el activo.
(Cañibano, 2007)	Stock o valor actual de un intangible en momento concreto del tiempo. Puede ser o no expresado en términos financieros.
(Alfonso, 2010)	Los intangibles son considerados como el conjunto de elementos de naturaleza mayormente inmaterial y que carecen de forma física, que de forma independiente o al interactuar entre sí, se convierten en fuentes de beneficios sostenidos para las organizaciones
(Sarmiento, 2011)	Conjunto de recursos inmateriales basados esencialmente en el conocimiento, capaces de aportar valor y ventaja competitiva a la organización, que no están identificados ni cuantificados desde el punto de vista legal y contable.
(León y Villalobos, 2011)	La posesión de conocimientos, experiencias y tecnologías aplicadas en la organización en sus relaciones con clientes, que dan a una empresa ventajas competitivas en el mercado”.
(Villanueva, 2011)	Es todo aquel activo no físico ni monetario que puede ser identificable y controlable, que permite generar beneficios económicos futuros y que contribuye a la creación de valor de la empresa.

(Cardoso, 2017)	Son todos aquellos elementos que carecen de forma física y están implícito 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. Son el conocimiento valorado en el producto o servicio, el grado de satisfacción que se apoya en la estructura y se sostiene con las relaciones necesarias para en su conjunto brindar información para la toma de decisiones administrativas.
(Torres, 2019)	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 en gran medida a la creación de valor y la satisfacción de clientes, con elevada repercusión social.
(Erazo y Narváez, 2020)	El capital intelectual se origina como un activo intangible, pero que se refleja en elementos tangibles, ya que se mencionan elementos como explicitación de conocimientos en función de generar aportes a la organización, o sea, es el capital capaz de transformar los activos intangibles en tangibles, mientras que sea gestionado con efectividad.
(Ficco, García, Sader, y Valenzuela, 2021)	Refiere al conjunto de elementos intangibles (recursos, capacidades y actividades) relacionados entre sí, en el que destaca el conocimiento disponible, tanto a nivel individual como organizativo, que permite a la empresa funcionar en combinación con los demás recursos inherentes a la misma, siendo fuente de ventaja competitiva y de creación de valor

Fuente: actualización a partir de (Alfonso, 2010) y (Torres, 2019)

Atendiendo a las consideraciones anteriores, se concuerda con (Torres, 2019) en que los elementos intangibles son elementos que carecen de forma física, los cuales están implícitos en cualquier tipo de organización, generando beneficios económicos y sociales en el largo plazo, aun cuando no se registran ni son reconocidos contablemente, contribuyendo en gran medida a la creación de valor y la satisfacción de clientes, con elevada repercusión social. Se concuerda con esta definición ya que es abarcadora, reúne las características del sector objeto de estudio y poseen los aspectos fundamentales que contienen las entidades del sector de la salud en Cuba ya que estas tienen disímiles elementos intangibles que juegan un papel fundamental en la sociedad porque definen el valor de las entidades.

Una de las principales características de la economía del siglo XXI radica en la importancia creciente que han adquirido los elementos intangibles como recursos generadores de valor para las empresas. Estos han producido un cambio radical en las empresas modernas, posibilitándoles mejorar su oferta de bienes y

servicios, llegar a mercados antes inalcanzables, y generar nuevos tipos de relaciones –con socios, clientes y proveedores- que permiten crear ventajas competitivas. Para las empresas, la identificación de sus intangibles críticos y la gestión y medición de los mismos resulta de fundamental importancia para el éxito de los negocios. Los directivos necesitan entender la naturaleza y el valor de los intangibles y su impacto en la situación futura de la empresa, con el fin de fortalecer la posición financiera de la compañía y maximizar la riqueza de los accionistas.

Asimismo, tanto acreedores como inversores necesitan contar con información sobre los elementos intangibles a fin de evaluar el desempeño de la empresa y sus perspectivas futuras. Debido a su naturaleza, los intangibles son más difíciles de identificar, medir y gestionar que los activos tangibles. La mayor parte de estos recursos no aparecen en los balances de las empresas debidos principalmente a la incapacidad de los principios y normas contables actuales para prescribir cómo hacerlo de forma adecuada. La contabilidad presenta serias deficiencias en cuanto a la revelación de información sobre estos recursos: algunos se contabilizan como activos (por ej., una patente adquirida a terceros), otros como gastos (en general reciben este tratamiento los costos de investigación) y otros no se contabilizan en absoluto (por ej., la capacidad organizativa de la empresa o el valor de su capital humano). (Suardi, 2006)

Aun cuando los elementos intangibles son un determinante del valor de las compañías, no todas las empresas informan sobre ellos en sus estados financieros y sólo aparecen en determinadas adquisiciones. La cuestión radica en que todavía no existen una serie de criterios generalmente aceptados para la identificación y medición de los intangibles y la revelación de información relevante y fiable sobre ellos. Desde hace aproximadamente un siglo, el debate acerca de la contabilización y presentación en los estados financieros de los activos intangibles ha estado presente en la literatura de algunos autores. Tradicionalmente, los contables siguieron dos enfoques diferentes basados principalmente en el beneficio. Por una parte, la teoría del valor centrada esencialmente en el balance que supone que se puede asociar un verdadero valor económico a cualquier elemento de los estados financieros; y de que el verdadero valor del rendimiento puede ser calculado como la diferencia entre el valor neto del patrimonio en dos momentos diferentes de tiempo. Por otra parte, la teoría de las transacciones, tiene como eje la cuenta de resultados, y se basa en la contabilización de los beneficios y pérdidas; haciendo corresponder los costos de transacción a las actividades, llegando de esta forma a los costos de actividad. (Vazzano, 2014)

Según (Castrillón y Hernández, 2019) El análisis de las normas contables que abordan el concepto de activo intangible deja entrevisto la dificultad que se presenta para el reconocimiento de elementos intangibles a nivel contable, sin embargo, esto no exime a las organizaciones de la responsabilidad que tienen para gestionar dichos activos, dado los beneficios que le pueden generar, ya que el desempeño de una compañía está medido por el uso efectivo de sus recursos y la efectividad de las decisiones tácticas y estratégicas. En este sentido, el nivel de recursos intangibles que tenga una empresa y gestión que haga de este, llevarán a una compañía a obtener mejores resultados con respecto a otra a la que no le interese gestionar dicho intangible.

La falta de información completa y homogénea sobre los elementos intangibles impide que las potencialidades de las empresas se conozcan, afectando la toma de decisiones de los distintos agentes económicos. La evidencia de diferencias importantes entre los valores de mercado de muchas empresas y sus valores en libros, sugiere que los mercados están considerando aspectos no incluidos en los actuales estados contables, como, por ejemplo: los activos intangibles no reconocidos contablemente. En armonía con lo anterior la Norma Cubana de Contabilidad 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. En el caso de las entidades del sector de la salud en Cuba comienzan a considerar la información obtenida como resultado de la medición de los elementos intangibles como una herramienta estratégica capaz de influir de forma positiva en su buen funcionamiento y desempeño administrativo. De ahí, que cada vez más el sector de la salud en Cuba tenga como objetivo la gestión de la imagen, así como de las relaciones de dicha organización con sus partes interesadas principales (pacientes, empleados, autoridades sanitarias y ministeriales de la salud, entre otros.). Dichas organizaciones adoptan una visión global del concepto de intangibles en el que se da cabida a las actividades externas (comunicación con públicos externos como los pacientes) así como las actividades internas (comunicación con público interno o sea los empleados). La ciencia contable, a través de sus estados financieros, no refleja información sobre elementos intangibles en las entidades del sector de la salud en Cuba, por lo que no son considerados en el proceso de toma de decisiones. (Alfonso y Pérez, 2019) Después de expuestos los diferentes conceptos sobre elementos intangibles, se impone un análisis de los componentes que lo integran en el siguiente epígrafe.

1.3 Principales componentes. Su relación

Según (Carballo, 2017) los Intangibles, también conocido como gestión del conocimiento, en distintas literaturas se han definido como el conjunto de activos intangibles que generan o generarán valor para la organización, dicho de otro modo, es el conocimiento que puede convertirse en beneficios. Los elementos Intangibles poseen diferentes elementos que los conforman llamados componentes o dimensiones. No obstante, en los últimos años parece existir un cierto consenso entre distintos autores en dividir a este en tres componentes fundamentales: el componente Humano, el componente Estructural y el componente Relacional.

Capital Humano, Capital Estructural y Capital Relacional (Scarabino, Biancardi, y Blando, 2007):

El Componente Humano está formado por los recursos intangibles, capaces de generar valor, que residen en las personas: sus habilidades, conocimientos y capacidades. Finalmente, éste es el dominio del conocimiento y del aprendizaje de la persona y consecuentemente de la formación.

El Componente Estructural está formado por todos los recursos intangibles capaces de generar valor, que residen en la propia organización, es decir, que es aquél que se queda dentro de la organización cuando los empleados se marchan. El capital estructural es, en definitiva, la infraestructura que ayuda a incorporar, formar y mantener el capital humano aditivo, es decir, las rutinas, la “forma de funcionar”, la cultura, etc.

El Componente Relacional está formado por los recursos intangibles, capaces de generar valor, relacionados con el entorno de la empresa: sus clientes, proveedores, sociedad, etc. Así, podemos notar que son recursos que residen bien en los empleados (Capital Humano) bien en la propia organización (Capital Estructural), pero que a efectos conceptuales quedan separados de las dos categorías anteriores por cuanto que hacen referencia a relaciones externas. El Componente Relacional es la parte de los intangibles que permite crear valor en relación con las relaciones externas de la empresa.

La formación referida al componente relacional incorpora el componente de “organización extrovertida” que es la empresa. La extroversión para la empresa no es un capricho sino su razón de ser. La empresa existe porque retribuye a todos los agentes que intervienen en el proceso desde los clientes a proveedores pasando por los propietarios y los trabajadores. El mundo de las relaciones externas de la empresa es un mundo lleno de información y de conocimiento, es un mundo lleno de posibles externalidades donde la calidad de los esquemas de referencia personales y de la organización, es decir los stocks cognitivos, tienen mucho que ver con la capacidad de la empresa de apropiación de las posibilidades que el exterior ofrece. Los itinerarios de la organización dependen de esta capacidad de apropiación.

Por otra parte para (Benavides, 2012) igualmente se ha categorizado los elementos intangibles en tres partes o componentes interrelacionados como se muestran a continuación:

Componente Humano: Es la combinación de la experiencia, habilidades profesionales, conocimientos, aptitudes, capacidad de liderazgo, innovación e iniciativa, capacidad de adaptación, etc. Que reside en todos y cada uno de los individuos de la organización.

Componente Estructural: Incluye el Capital Tecnológico (procesos de producción, nuevos productos, reingeniería de procesos, Investigación y Desarrollo y cualquier forma de propiedad intelectual de la empresa) y el capital relativo a la infraestructura de la empresa (sistemas de funcionamiento organizacional, cultura organizacional, procesos de gestión, sistemas de información, etc.). Este capital es propiedad de la empresa.

Componente Relacional: Se origina a partir del valor que tiene para una organización el conjunto de relaciones que mantiene con el entorno (proveedores, clientes, accionistas, entidades estatales, asociaciones de consumidores, agentes sociales, etc.).

No todas las relaciones externas están recogidas por el componente relacional, muchas no pueden separarse tan fácilmente del dominio del componente humano y del estructural, pero en todo caso la clasificación ayuda a la comprensión de las diferencias de la formación aplicables en los tres casos. Se podría afirmar por tanto que la suma de los componentes de las tres categorías de los intangibles es

el Componente Intelectual de la organización y que cada uno de los componentes requerirá sus propias estrategias relativas a la formación.

La decisión sobre cómo invertir en las diferentes dimensiones de los elementos intangibles dependerá de la evaluación de las interdependencias entre ellos, así como de la forma en que interactúan. El hecho de que las mismas se refieran a aquel agente en el que radican, hace que normalmente existan asociaciones entre todas ellas de forma que unas son fuente de las otras. La gestión de elementos intangibles implica la utilización conjunta del componente humano, el componente estructural y el componente relacional, multiplicando de este modo la interacción entre sus componentes. Realizando un análisis de las interrelaciones entre los diferentes componentes del capital intelectual –humano, relacional y estructural–; los resultados que obtiene muestran que el componente humano tiene un efecto significativo sobre el desarrollo del componente relacional y el componente estructural. El componente relacional muestra un efecto significativo sobre el componente estructural. (Martos, Fernandez-Jardon, y Figueroa, 2008)

En opinión de la autora estos tres componentes se encuentran relacionados entre sí ya que los aspectos integradores de una organización, entidad o empresa se vinculan con las personas, con la estructura y con las relaciones que se establecen con terceros y su impacto social y medioambiental diferenciando a cada uno a través de componentes. El componente humano es el pilar fundamental para lograr el desarrollo de los otros dos componentes, a través de él se relaciona la organización con el exterior y a la vez que contribuye a la materialización de conocimientos, habilidades y el talento para la formación del componente estructural. Por su parte el Componente Relacional es el resultado de la acción combinada de los otros dos componentes. A su vez contribuye a motivar y ser fiel al trabajador, lo que se traduce en más Componente Humano. Igualmente alimenta al Componente Estructural, pues de los aspectos positivos y negativos de las relaciones que se establezcan con el entorno pueden surgir nuevos elementos que enriquezcan el Componente Estructural.

Después de haber analizado los componentes que integran a los elementos intangibles y su relación entre ellos, se hará referencia al surgimiento y desarrollo de modelos de medición en el próximo epígrafe.

1.4 Surgimiento y desarrollo de modelos de medición

Atendiendo a los criterios de (Ospina, 2007), la necesidad de desarrollar modelos para la medición de activos intangibles surge de las empresas y de los académicos que consideran que las medidas financieras no son suficientes para orientar el proceso de toma de decisiones en las organizaciones del siglo XXI, ya que los sistemas tradicionales de contabilidad, sólo indican el resultado del pasado y que de ese modo tienen muy poco valor para el futuro, por lo que se concluye que las medidas financieras deben estar acompañadas de medidas no financieras, para determinar los factores que pueden conducir al éxito empresarial. Para que la definición de capital intelectual sirva de ayuda en el proceso de formulación de una estrategia es necesario distinguir los distintos componentes que se encierran en un concepto más general; la identificación de los componentes debe servir de ayuda para mejorar la concepción del capital intelectual, lo cual permite ubicarlo en un nivel estratégico u operativo. Los primeros esfuerzos conocidos en el sector

empresarial para medir los activos intangibles fueron desarrollados por Skandia, compañía sueca de seguros y asesoría financiera. Desde la década de los ochenta del siglo XX esta empresa observó que la teoría tradicional de la administración no parecía acomodarse ya al desarrollo de un negocio de servicios, sobre todo en los que son intensivos en el uso de conocimientos. Esto llevo a reconocer que la fortaleza competitiva de una compañía no estaba en sus activos contables tradicionales, como edificios, equipos, inventarios; sino más bien en otros factores nuevos, como talento individual, relaciones de mercado y la capacidad de manejar el flujo de competencia. Lo anterior le permitió a la compañía entender que, si pudiera captar estos intangibles, desarrollar maneras de hacerlos crecer y de medirlos, podrían tener una serie integrada y mejor equilibrada de instrumentos para hacer crecer a Skandia.

La medición de los recursos tangibles no presenta mayores problemas, pues dada su existencia física se pueden utilizar las escalas de medida convencionales para conocer su magnitud. Además, aparecen recogidos habitualmente en la contabilidad, por lo que se dispone de una aproximación a su valor. El problema se plantea especialmente con los recursos intangibles y con las capacidades, pues su existencia no física impide aplicar los criterios de medida habituales. Y este problema es importante porque, son la base principal para la obtención de rentas superiores por parte de aquellas empresas que los poseen. Así, para que se pueda demostrar la relación entre capital intelectual y resultados empresariales queda por resolver un importante reto: cómo medir los intangibles, es decir, cómo conocer la magnitud y el valor de los mismos. Si no se conoce con precisión la cuantía de estos, difícilmente se podrá hacer una vinculación con las rentas que generan. (López, 2015)

A criterio de (Hernández, 2018) los sistemas contables tradicionales no permiten identificar los factores generadores de valor más allá de la esfera financiera. Por ello se hace necesario el diseño de los sistemas de medición. Con estos sistemas de medición los directivos pueden disponer de una serie de medidas claves que anticipan la evolución futura de la empresa, y conocer, al mismo tiempo, los factores que proporcionan los resultados contables, seguidamente se presentan las medidas más difundidas en la literatura sobre el tema:

Medidas de nivel organizacional: este tipo de medidas persigue encontrar un valor único, global y en términos financieros, del Capital Intelectual, el cual debe captar el efecto sinérgico de los elementos del Capital Intelectual a nivel organizacional, proporcionando una medida rápida y global de progreso y valor.

Medidas de nivel operacional o de componente por componente: dentro de este grupo se incluyen aquellas propuestas que se basan en la identificación de elementos o componentes de Capital Intelectual 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.

Medidas de nivel organizacional o medidas globales.

A continuación, se presenta una tabla con las medidas a nivel organizacional o global, con sus descripciones, imitaciones y beneficios:

Tabla No.3: Medidas a nivel organizacional o global

Medidas	Descripción	Limitaciones	Beneficios
Razón entre valor de mercado y el valor contable.	Se refiere a la diferencia entre el valor de mercado y el valor en libros de la empresa.	Tiende a ignorar los factores exógenos que puedan influenciar el valor de mercado, así como otros tipos de información que determinan las percepciones de los inversionistas sobre el potencial de generación de ingresos de la empresa. Minimiza deliberadamente el valor contable y de mercado de las empresas ya que estas pueden jugar con los métodos de depreciación para mostrar ganancias superiores e inferiores.	Unida a otras herramientas, esta razón puede ser utilizada por la empresa para compararse con sus competidores y seguir su evolución
La Q de Tobin (James Tobin)	Este método compara el valor de mercado de un bien con su valor de reposición. Se puede calcular la Q de Tobin de un bien o de toda una empresa dividiendo el valor de mercado por el coste de reposición. Según Tobin es una medida de la capacidad de una empresa para obtener beneficios por encima de lo esperado porque tiene algo que no posee nadie más.	Está sujeta a las mismas variables exógenas que influyen en el precio de mercado tal y como sucede con el método mercado/libros.	A diferencia de la razón mercado/libros esta neutraliza el efecto de las diferentes políticas de depreciación. Es muy efectiva cuando se utiliza para comparar empresas similares en un período de tiempo. Es útil para seguir la evolución de una empresa a través de los años.
Cálculo del valor intangible. (VCI) Thomas Parkinson et al.	Es una medida de la capacidad de una empresa para usar sus activos	Su principal limitación es el uso de indicadores promedios de la industria, ya que por naturaleza los valores	Es útil como elementos para realizar comparaciones.

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

	capital tiene un costo y que las ganancias más el costo de capital, crean valor para los accionistas.		
--	---	--	--

Fuente: (Martínez, 2017)

El objetivo de quienes se han dedicado a medir los elementos intangibles es crear una métrica específica que permita establecer un valor más objetivo para registrarlo como un activo intangible. Las empresas al pretender medir los elementos intangibles buscan identificar su esencia para crear un valor de todas las actividades humanas en el trabajo y reflejarlo en un modelo. También buscan identificar dónde está la capacidad de crear valor que no sólo les procure ventajas competitivas y les permita evolucionar. (Cataño y Garnica, 2001)

Hay varios modelos de factores e indicadores para la medición del capital intelectual, los que aquí presentamos son una selección representativa. Cada uno de ellos busca construir una metodología formal para definir los requerimientos de datos que se integrarán a los sistemas de información de la empresa.

Tabla No.4: Principales modelos de medición de elementos intangibles

Modelos, autor, año	Componentes	Indicadores utilizados	Descripción
Cuadro de Mando Integral (Kaplan y Norton, 1993)	Perspectiva financiera. Perspectiva de cliente. Perspectiva de procesos internos de negocio. Perspectiva del aprendizaje y crecimiento.	Indicadores driver e indicadores output. Indicadores financieros y no financieros.	Consiste en un sistema de indicadores financieros y no financieros que tienen como objetivo medir los resultados de la organización integrándolos en un esquema que permite analizar la interdependencia entre sus elementos, así como la coherencia con la estrategia y visión de la organización. Mantiene un mayor énfasis en los indicadores financieros.
Navegador de Skandia. Edvinsson y Malone. 1992- 1996.	Capital humano. Capital estructural. Capital cliente. Capital organizativo. Capital de procesos. Capital de innovación.	Propone indicadores y a los indicadores tradicionales añade ratios que evalúan el rendimiento, rapidez y calidad	Muestra la relación entre los activos ocultos de la organización y las variables financieras, considerando las dimensiones pasado, presente y futuro. Brinda complementos a los estados financieros tradicionales a través de una serie de indicadores cualitativos y cuantitativos. Describe la creación de valor y

			el desarrollo estratégico de la organización y supone un beneficio para la explicación de la gestión eficaz tanto interna como externa.
Las cinco Fases de Nonoka y Takeuchi. (Nonoka y Takeuchi). 1995	Compartir el conocimiento Tácito. Crear conceptos	No hay indicadores	Tiene su origen en dos espirales de contenido epistemológico (el conocimiento se origina de la separación del sujeto y el objeto de percepción) y ontológico (el conocimiento es solo creado por individuos) basadas en un proceso de interacción dinámica y continua entre dos tipos de conocimiento denominados tácito ¹² y explícito ¹³ . (Gerardo Gabriel Alfaro Calderón, 2012).
Technology Broker. Brooking. 1996.	Activos de Mercado. Activos de Propiedad Intelectual. Activos Humanos. Activos de Infraestructura.	Indicadores cuantitativos no Auditoría del C.I.	Parte del mismo concepto que el modelo de Skandia: el valor de mercado de las empresas es la suma de los activos tangibles y el Capital Intelectual. El modelo no llega a la definición de indicadores cuantitativos, sino que se basa en la revisión de un listado de cuestiones cualitativas. Brooking aborda la necesidad del desarrollo de una metodología para auditar la información relacionada con el Capital Intelectual.
Canadian Imperial Bank(Hubert SaintOnge) 1996	Capital Financiero Capital Humano Capital Estructural Capital Clientes	No hay indicadores	Se encarga de la medición de Capital Intelectual del Banco Imperial de Canadá; su tarea es ilustrar la relación entre el Capital Intelectual y su medición y el aprendizaje organizacional. (José J. González Millán, 2010).
Universidad de West Notario	Capital Humano Capital Estructural Capital Relacional	No hay indicadores	El éxito del modelo se debe fundamentalmente a la importancia que tiene el

(Bontis) 1996			Capital Humano en la consecución de las metas y los indicadores de desempeño deseados y requeridos por la compañía; así mismo, se puede reafirmar su importancia dentro una cultura organizacional centrada en la inteligencia que conlleva a estructurar organizaciones del conocimiento, gracias al desarrollo de dicha cultura. (José J.González Millán, 2010).
Intellectual Assets Monitor. Sveiby. 1997.	Competencia de las personas. Estructura interna. Estructura externa	Tres tipos de indicadores: eficiencia, crecimiento y estabilidad.	Se conoce también como "Monitor de Activos Intangibles". Sus dimensiones incrementan el valor organizacional e identifican indicadores financieros o no. Prescinde de la perspectiva financiera por considerar que las personas son las únicas fuentes generadoras de riqueza en la empresa.
Dow Chemical (Dow Chemical) 1998	Capital Humano Capital Organizacional Capital Clientes	Indicadores financieros y no financieros	Se basa en el proceso de medición y gestión de los activos invisibles y la repercusión que tienen en la actividad financiera. (José J.González Millán, 2010).
Drogonetti y Ross 1998	Capital Humano (Competencias, Actitud, Agilidad intelectual) Capital Estructural. (Relaciones, Organización) Renovación y Desarrollo	Indicadores de eficiencia y absolutos	Se hace alusión a la actual tendencia a buscar una teoría nueva que pueda adoptar la función de marco general y de lenguaje para todos los recursos intangibles (Ross, 2010).
Intellect Euroforum Escorial. Bueno. 1998.	Capital humano. Capital estructural. Capital relacional.	Indicadores de presente y de futuro por bloques y por elementos.	Responde a un proceso de identificación, selección, estructuración y medición de activos hasta ahora no evaluados estableciendo bloques, elementos e

			indicadores de carácter no financieros. Pretende acercarse a determinar el valor real de una organización, e informar sobre la capacidad de la organización de generar resultados sostenibles, mejoras constantes y crecimiento a largo plazo.
Capital Humano (Ulrich,D) 1998	Competencia Compromiso	No hay indicadores	El capital humano es el generador del Capital Intelectual. (Alfonso, y otros, 2007).
Andersen Model (Arthur Andersen) 1999	Socializar Proteger el conocimiento a través de redes.	No hay indicadores	Reconoce la importancia de la información y del conocimiento y el movimiento acelerado de los mismos, la forma como estos impetra en los usuarios, la manera como crea un mayor valor. (Arthur Andersen, 1999).
NOVA(Camison, Palacios y Devece) 1999	Capital Humano Capital Organizativo. Capital Social. Capital de Innovación y Aprendizaje	Indicadores de eficiencia y absolutos	Es un modelo aplicativo a cualquier tipo de compañía; permite, no solo medir, sino también hacer gestión de procesos de C.I. La esencia del modelo radica básicamente en la dirección por competencias; así mismo, en lo que se refiere a los indicadores, Pomedá, et al (2002) los ubica dentro del rango de dinámica de procesos. (José J.González Millán, 2010).
The Value Explorer. Andriessen y Tiessen. 2000	Activos y dotaciones. Experiencias y conocimiento tácito. Normas y valores colectivos. Tecnología y conocimiento explícito. Procesos.	No hay indicadores	Este modelo forma parte de una metodología que tiene por finalidad generar información para el proceso de toma de decisiones estratégicas sobre aquellas combinaciones de intangibles que generan valor a largo plazo para las empresas o como se le podría denominar ventajas competitivas sostenibles. Plantea como una prioridad

			para el éxito la conexión entre las competencias esenciales y la estrategia de la organización.
ICBS (Intellectual Capital Benchmarking System). Viedma 2001.	OICBS (Operation Intellectual capital Benchmarking System) IICBS (Innovation Intellectual Capital Benchmarking System)	A través de ratios y Benchmarking.	Contempla una visión estratégica y se basa en el enfoque de recursos y capacidades. Tienen en cuenta factores de competitividad como productos y servicios; procesos; competencias esenciales de la empresa; competencias esenciales de los profesionales; infraestructura; alianzas; innovación y liderazgo. Cada modelo mediante su estructura flexible y adaptable de los ocho factores de competitividad identifica y evalúa las competencias esenciales y conocimientos en cada uno. Realiza balances de Capital Intelectual.
Modelo de Capital Intelectual para el Sector Público. 2001	Innovación Know How Capital estructural organizativo Cultura corporativa Relaciones de la organización con otros agentes externos Calidad del servicio Imagen	No hay indicadores	Se concreta en un modelo de Capital Intelectual para el sector público con cuatro apartados: Organización Interna, Relaciones Externas, Capital Humano y Compromiso Socio medioambiental.
Gestión de intangibles Proyecto Meritum. 1998- 2002.	Capital humano. Capital estructural. Capital relacional.	Indicadores de intangibles críticos	Estudia la naturaleza del Capital Intelectual resultando en la elaboración de las "Directrices para la gestión y difusión de información sobre intangibles" proponiendo fases de implantación, elementos, indicadores, estructura del informe de Capital Intelectual y como realizar su surgimiento.

<p>Nevado-López (Universidad Castilla La Mancha). 2002</p>	<p>Capital Humano. Capital Estructural. Capital Procesos. Capital Comercial. Capital Comunicacional. Capital de Innovación y Desarrollo. Capital no explicitado.</p>	<p>No hay indicadores.</p>	<p>Proponen un modelo formado por todos aquellos elementos relacionados con el Capital Humano y Estructural incorporando una nueva dimensión: el Capital No Explicitado, que recoge aquellos elementos que no se pueden explicitar, por la dificultad de captar las sinergias entre bloques y elementos. Proponen una ecuación partiendo de la propuesta por Edvinsson y Malone apoyándose en conceptos y técnicas estadísticas. Este es un modelo dinámico que considera la Investigación y el Desarrollo. (Alfonso, y otros, 2007).</p>
<p>Intelectos. Bueno. 2002-2003.</p>	<p>Capital Intelectual Capital humano, estructural y relacional</p>	<p>No hay indicadores</p>	<p>Propone tres componentes básicos del Capital Intelectual, capital humano, estructural y relacional. Se presenta bajo tres dimensiones conceptuales: Se centra en la estructura de sus componentes, aporta la consideración de las perspectivas endógena y exógena y desarrolla el factor temporal y su dinamización a través del concepto de multiplicador de la existencia de componentes dinamizadores.</p>
<p>Rivero-Vega 2003</p>	<p>Capital humano estructural, relacional y social</p>	<p>Indicadores de eficiencia y absolutos</p>	<p>Creado por autores cubanos, se basa en los modelos Intelec (Euroforum 1998), y agrega el término capital social. Se complementa con un procedimiento que facilita su implementación. Se distingue por poseer una gran flexibilidad, pues el desarrollo</p>

			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.
Metodología para la medición del Capital en organizaciones de ciencia y técnica Marrero Rodríguez, A. (2004)	Capital humano, capital estructural y capital relacional.	Indicadores de insumo, indicadores de resultado e indicadores de innovación y difusión tecnológica.	Se propone una metodología en tres etapas: preparación, implantación y crecimiento. Expone las tareas a realizar en cada una de ellas. Clasifica los indicadores de medición de capital intelectual
Poder-SEEO (Martínez) 2005	La Planeación (Estratégica y Operativa). La Organización (Proceso de diseño de estructuras orgánicas, (físicas y estructurales). La Dirección (Recursos distribuidos en la organización La Evaluación. (Indicadores de gestión como elementos de juzgamiento). La retroalimentación (Requiere redes de soporte, comunicación e información con el ambiente exterior).	Indicadores de gestión, eficiencia y absolutos	Presenta en primera instancia, las cinco relaciones enmarcadas en la denominada capacidad administrativa. El modelo requiere de una serie de etapas que desarrollen desde el establecimiento de metas (basadas en estándares), sistemas de medición, sistemas de reprogramación, hasta un sistema de información gerencial. (José J. González Millán, 2010).
Ruso y Borrás. 2009	Capital humano y estructural y relacional.	Indicadores de eficiencia para la valoración de cada variable identificada según los expertos	Creado también por autores cubanos es una combinación de los modelos Navegador de Skandia, Intellectus y Rivero-Vega diseñado para ajustarse

		e indicadores absolutos.	a la medición del Capital Intelectual en las instituciones de la enseñanza superior.
Abad, Alfonso. 2010	A Modelo Conceptual de Intangibles para Instalaciones hoteleras	No hay indicadores	El modelo conceptual de Intangibles para instalaciones hoteleras ofrece una síntesis de conceptos tan amplios como son el componente humano, componente estructural, y componente relacional, mediante la identificación de sus dimensiones. Es importante destacar que tiene su base en el modelo más actualizado y desarrollado que es el "Intellectus". El modelo fue diseñado para que ser insertado en la estrategia empresarial. Es un modelo jerárquico que se estructura en torno a conceptos; concebido como un sistema continuo e integrado.

Fuente: (Frómeta, 2017)

A consideración de la autora, las empresas constantemente necesitan de los elementos intangibles, ya que de estos dependen muchos resultados de las organizaciones, resultados que no están expuestos de manera visible, por eso se crea la necesidad de medir estos por medio de los intangibles, teniendo en cuenta que en los últimos tiempos son utilizados constantemente por las organizaciones y son tenidos en cuenta para todo aquello que sea considerado como no medible tangiblemente.

Una vez realizada la revisión de los modelos de medición existentes relacionados con los elementos intangibles desarrollados, se da a conocer en el siguiente epígrafe una conceptualización de elementos e indicadores de medición.

1.5 Definición de elementos intangibles e indicadores de medición

(Díaz, D.R., 2009) comentaba que cuando se habla de elementos intangibles se refiere a los intangibles identificados a partir de cada dimensión. Se considera que deben estar acorde con los objetivos y estrategias de cada organización, en función de su contribución al logro de los mismos. A criterio de (Falcón y Díaz, 2018) se seleccionan elementos intangibles por cada componente identificado dentro de cualquier modelo conceptual de medición, que a partir del análisis de los objetivos de una organización, estos se definen y contribuyen al proceso de toma de decisiones administrativas. Estos elementos intangibles que son identificados para cada componente pueden ser generalizados para cualquier tipo de organización, los cuales pueden variar a la hora de analizarlos en un sector o

entidad específica. Seguidamente, se muestra un grupo de elementos intangibles por cada uno de los componentes fundamentales explicados en epígrafes anteriores del presente capítulo, que pueden generalizarse a cualquier organización:

Componente Humano

- Satisfacción del cliente interno
- Clima socio-laboral
- Formación profesional
- Motivación
- Comunicación
- Sentido de pertenencia e implicación
- Capacidad de innovación
- Liderazgo
- Competencias profesionales
- Trabajo en equipo

Satisfacción del cliente interno: es un aspecto sumamente relevante para los directivos de la empresa cubana de hoy. El índice de satisfacción laboral indica la habilidad de la organización para cubrir las necesidades de los trabajadores e involucra aspectos tales como: condiciones de trabajo, estilo de dirección, relaciones interpersonales, motivación, nivel de compromiso y sentido de pertenencia; factores estos que conllevan a un clima laboral satisfactorio, cuando entre ellos existe una conjugación armónica. Es por ello que la satisfacción no es más que la actitud que mantiene el trabajador frente a las tareas que realiza y está condicionada, a la vez, por los factores antes mencionados. La satisfacción laboral mejora la productividad global de la organización y reduce el absentismo. Centra su atención en dos perspectivas del trabajador:

- Valuación sobre lo que el puesto y el trabajo le proporcionan en la actualidad.
- Lo que el trabajador desea, o cree que debe proporcionarle el trabajo.

Satisfacción = Lo que es (comparado con) Lo que debería ser.

Clima socio-laboral: se refiere al ambiente interno existente entre los miembros de la organización y se encuentra en estrecha relación con el grado de motivación de sus participantes. Se refiere a aspectos del clima que lleva a provocar distintas especies de motivación.

Para lograr un adecuado clima socio laboral en una organización se deben tener en cuenta los siguientes aspectos:

- Lograr un colectivo donde se respire un ambiente de unidad.
- Crear un elevado sentimiento de pertenencia.
- Incentivar la creatividad.
- Ser receptivo a todas las ideas.
- Crear un ambiente de comunicación abierta.

Formación profesional: enlaza el contexto económico con el ámbito educacional. Se interpreta la formación como las diversas actividades que se enfocan al logro del desarrollo de la profesionalidad y la competencia de los integrantes de la organización a través de actitudes, valores compartidos y conocimientos. Posibilita

el desarrollo a plenitud de cada empleado, contribuyendo de esta forma a la obtención de los logros organizacionales.

Motivación: es un aspecto básico para expresar el comportamiento humano en general y el comportamiento organizacional en específico, como derivación del conjunto de deseos, necesidades y expectativas del empleado. Está constituida por todos los factores capaces de provocar, mantener y dirigir la conducta hacia un objetivo, siendo a la vez objetivo y acción.

Sentido de pertenencia e implicación (compromiso organizacional): habilidad y disposición del individuo para alinear su conducta con las necesidades, prioridades y transformación de la organización. El grado de compromiso suele reflejar el acuerdo del empleado con la misión y las metas de la empresa, su disposición a empeñar su esfuerzo a favor del cumplimiento de éstas y sus intenciones de mantenerse en ella como uno de sus miembros. Significa que un trabajador comprometido se convierte en un inversor del negocio, aportando sus conocimientos, habilidades, destrezas y experiencia en aras de crear valor y a su vez lograr su satisfacción y realización personal.

Comunicación: se define como la integración de actividades organizacionales desarrolladas para crear y mantener efectivas relaciones entre sus miembros, mediante el uso de diversos medios de comunicación con el enfoque de lograr integración y motivación para contribuir con su labor al logro de los objetivos organizacionales.

Capacidad de innovación: es la capacidad de crear o mejorar algo (por ejemplo, un producto, un servicio o ambos, aunque también pueda ser un proceso industrial, una forma de gestión empresarial, diseño o mejora de un proceso) que es nuevo o diferente (no existe en ninguna otra parte) y que aporta valor añadido a alguien (al cliente) en comparación con las soluciones ya existente. La competencia es tan intensa, que la empresa necesita hoy más que nunca de esa imaginación y de ese conocimiento para, no ya satisfacer al cliente, sino sorprenderlo, entusiasmarlo, ilusionarlo, apasionarlo, hacerlo feliz.

Liderazgo: debe ser entendido, primeramente, como una clase de influencia mediante la cual se puede lograr que los miembros de una organización colaboren voluntariamente y con entusiasmo al logro de los objetivos organizacionales. El líder es aquella persona que influye en las demás por su carisma, por sus habilidades y conocimientos, haciendo que el resto participe en las actividades de la organización que él apoya, sin que para ello tenga que estar dotado de autoridad formal. El liderazgo implica dirigir, influir y motivar a los empleados para que realicen tareas fundamentales, es también una labor muy concreta, pues requiere un trabajo directamente con la gente, con el objetivo de establecer una atmósfera adecuada para que los administradores contribuyan a que los empleados den lo mejor de sí.

Competencias profesionales: es la capacidad de un individuo para aplicar el conjunto de conocimientos, habilidades y actitudes en el desempeño de una función laboral. El concepto de competencia engloba no solo las capacidades requeridas para la ejecución de una actividad profesional, sino también un conjunto de comportamientos, facultad de análisis, toma de decisiones, transmisión de información considerados necesarios para el pleno desempeño de la ocupación. Los empleados que posean competencias serán capaces de tomar

para sí situaciones dinámicas donde la expansión del conocimiento en función de objetivos y estrategias será el factor decisivo en la búsqueda de la competitividad.

Trabajo en equipo: constituye un colectivo de empleados con diferentes competencias, habilidades y aptitudes; con un propósito en común que están laborando de forma integrada para lograr objetivos claramente identificados.

Componente Estructural

- Nombre comercial, marcas, patentes
- Registro de software
- Investigación y desarrollo (I + D)
- Cultura organizacional
- Procesos organizacionales
- Sistemas de información
- Cultura innovadora

Nombre comercial: Es el signo o denominación que sirve para identificar a una persona física o jurídica en el ejercicio de su actividad empresarial y que distinguen tal desenvolvimiento de las otras idénticas o similares. A diferencia de las marcas, que distinguen los productos o servicios de la empresa, el nombre comercial distingue a esta última en el ejercicio de su actividad económica.

Marcas comerciales: para diferenciar productos y servicios contienen diversas palabras con o sin ningún contenido conceptual, emblemas, dibujos, grabados, estampados, imágenes, combinaciones de colores aplicados a un área determinada de un producto o su envase, combinaciones de letras y números con diseño especial, representando el crédito de sus fabricantes que le concede la exclusividad de usarla como identificación.

Patente: es un título que registra el derecho de explotar en privilegio la invención patentada, imposibilitando a otros su fabricación, venta o uso sin aprobación del titular.

Registro de software y patentes: representa los derechos de propiedad intelectual o industrial apropiadamente registrados, que posibilitan la explotación exclusiva de ese derecho.

Investigación y Desarrollo (I + D): consiste en la realización de trabajos creativos que se desarrollan sistemáticamente, con vistas a acrecentar el volumen de conocimientos sobre la realidad y la ejecución de ellos para crear nuevas aplicaciones.

Cultura organizacional: se refiere a un procedimiento de significado cooperado entre los miembros de cada organización, que la distingue 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 y las tecnologías ya no sólo procesan información, sino que gestionan conocimiento. La compañía debe dotarse de un sistema eficiente, favorecedor del flujo interno de información y conocimiento, es un activo intangible importante. El retorno de inversión se puede medir de acuerdo al incremento en el nivel de calidad de la comunicación y en cómo se ha logrado reemplazar las formas tradicionales de comunicación, como los impresos y la interacción persona a persona, ocasionando una reducción en

los costos, puede emplearse como vía de autoformación continua y de actualización. Por otra parte, ciertas características de la información como son: ser rápida, oportuna, fundamentada en información concreta, contribuirán a apoyar el proceso de toma de decisiones, haciéndolo más eficiente y efectivo.

Cultura innovadora: la innovación es el elemento clave que explica la competitividad, mediante ella se puede elevar la calidad y el rendimiento, brindar un mejor servicio, lograr tiempos de respuesta más cortos, funcionalidades más adecuadas y mayor seguridad y fiabilidad. La única manera de que una empresa sea competitiva a largo plazo es innovando más que la misma competencia.

Componente Relacional

- Satisfacción del cliente externo
- Calidad del servicio
- Retroalimentación
- Satisfacción con proveedores
- Satisfacción de los proveedores
- Alianzas estratégicas
- Calidad de los canales de distribución
- Interacción con otros agentes
- Satisfacción con agentes del entorno
- Satisfacción de los agentes del entorno
- Negocios conjuntos
- Calidad de los canales

Satisfacción del cliente externo: Los clientes son una verdadera fuente de información para la organización, los mismos sirven de faros y son imprescindibles en la proyección de la finalidad e imagen de la misma; a través de sus necesidades y demandas la organización es capaz de desarrollar las competencias necesarias en el afán de satisfacerlas. La satisfacción del cliente reviste cada vez más importancia para el desarrollo empresarial; ya no se trata solo de satisfacer necesidades, sino también de cubrir expectativas; que el cliente perciba aspectos intangibles como (preocupación, profesionalidad, interés, etc.) más allá de la oferta de un producto o servicio.

Calidad del servicio: normalmente los clientes califican la calidad de un servicio de acuerdo a sus aspectos tangibles, su fiabilidad, su capacidad de rápida respuesta, su seguridad, y también influye el factor de empatía.

Retroalimentación: la 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. Además, permite comprender las posibles insatisfacciones, lo que deviene en oportunidad de acción favorable en este sentido. Es el proceso mediante el cual el emisor se entera cuáles han sido los resultados de la expresión de sus ideas.

Satisfacción con proveedores: la gestión eficiente respecto a la selección de los proveedores, de forma que garantice un servicio que satisfaga las expectativas, para responder de la misma forma en su proyección hacia el exterior. Esta buena selección permitirá lograr negociaciones, contratos y otras ventajas.

Satisfacción de los proveedores: igualmente que ocurre con la satisfacción de los clientes, ocurre con los proveedores, siendo un indicador positivo para la

organización, la satisfacción de los mismos, quienes también se constituyen en divulgadores de los servicios que brinda cada organización.

Alianzas estratégicas: en una alianza estratégica las empresas cooperan por necesidades simultáneas y conllevan los riesgos con vistas a alcanzar objetivos comunes.

Calidad de los canales de distribución: Un buen canal 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: en el contorno público los enlaces con otras entidades, agentes sociales o medios de comunicación son activos intangibles de gran poder. Contribuyen a compartir conocimientos como fuente de retroalimentación respecto a la actividad fundamental de la entidad, así como de la proyección hacia el 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.

En paralelo a lo anterior, como resultado del estudio de la bibliografía existente, investigaciones precedentes y experiencias de especialistas que integran el equipo de investigación se puede resumir que la aparición de un cuarto componente es en primer lugar decisión del investigador, y en segundo lugar será en dependencia de todo lo abarcador que se pretenda medir, con influencia de las características del objeto de estudio que se investigue. La presente incorpora el componente social como aspecto distintivo y diferenciador, teniendo en cuenta el alto grado de impacto en la sociedad que deben causar las entidades del sector de la salud en Cuba.

A continuación, se muestra el Componente Social con sus elementos intangibles explicados, este componente se incorpora a la presente investigación como un aspecto diferenciador ya que el sector objeto de estudio es presupuestado, por lo que el componente social es directamente proporcional a las entidades de este sector.

Componente Social

- Imagen
- Administración eficiente
- Impacto medioambiental

Imagen: se proyecta a las clientelas cotidianas del servicio, así como a los ciudadanos en general. Significa un intangible valioso para las organizaciones para el logro de sus objetivos.

Administración eficiente: el rol de la administración puede determinar el éxito o fracaso de la organización, independientemente de los recursos que posea. Por ello, una administración eficiente que conduzca al crecimiento de forma flexible y no jerárquica, constituye una forma de creación de valor.

Impacto medioambiental: las organizaciones empresariales hasta hace poco no se preocupaban en demasía de los costos sociales y medioambientales que ocasiona la actividad productiva, no introduciendo, por tanto, la variable medio ambiental en su gestión empresarial. En la actualidad este aspecto puede determinar una

posición competitiva y la aceptación o no de determinados productos o servicios. El impacto medioambiental refleja la disposición que ha tomado la administración para contribuir a la conservación del medio ambiente.

Pasando a otro aspecto, se concuerda con (Ruiz, 2003) que los indicadores de medición de intangibles son definidos como instrumentos de valoración de los elementos intangibles en las organizaciones expresados en diferentes unidades de medida. Los indicadores no son un objetivo en sí mismo, sino que son descripciones que requieren ser interpretadas y valoradas conforme a estándares. En la opinión de (Cortés, Gragera, y Rodríguez, 2014) para definir un indicador han de tenerse en cuenta aspectos tales como:

- Nombre del indicador y ámbito en el que se encuadra.
- Propósito del indicador.
- Fórmula de cálculo.
- Fiabilidad de las informaciones.
- Frecuencia de medida.
- Responsable de realizar la medida.
- Evolución.

Los indicadores son necesarios para poder mejorar (Rivera, 2002). Lo que no se mide no se puede gestionar; por lo tanto, los indicadores son fundamentales para:

- Poder interpretar lo que está ocurriendo.
- Tomar medidas cuando las variables se salen de los límites establecidos.
- Definir la necesidad de introducir un cambio y poder evaluar sus consecuencias.
- Planificar actividades para dar respuesta a nuevas necesidades.

En consecuencia, se deduce que para cada elemento intangible definido en cada uno de los componentes se le hace corresponder uno o más indicadores de medición; por ello la relevancia que poseen los mismos dentro de todo el proceso de medición, de ellos depende en gran medida los resultados que se obtengan. A criterio de la autora y en concordancia con (Jiménez, 2006) los indicadores de medición poseen diversas clasificaciones que se realizan atendiendo a varios criterios, los cuales se muestran seguidamente con su respectivas explicaciones:

Criterio dinámico:

- Indicadores de actividad intangible: Este tipo de indicadores incorporan una visión dinámica de la organización al medir el proceso o el conocimiento en acción.
- Indicadores de activos intangibles: Reflejan una visión estática al medir el activo intangible en un momento determinado.

Criterio Funcional:

- Indicadores de eficiencia: Intentan valorar si la relación entre los resultados de una actividad y los recursos empleados para su desarrollo es la adecuada. La eficiencia puede ser evaluada en unidades monetarias o en términos no monetarios, pero siempre es indispensable la existencia de unas reglas, normas o estándares con los que comparar para poder considerar una actuación como eficiente.

- Indicadores de eficacia: La eficacia hace referencia al cumplimiento de los objetivos, por lo tanto, un indicador de eficacia hace referencia a, si se han conseguido o no, los resultados esperados.
- Indicadores de innovación: Estos indicadores pretenden reflejar el grado de creatividad, imaginación y generación de ideas existentes en la organización, dan una visión del potencial de desarrollo y de futuro que tiene la organización.
- Indicadores de equilibrio organizativo: Estos indicadores evalúan los aspectos claves que mantienen y cohesionan la estructura de la organización y permiten que las actividades se desarrollen de forma sistemática y coherente.

Criterio Informativo:

- Indicadores de primer nivel: Son indicadores que se expresan en valores absolutos
- Indicadores de segundo nivel: Tratan de expresar el valor de los activos intangibles relacionando dos o más indicadores diferentes de primer nivel. Dan una idea global del potencial de la organización.
- Indicadores de tercer nivel: Se expresan en valores porcentuales. Su finalidad es reflejar la participación de un activo intangible respecto a la totalidad global.
- Indicadores de cuarto nivel: Estos indicadores expresan tasas de variación que reflejan la evolución de un activo intangible a lo largo del tiempo.

Criterio de globalidad:

- Indicadores globales o de elemento: Se refieren directamente a un elemento intangible de un componente del Capital Intelectual.
- Indicadores de variable o específicos: Estos indicadores tratan de medir el valor de un activo intangible integrante de un elemento intangible.

De lo anterior se desprende el anexo 1 que representa dichas clasificaciones para lograr mejor comprensión.

A juicio de (Cardoso, 2017) los indicadores de medición tienen dos tipos de funciones: una de carácter descriptivo que intenta ilustrar sobre el conocimiento de la situación o estado del sistema, así como su evolución en el tiempo, y la otra tiene una visión valorativa, es decir, de apreciación de los efectos que determinada acción o acciones pueden provocar o desencadenar en el sistema. De este modo, se obtiene un componente que responde a los objetivos de la medición de forma complementaria, ligando dos perspectivas de análisis principales. La utilidad de los indicadores es múltiple y complementaria. Los indicadores pueden utilizarse para considerar el grado de consecución de objetivos expuestos; para conocer la utilización de los recursos disponibles; y para conocer la satisfacción de las demandas públicas planteadas. Además, dentro de los usos de los indicadores se puede considerar:

- Medir avances.
- Observar realidades desde una nueva perspectiva.
- Obtener mediciones sobre realidades de interés.

- Conocer posiciones relativas.
- Fijar objetivos cuantitativos.
- Plantear relaciones e hipótesis.
- Identificar líneas de mejora.

Entre las ventajas que se pueden apreciar en la utilización de los indicadores de medición se destaca su facilidad en cuanto a la obtención de información. Entre sus limitaciones se puede apuntar que no todos ellos tienen o no que poseer una vinculación directa con la gestión de elementos intangibles en la organización, de ahí el grado de subjetividad y cuidado en su identificación. Debe tenerse en cuenta que los indicadores de medición tienen un valor relativo y que en términos de resultados o efectos lo significativo es su variación; por esta razón se propone realizar un seguimiento anual, con especial hincapié para la extracción de conclusiones en los periodos que determine la entidad implicada.

Finalmente, del estudio realizado al estado de la literatura sobre los conceptos de indicadores por (Medina-Nogueira, 2018) y a criterio de la autora se sostiene que: la creación, selección y perfeccionamiento de los indicadores es un proceso permanente, y que el indicador debe medir los resultados y el funcionamiento de los procesos, describir claramente lo que es esencial para el éxito operacional, evaluar la actuación de los servicios en función de las metas fijadas, permitir las comparaciones necesarias y ser interpretado de la misma.

Conclusiones del capítulo

- Existe consenso acerca del papel relevante de los elementos intangibles en la creación de valor de las organizaciones y de la incapacidad de la ciencia contable para reflejar dicha información. Por lo que ante el reconocimiento de que no todos los intangibles cumplen con los requerimientos contables para ser reconocidos como activos y llevar a cabo su contabilización surge la necesidad de presentar información acerca de los mismos.
- Las entidades en el sector de la salud en Cuba, independientemente de su ser social, con atributos tales como: resultado en sus operaciones, satisfacción de sus clientes, personal capacitado, experiencia, productividad, buena posición en el mercado, dirección estratégica y otros que la colocan en una posición ventajosa en comparación con otras dentro del sector y la rama, dispone de un valor adicional por haber logrado una mejor combinación de sus bienes tangibles e intangibles.
- -No existe un concepto conclusivo sobre los elementos Intangibles a nivel internacional; los distintos autores lo denominan con diferentes terminologías. Es importante destacar que la mayoría lo hacen bajo la denominación de capital intelectual, pero en su esencia son los elementos Intangibles que no son reconocidos por la ciencia contable y son identificados en cualquier entidad con vista a contribuir al proceso de la toma de decisiones.
- La revisión de bibliografía sobre los elementos intangibles nos ha permitido verificar que existe consenso en cuanto al número de sus componentes, estos son: componente humano, componente estructural, y componente

relacional. Así mismo, mediante la revisión de la literatura se identifican los elementos relevantes para cada uno de ellos.

- El análisis de los modelos de medición permitió reconocerlos como modelos conceptuales y no como modelos de medición, se consigue la medición del comportamiento de elementos que contribuyen a la generación de valor.
- El análisis de los elementos intangibles ha ido ganando gran relevancia, por todo lo que se puede medir a través de ellos, su utilización, su importancia en la creación de valores, siendo cada vez más reconocidos por miles de empresas y en muchos países del mundo, dándoles la importancia que requieren los mismos.
- Al analizar los indicadores de medición se demuestra que son instrumentos de valoración de los elementos intangibles expresados en diferentes unidades de medida, los cuales varían en correspondencia a la entidad o sector.

Capítulo 2: INDICADORES DE MEDICIÓN PARA ELEMENTOS INTANGIBLES EN ENTIDADES DEL SECTOR DE LA SALUD EN CUBA

Resumen: En el presente capítulo aborda las características propias del sector de la salud en Cuba en primer lugar se presenta la secuencia metodológica propuesta para la selección de los elementos intangibles e indicadores de medición del componente humano, estructural, relacional y social, partiendo de las características generales de los indicadores de medición que se abordaron en el capítulo 1. Se describe además un conjunto de técnicas y herramientas estadísticas utilizadas. Finalmente se muestran los resultados de la aplicación teórica de la secuencia metodológica elaborada.

2.1 Características del sector objeto de estudio

En Cuba el Estado regula, financia y presta los servicios de salud. Estos servicios operan bajo el principio de que la salud es un derecho social inalienable, lo que define al sistema de salud cubano como un verdadero Sistema Nacional de Salud (SNS). El Ministerio de Salud Pública (MINSAP) es el organismo rector del SNS y, por lo tanto, el encargado de dirigir, ejecutar y controlar la aplicación de las políticas del Estado y del Gobierno en materia de salud pública, desarrollo de las ciencias médicas e industria médico-farmacéutica. El sistema de salud cubano cuenta con tres niveles administrativos (nacional, provincial y municipal) y cuatro de servicios (nacional, provincial, municipal y de sector). Las direcciones provinciales y municipales de salud se subordinan administrativamente a las asambleas provinciales y municipales de los organismos de los gobiernos locales, de los que reciben el presupuesto, los abastecimientos, la fuerza laboral y el mantenimiento. Cada provincia conforma sistemas locales de salud en sus municipios. Los principios rectores del sistema de salud cubano son los siguientes: carácter estatal y social de la medicina; accesibilidad y gratuidad de los servicios; orientación profiláctica; aplicación adecuada de los adelantos de la ciencia y la técnica; participación de la comunidad e intersectorialidad; colaboración internacional, centralización normativa y descentralización ejecutiva. (Domínguez-Alonso y Zacea, 2011)

En el sector de la salud se encuentran niveles de atención que estos categorizan el nivel de complejidad y alcance de recursos para la atención a pacientes. Se define niveles de atención como una forma ordenada y estratificada de organizar los recursos para satisfacer las necesidades de la población. Las necesidades a satisfacer no pueden verse en términos de servicios prestados, sino en el de los problemas de salud que se resuelven. (Julio, Vacarezza, y Sosa, 2011) Clásicamente se distinguen tres niveles de atención:

El **primer nivel** es el más cercano a la población, o sea, el nivel del primer contacto. Está dado, en consecuencia, como la organización de los recursos que permite resolver las necesidades de atención básicas y más frecuentes, que pueden ser resueltas por actividades de promoción de salud, prevención de la enfermedad y por procedimientos de recuperación y rehabilitación. Es la puerta de entrada al sistema de salud. Se caracteriza por contar con establecimientos de baja complejidad, como consultorios, policlínicas, centros de salud, etc. Se resuelven aproximadamente 85% de los problemas prevalentes. Este nivel permite una adecuada accesibilidad a la población, pudiendo realizar una atención oportuna y eficaz.

En el **segundo nivel** de atención se ubican los hospitales y establecimientos donde se prestan servicios relacionados a la atención en medicina interna, pediatría, gineco-obstetricia, cirugía general y psiquiatría. Se estima que entre el

primer y el segundo nivel se pueden resolver hasta 95% de problemas de salud de la población.

El **tercer nivel** de atención se reserva para la atención de problemas poco prevalentes, se refiere a la atención de patologías complejas que requieren procedimientos especializados y de alta tecnología. Su ámbito de cobertura debe ser la totalidad de un país, o gran parte de él. En este nivel se resuelven aproximadamente 5% de los problemas de salud que se planteen. Son ejemplos los hospitales Pereira Rossell, Maciel, Centro Nacional de Quemados (CENAQUE), Centros de diálisis, entre otros.

Mundialmente, la atención a la salud se divide en tres niveles de atención médica en los cuales se encuentran agrupados las entidades del sector según su complejidad y los servicios que estas entidades ofrecen. A continuación según (Dominicana, 2021) se describen cada uno de los niveles de atención y los servicios que se prestan en cada uno:

Primer Nivel: Los establecimientos y servicios de salud del nivel básico deben asegurar a su comunidad el fácil acceso a sus actividades y están obligados a laborar en horarios fijos por un mínimo de doce (12) horas al día, que pueden ser distribuidas de la forma que más favorezcan a los usuarios. Los servicios de salud de nivel básico ofrecen alguno o varios de los siguientes servicios:

Atención farmacéutica; consulta de medicina general, interna y familiar; consulta de pediatría, ginecología y psicología clínica; odontología general; toma de muestra; consejería; vacunación; fisioterapia, excluyendo la consulta de fisiatría; imágenes: radiología general, sonografía, puede incluir mamografía; optometría; manejo de urgencias; atención domiciliaria básica; medicina estética y cosmiatría; ambulancia: traslado simple de pacientes y telemedicina.

Segundo Nivel: Establecimiento de nivel complementario de mediana complejidad es el establecimiento o servicio de salud que presta los servicios de atención ambulatoria o de hospitalización especializados, y operativamente se constituye en centro de referencia del nivel básico de atención. Entiéndase mediana complejidad como aquella cobertura que comprende servicios especializados, con una capacidad resolutive superior al nivel básico de atención. Este nivel se constituye en centro de referencia al nivel básico y la contrarreferencia debe estar vinculada a la prestación misma. Los servicios de salud de nivel complementario de mediana complejidad ofrecen servicios de nivel básico y alguno o varios de los siguientes servicios:

Servicios especializados; consultas especializadas; hospitalización; cirugía general; ginecología y obstetricia; odontología especializada; imágenes: densitometría ósea, mamografía y video endoscopia; fisiatría; emergencias; psiquiatría; pediatría; epidemiología; farmacia hospitalaria; patología; audiología; laboratorio clínico general; transfusión de sangre y ambulancia: transporte vital básico.

Tercer Nivel: Establecimiento de nivel complementario de alta complejidad es el establecimiento o servicio de salud que presta los servicios de atención ambulatoria y de hospitalización altamente especializados, y operativamente se constituye en centro de referencia del nivel complementario de mediana complejidad. Entiéndase alta complejidad como aquella cobertura que comprende servicios de especialidades y subespecialidades de mayor complejidad, en la que

los procedimientos y tecnologías utilizados deben ser planificados sobre la base de costo efectividad y costo utilidad del servicio. Los servicios de salud de nivel complementario de alta complejidad ofrecen servicios de nivel complementario de mediana complejidad y alguno o varios de los siguientes servicios:

Servicios de subespecialidades; procedimientos de alta tecnología; ambulancia; transporte vital avanzado; banco de sangre; cirugía especializada; imágenes: resonancia magnética, tomografía; medicina nuclear; trasplantes de órganos y tejidos, terapias celulares; laboratorio clínico especializado; patología especializada Unidades Diagnósticas; tomografías y resonancia magnética; unidades de pie diabético y unidades cardiovasculares.

En Cuba específicamente a estos tres niveles se les llama niveles de atención al paciente y a estos se le asignan entidades en correspondencia con la complejidad de los niveles. Los establecimientos en el primer nivel son todos aquellos que sean consultorios y policlínicos. En el segundo nivel las entidades que le corresponden son los hospitales municipales y provinciales. Los establecimientos de salud del tercer nivel son determinados específicamente por su objeto social de mayor envergadura, pudieran existir en las distintas provincial o capitales de ciudades, estarán en dependencia sobre todo del soporte tecnológico con el que cuenten, ejemplo de ello: Instituto Nacional de Nefrología y el Instituto Nacional de Cardiología; estos están encaminados específicamente a una actividad y son hospitales que necesitan estructura, activos fijos que se encuentran dentro del componente estructural especializado en eso, donde existen equipos de desarrollo tecnológico que no encontramos en hospitales provinciales.

Después de la realización de la caracterización de sector objeto de estudio, se propone en el próximo epígrafe una secuencia metodológica para la identificación de indicadores de medición de elementos intangibles para entidades del sector de la salud en Cuba.

2.2 Secuencia metodológica para la identificación de indicadores de medición de elementos intangibles para entidades del sector de la salud en Cuba.

A continuación, se describe la secuencia metodológica propuesta para la identificación de los indicadores de medición de elementos intangibles para entidades del sector de la salud en Cuba, de la cual se presentarán los resultados en el epígrafe 2.4 del presente capítulo.

La secuencia metodológica propuesta tiene como característica fundamental la flexibilidad evidenciada en el poder de adaptación a procedimientos futuros de implementación o procedimientos de cálculos que se definan desde el punto de vista cuantitativo o cualitativo con el fin de poder medir a los elementos intangibles para cualquier entidad o sector. Se considera de carácter metodológica puesto que muestra una secuencia breve de pasos enumerados de manera consecutiva que indican el camino correcto para lograr el objetivo.

Por ende, se hace necesario aclarar que la presente investigación responde a un proyecto de formación doctoral que pertenece al departamento-docente de Contabilidad y Finanzas, que soporta como base de apoyo en la formación el grupo científico estudiantil de Gestión de Intangibles. Es por esta razón que la secuencia metodológica que se propone obedece al logro de los resultados

esperados del procedimiento de implementación elaborado para el modelo conceptual de medición de elementos intangibles en entidades del sector de la salud en Cuba.

Derivada del procedimiento de implementación se concibe con el propósito fundamental de identificar los indicadores de medición para cada uno de los elementos intangibles definidos por cada uno de los componentes del modelo.

Paso 1: Analizar los elementos intangibles definidos para cada uno de los componentes.

Para el desarrollo de este primer paso se sugiere listar los elementos intangibles por cada uno de los componentes definidos en el capítulo anterior (epígrafe 1.5). Se propone la realización de una tormenta de ideas para concretar todos aquellos que se corresponden con las entidades objeto de estudio. De acuerdo con los resultados obtenidos se podrá desechar aquellos elementos intangibles no considerados o incluir otros adecuados a dichas características.

Además, se utilizarán los métodos de análisis y síntesis, observación y análisis documental.

Paso 2: Determinar los indicadores de medición.

Para la realización de este segundo paso se aconseja identificar los indicadores de medición de acuerdo a todos los aspectos y argumentos ya estudiados en los fundamentos teóricos conceptuales que aparecen en el capítulo anterior con respecto a la definición de un indicador de medición, sus características, tipos y objetivos.

Se utilizará una revisión de materiales bibliográficos para poder determinar con claridad los indicadores de medición a fines o correspondientes según resultados de investigaciones precedentes. En concordancia con el resultado obtenido se podrá escoger los indicadores que puedan medir los elementos intangibles en la entidad objeto de estudio que se seleccione a través de una encuesta elaborada de escala dicotómica que permita ser procesada mediante el método de consenso. Se sugiere la utilización en este paso de los también métodos teóricos de revisión bibliográfica, análisis documental, análisis y síntesis.

Paso 3: Identificar cada uno de los indicadores de medición definidos por cada uno de los elementos intangibles seleccionados.

Para cada elemento intangible seleccionado en el paso número 1 se propone uno o más indicadores de medición. Se propone hacer un análisis de los indicadores de medición que realmente según sus características son acordes y podrán medir cada uno de los elementos intangibles ya anteriormente definidos. Después de obtener los resultados se podrá listar los indicadores de medición para cada uno de los elementos intangibles de cada uno de los componentes que se encuentren identificados en el sector objeto de estudio.

Se propone para la realización en este paso el trabajo en equipo, de conjunto con los especialistas para que luego del desarrollo de una tormenta de ideas se pueda llegar a mejores resultados.

Paso 4: Clasificación de los indicadores de medición.

El objetivo fundamental de este paso es clasificar los indicadores de medición luego de ser listados. Se clasificarán según los criterios de clasificación descritos en el epígrafe 1.5 del capítulo anterior. Lo anterior proporcionará el equipo de

investigación mayor claridad para poder elaborar o seleccionar los instrumentos de medición que posteriormente se apliquen.

Los métodos empíricos cualitativos como la observación y análisis documental también se proponen en este caso.

La validación de la secuencia metodológica propuesta se realizará por los mismos especialistas de la investigación. Para ello deben responder, en una escala de cinco categorías un cuestionario elaborado por el equipo de investigación; su acuerdo o no con el ordenamiento lógico y coherente de los breves pasos presentados, así como si éstos favorecen y cumplen con el propósito esperado.

En el siguiente epígrafe se muestra la descripción de cada una de las técnicas y métodos utilizados de investigación.

2.3 Técnicas y métodos que soportan la investigación

La información elemental para el progreso de la investigación se obtiene a través de métodos teóricos y empíricos de investigación, entre los que se hallan:

Análisis-síntesis¹: el análisis es la identificación y separación de los elementos fundamentales. Se descomponen, se desintegran las ideas. La síntesis de un texto conduce a su interpretación holística. Esto es, a tener una idea cabal del texto como un todo. Este método tiene la ventaja de disciplinar al investigador para poder escoger los diferentes elementos o partes de un fenómeno y está relacionado con la capacidad sensorial. La síntesis es un esfuerzo psicológico mayor que requiere resumir, concentrar y por lo tanto abstraer de esas partes los elementos comunes que le permita expresar en una sola categoría o expresión lingüística. Es la capacidad de síntesis la que pone a prueba todo el razonamiento lógico que el investigador debe desarrollar para educar sus propios pensamientos.

Inducción-deducción²: la inducción: es el proceso que va de lo particular, específico hacia lo más general o universal también significa, de lo más simple a lo más complejo. Como procedimiento es también recomendable porque el ser humano más rápidamente percibe los hechos captados sensorialmente y como tal puede señalar como se inicia un determinado fenómeno. La deducción: es el fenómeno universo por el cual se parte de lo general o universal para llegar a lo más específico, pero de una manera lógica que tiene en cuenta la secuencia y el orden para ir desglosando sus diferentes elementos.

Histórico-Lógico³: El método histórico estudia la trayectoria real de los fenómenos y acontecimientos en el de cursar de su historia. El método lógico investiga las leyes generales de funcionamiento y desarrollo de los fenómenos. Lo lógico no repite lo histórico en todos sus detalles, sino que reproduce en el plano teórico lo más importante del fenómeno, lo que constituye su esencia: "lo lógico es lo histórico mismo, pero liberado de las contingencias de la forma histórica". El método lógico y el histórico no están divorciados entre sí, sino que por el contrario, se complementan y están íntimamente vinculados. El método lógico para poder descubrir las leyes fundamentales de un fenómeno, debe basarse en los datos

¹Referenciado en Vazquez, E.R. (2015). Índice integral para evaluar la ejecución del Presupuesto en la Provincia de Matanzas.

²Citado por Rodríguez, A.D. (2012). Aplicación del procedimiento para el control y la planeación de la inversión corriente en la actividad hotelera. Caso Estudio Hotel Breezes Bella Costa.

³Tomado de García, J. (2016). Metodología y técnicas para la investigación.

que le proporciona el método histórico, de manera que no constituya un simple razonamiento especulativo. De igual modo, el método histórico debe descubrir las leyes, la lógica objetiva del desarrollo histórico del fenómeno y no limitarse a la simple descripción de los hechos.

Análisis de la documentación⁴: permite analizar el comportamiento de la organización en períodos de tiempos mediante la revisión directa de documentos como el Manual de Procedimientos Internos de la organización, de la Casa Matriz o de la Corporación, impresos o en soporte digital. Se destacan entre estos los estados financieros, los documentos primarios relacionados con la gestión de compras e inventarios y la explotación de la información que el software puede brindar.

Enfoque sistémico⁵: El enfoque en sistema proporciona la orientación general para el estudio de los fenómenos como una realidad integral formada por componentes, que cumplen determinadas funciones y mantienen formas estables de interacción entre ellos. Por esta razón, el conocimiento del enfoque en sistema presenta una importancia fundamental para los que se inician en el campo de la investigación científica. Un sistema no es un conglomerado de elementos yuxtapuestos mecánicamente, sino que presentan leyes de totalidad, esto es, cualidades generales inherentes al conjunto. Estas cualidades generales del sistema se diferencian de las características individuales de los componentes que la integran. Es justamente la interacción entre los componentes del sistema lo que genera sus cualidades integrativas generales. Un ejemplo de enfoque en sistema se demuestra claramente en el funcionamiento de una empresa, la cual está constituida por un conjunto partes relacionadas entre sí, en función de un resultado. La empresa es un sistema conectado y en interacción constante con su entorno.

Tránsito de lo abstracto a lo concreto⁶: El tránsito de lo abstracto a lo concreto expresa el cambio que sufre el conocimiento científico en su proceso de desarrollo. El primer nivel del conocimiento es lo concreto sensorial. La imagen sensorial concreta de la realidad, es el punto de partida del proceso del conocimiento en la que se relacionan lo general y lo singular, lo necesario y lo causal, lo estable y lo mutable; los aspectos esenciales y secundarios del objeto. Por esta razón, en el proceso de la investigación científica es necesario el salto a otro nivel del conocimiento para poder obtener un reflejo más profundo de la realidad, la abstracción. La abstracción permite reflejar las cualidades y regularidades generales, estables y necesarias de los fenómenos. La abstracción refleja una cualidad o relación de los fenómenos considerada de forma aislada, pura, sin que se establezca la multiplicidad de relaciones con el todo concreto: “la abstracción inicial expresa la esencia del fenómeno, pero no siempre lo hace por completo. Refleja la esencia, la ley de los fenómenos de forma abstracta, en su

⁴Selva, A. (2008). Propuesta de un procedimiento para el control y la planeación de la inversión corriente en la actividad hotelera.

⁵Citado de Rodríguez, Y.P. (2016). Aplicación de un procedimiento de Revenue Management para la actividad hotelera. Caso de estudio: Hotel Brisas del Caribe. (Licenciado en Contabilidad y Finanzas), Universidad de Matanzas Sede: “Camilo Cienfuegos”, Matanzas.

⁶Referenciado en Citado de Rodríguez, Y.P. (2016). Aplicación de un procedimiento de Revenue Management para la actividad hotelera. Caso de estudio: Hotel Brisas del Caribe. (Licenciado en Contabilidad y Finanzas), Universidad de Matanzas Sede: “Camilo Cienfuegos”, Matanzas.

aspecto puro.” Así pues, la abstracción ofrece una imagen esquematizada del fenómeno, pero que justamente por ello expresa una relación esencial de este, ya que hace omisión de un gran número de factores causales que lo condicionan en la realidad, lo que permite que se revelen las leyes que rigen el fenómeno. En resumen, se puede señalar que lo concreto es a la vez el punto de inicio y de llegada del proceso cognoscitivo. Lo concreto pensado es el resultado obtenido por el conocimiento y las abstracciones son el medio para lograr dicho resultado. También es necesario plantear que el tránsito de lo abstracto a lo concreto no se efectúa solamente en el estudio de cualquier fenómeno en el ámbito de una ciencia específica, sino que tiene carácter universal en el desarrollo del conocimiento humano en todos los campos del saber.

Revisión bibliográfica⁷: Una revisión bibliográfica es, principalmente, una modalidad de trabajo académico para elaborar artículos científicos, trabajos de fin de grado, máster o tesis. El objetivo principal de esta modalidad es realizar una investigación documental, es decir, recopilar información ya existente sobre un tema o problema. Puedes obtener esta información de diversas fuentes como, por ejemplo, revistas, artículos científicos, libros, material archivado y otros trabajos académicos.

Método Especialista⁸: Su mayor aporte está en la interpretación cualitativa de los datos para la validación y perfeccionamiento de una propuesta pedagógica y evitar errores al introducirla en la práctica escolar para su definitiva validación. Este método se utiliza específicamente en el epígrafe 2.4 en la realización del paso 2.

Observación⁹: Esta técnica consiste en observar todos los documentos relacionados con el tema de investigación, así como todo lo que se relacione con la entidad que se va a investigar.

Tormenta de Ideas o brainstorming¹⁰: La tormenta de ideas es una técnica de trabajo grupal que facilita el surgimiento de nuevas ideas sobre un tema o problema determinado. Permite plantear los problemas existentes, sus posibles causas y soluciones alternativas. El objetivo principal de la aplicación de esta técnica es obtener la mayor cantidad de ideas posible y no su calidad, en este caso sobre el concepto tratado. Es un método de creación de ideas en grupo muy utilizado para identificar problemas, ofrecer soluciones alternativas a problemas o facilitar oportunidades de mejora. Para su aplicación se siguen los siguientes pasos:

- Se define el tema o problema a tratar y se presenta a los participantes la matriz de conceptos Intangibles elaborada previamente para que sirva de ejemplo y apoyo. Se designan a los registradores cuya tarea es anotar todos los criterios que se emitan.

⁷Octubre, F.d.C.M.d. Guía para elaborar una Revisión bibliográfica.

⁸Citado de Estevill, R.V. El criterio de especialistas y el experimento en las investigaciones educacionales.

⁹Carballo, Z.D.C. (2017). Procedimiento de implementación del modelo conceptual de medición de intangibles para entidades hospitalarias. (Licenciada en Contabilidad y Finanzas), Universidad de Matanzas. Sede: “Camilo Cienfuegos”, Matanzas.

¹⁰Hernández, J.E.G. (2018). Aplicación parcial de un procedimiento de implementación para el modelo conceptual de medición de intangibles en entidades hospitalarias. Caso de estudio: Policlínico Samuel Fernández de Matanzas. (Licenciado en Contabilidad y Finanzas), Universidad de Matanzas. Sede: “Camilo Cienfuegos”, Matanzas.

- Se emiten ideas libremente (sin extraer conclusiones en esta etapa acerca del concepto de Intangibles en la matriz).
- Se listan las ideas.
- Se analizan, evalúan y organizan las mismas, a fin de ponderarlas y reducirlas hasta obtener las más significativas.

Encuesta¹¹: es el instrumento principal de trabajo de los científicos, los cuales la utilizan con mucha frecuencia. Mientras en la observación y en la entrevista el número de unidades de análisis y el número de dimensiones o variables son limitados, en la encuesta el volumen de información sobre las unidades y las variables es mucho mayor y a veces considerablemente grande, debido a la utilización de técnicas de muestreo y a la inferencia estadística. Ésta es una gran ventaja en términos comparativos. Para elaborar el cuestionario se debe tener en cuenta el propósito de la prueba, el tiempo, el número de personas examinadas, las instalaciones, la población a quien va dirigida, la habilidad para redactar los ítems, la longitud de la prueba y la dificultad de las preguntas. Los conceptos y variables mediante los cuales se ha definido el problema de investigación, son ya una guía para reconstruir los datos que necesitamos, pues al señalar exactamente lo que incluyen y lo que excluyen constituyen definiciones de lo que debe observarse y de lo que no debe observarse. En la investigación se realizaron encuestas principalmente de preguntas cerradas, donde el individuo elige la respuesta entre varias alternativas e invierte la mayor parte del tiempo leyendo y pensando. Son más largas, objetivas, válidas y confiables, más difíciles de elaborar pero más fáciles de tabular. La tabulación de las respuestas es más precisa e independiente del corrector. No obstante, se hace necesario también formular algunos cuestionarios a través de preguntas abiertas permitiendo al individuo organizar y expresar su respuesta con sus palabras.

Método de consenso¹²: arroja que los elementos intangibles propuestos para la medición de los mismos cumplen el criterio que dicho coeficiente requiere, este método exige que solo se acepten aquellos elementos que obtienen un grado de aceptación de criterio determinado por los expertos.

En la presente investigación se utilizan los métodos: análisis–síntesis, inducción–deducción, histórico–lógico, análisis de la documentación, enfoque sistémico, tránsito de lo abstracto a lo concreto y revisión bibliográfica. Los cuales son utilizadas a todo lo largo de la investigación, por lo que abarca el capítulo 1 también. Los métodos observación y tormenta de ideas se emplean en el epígrafe 2.4 en la realización del primer paso de la secuencia metodológica.

Al finalizar la explicación de las técnicas y métodos que soportan la investigación se dará paso al siguiente epígrafe que va encaminado a la realización de los resultados de la aplicación de la secuencia metodológica propuesta en el epígrafe anterior.

¹¹ Referenciado en Vazquez, E.R. (2015). Índice integral para evaluar la ejecución del Presupuesto en la Provincia de Matanzas.

¹²

2.4 Resultados de la aplicación de la secuencia metodológica propuesta

En este epígrafe se analizarán los resultados de la aplicación de la secuencia metodológica para la identificación de indicadores de medición de elementos intangibles para entidades del sector de la salud en Cuba.

Paso 1: Analizar los elementos intangibles definidos para cada uno de los componentes.

Primeramente, se analizarán los elementos intangibles definidos para cada uno de los componentes definidos en el modelo conceptual seleccionado:

Tabla No.5: Elementos seleccionados para cada uno de los componentes definidos en el modelo conceptual

<p style="text-align: center;">Componente Humano</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Formación y Desarrollo ▪ Clima Laboral ▪ Compromiso y motivación ▪ Experiencia laboral ▪ Retribución ▪ Crecimiento e innovación ▪ Estabilidad 	<p style="text-align: center;">Componente Relacional</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Satisfacción de pacientes y familias ▪ Reconocimientos e impacto en la sociedad ▪ Retroalimentación ▪ Colaboración ▪ Calidad del servicio en entidades del sector ▪ Reputación ▪ Satisfacción con los agentes del entorno ▪ Satisfacción de los agentes del entorno Impacto medioambiental
<p style="text-align: center;">Componente Estructural</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Cultura organizacional ▪ Procesos organizacionales ▪ Flexibilidad organizacional ▪ Sistemas de Información ▪ Infraestructura para el uso de las TIC ▪ Aseguramiento de la información ▪ Programas propios 	<p style="text-align: center;">Componente Social</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Imagen ▪ Administración eficiente ▪ Pertinencia e impacto social

Fuente: elaboración propia

En este paso se escogieron y añadieron elementos para cada uno de los componentes definidos en el modelo conceptual en concordancia con las características del sector objeto de estudio, los otros fueron desechados por no cumplir con los requerimientos utilizando el método de análisis y síntesis:

Elementos seleccionados como resultados de investigaciones precedentes: clima laboral, cultura organizacional, procesos organizacionales, sistemas de información, calidad del servicio en entidades del sector, retroalimentación, imagen y administración eficiente.

Elementos añadidos a consideración del equipo de investigación que se hacen corresponder con las características de las entidades dentro del sector objeto de estudio: formación y desarrollo, compromiso y motivación, experiencia laboral, retribución, crecimiento e innovación, estabilidad, flexibilidad organizacional, Infraestructura para el uso de las TIC, aseguramiento de la información, programas propios, satisfacción de pacientes y familias, reconocimientos e impacto en la sociedad, colaboración, reputación, satisfacción con los agentes del entorno, satisfacción de los agentes del entorno, impacto medioambiental y pertinencia e impacto social.

Paso 2: Determinar los indicadores de medición.

En este paso se listan todos los indicadores seleccionados como resultado a los métodos en primer lugar de carácter teórico: revisión bibliográfica, análisis documental y análisis y síntesis; y en segundo lugar los empíricos cualitativos y cuantitativos método de especialistas y la encuesta respectivamente.

Luego de la determinación de los especialistas en la investigación se les presenta a los mismos un instrumento que ayude a la valoración y validación de los mismos: la encuesta; esta última presentada mediante una escala dicotómica que es procesada posteriormente por el método de consenso tal cual ha sido abordado en epígrafes anteriores. Anexo

El procesamiento de la información, según el grado de aceptación que se considera en estos casos (mayor o igual a 85%) arrojó los siguientes resultados:

Tabla No.6: Grado de aceptación de los indicadores de medición seleccionados

Indicadores de medición seleccionados	Grado de aceptación
▪ Prestigio de instituciones educativas de donde provienen trabajadores	100%
▪ Número de certificaciones por empleados	96%
▪ Porcentaje de empleados capacitados para ocupar más de un área	89%
▪ Titulación necesaria para desempeñar trabajo	91%
▪ Porcentaje de empleados que consiguen sus resultados al 100%	98%
▪ Porcentaje de evaluaciones del desempeño favorables	96%
▪ Promedio de horas de formación	86%
▪ Porcentaje de empleados que participan en programas de formación y desarrollo	88%
▪ Índice de superación profesional	92%
▪ Nivel de acceso a la formación de los empleados	99%
▪ Porcentaje de empleados promocionados evaluados positivamente en su primer año	100%
▪ Índice de satisfacción de los empleados	87%
▪ Clima organizativo	85%
▪ Costo de absentismo laboral	90%
▪ Costo de rotación	95%
▪ Porcentaje de rotación	96%
▪ Número de equipos de trabajo que tiene la empresa	89%
▪ Años de experiencias	98%
▪ Números de equipos de trabajo que tiene la entidad	96%
▪ Índice de impacto medioambiental	91%
▪ Índice de motivación	88%
▪ Índice de liderazgo	87%
▪ Índice de inserción en el medio	93%
▪ Antigüedad en la organización	98%
▪ Índice de absentismo	86%
▪ Número de sugerencias puestas en	88%

práctica	
▪ Currículum interno	99%
▪ Número de años que los empleados trabajan en la entidad	100%
▪ Experiencia necesaria para desempeñar trabajo	98%
▪ Expertos en las funciones que desempeñan	89%
▪ Número de años en la profesión	88%
▪ Porcentaje de salarios que no cumplen criterios de Equidad interna	91%
▪ Porcentaje de salarios fuera de la organización	99%
▪ Número de incorporaciones, capacidad de atracción	94%
▪ Remuneración	93%
▪ Personas sujetadas a retribución variable	88%
▪ Índice de potencial de innovación de profesionales	86%
▪ Índice de potencial de innovación de los trabajadores técnicos	97%
▪ Grado de creatividad, imaginación, generación de ideas	100%
▪ Años de experiencia	98%
▪ Nivel alcanzado en investigaciones científicas	92%
▪ Tiempo de permanencia de empleados en la organización	90%
▪ Antigüedad media de empleados por puestos claves	88%
▪ Antigüedad media de empleados	97%
▪ Número de bajas no deseadas	86%
▪ Porcentaje de bajas no deseadas producidas en el período	88%
▪ Índice de estabilidad	99%
▪ Índice de cultura organizacional	97%
▪ Índice de organización de los procesos	95%
▪ Índice de rotación interna de empleados	96%
▪ Índice de sistemas de información	94%
▪ Índice de actualización y acceso a las TIC	93%
▪ Aseguramiento de la información de la docencia de pregrado y posgrado	99%
▪ Aseguramiento de la información para la labor de investigación	92%
▪ Número de programas de doctorado	96%
▪ Número de programas de maestrías	91%
▪ Número de cursos y diplomados	99%
▪ Índice de satisfacción global de pacientes y familiares	98%
▪ Índice de reconocimientos obtenidos por la organización	94%

▪ Índice de quejas y sugerencias	97%
▪ Índice de sugerencias aceptadas	90%
▪ Índice de colaboración	88%
▪ Índice de calidad del servicio en entidades del sector	85%
▪ Índice de reputación de la entidad	86%
▪ Índice de satisfacción con los agentes del entorno	96%
▪ Índice de satisfacción de los agentes del entorno	91%
▪ Índice de impacto medioambiental	92%
▪ Índice de imagen de la entidad	94%
▪ Índice de administración eficiente	99%
▪ Índice de Impacto social	88%

Fuente: elaboración propia

Por consiguiente a los resultados anteriores se infiere que todos los indicadores de medición listados son seleccionados.

Paso 3: Identificar cada uno de los indicadores de medición para cada uno de los elementos intangibles seleccionados.

Seguidamente como tercer paso de la secuencia metodológica se hará corresponder uno o más indicadores de medición definidos en el paso anterior a cada uno de los elementos intangibles de los componentes identificados en el modelo conceptual:

Tabla No.7: Componentes con sus elementos e indicadores correspondientes

Componentes	Elementos	Indicadores
Componente Humano	Formación y Desarrollo	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Prestigio de instituciones educativas de donde provienen trabajadores ▪ Número de certificaciones por empleados ▪ Porcentaje de empleados capacitados para ocupar más de un área ▪ Titulación necesaria para desempeñar trabajo ▪ Porcentaje de empleados que consiguen sus resultados al 100% ▪ Porcentaje de evaluaciones del desempeño favorables ▪ Promedio de horas de formación ▪ Porcentaje de empleados que participan en programas de formación y desarrollo ▪ Índice de superación profesional ▪ Nivel de acceso a la formación de los empleados ▪ Porcentaje de empleados promocionados evaluados positivamente en su primer año
	Clima laboral	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Índice de satisfacción de los empleados ▪ Clima organizativo ▪ Costo de absentismo laboral ▪ Costo de rotación ▪ Porcentaje de rotación ▪ Número de equipos de trabajo que tiene la empresa
	Compromiso y	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Años de experiencias

	motivación	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Números de equipos de trabajo que tiene la entidad ▪ Índice de impacto medioambiental ▪ Índice de motivación ▪ Índice de liderazgo ▪ Índice de inserción en el medio ▪ Antigüedad en la organización ▪ Índice de absentismo ▪ Número de sugerencias puestas en práctica
	Experiencia laboral	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Currículum interno ▪ Número de años que los empleados trabajan en la entidad ▪ Experiencia necesaria para desempeñar trabajo ▪ Expertos en las funciones que desempeñan ▪ Número de años en la profesión
	Retribución	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Porcentaje de salarios que no cumplen criterios de Equidad interna ▪ Porcentaje de salarios fuera de la organización ▪ Número de incorporaciones, capacidad de atracción ▪ Remuneración ▪ Personas sujetadas a retribución variable
	Crecimiento e innovación	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Índice de potencial de innovación de profesionales ▪ Índice de potencial de innovación de los trabajadores técnicos ▪ Grado de creatividad, imaginación, generación de ideas ▪ Años de experiencia ▪ Nivel alcanzado en investigaciones científicas
	Estabilidad	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tiempo de permanencia de empleados en la organización ▪ Antigüedad media de empleados por puestos claves ▪ Antigüedad media de empleados ▪ Número de bajas no deseadas ▪ Porcentaje de bajas no deseadas producidas en el período ▪ Índice de estabilidad
Componente Estructural	Cultura organizacional	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Índice de cultura organizacional
	Procesos organizacionales	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Índice de organización de los procesos
	Flexibilidad organizacional	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Índice de rotación interna de empleados
	Sistemas de Información	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Índice de sistemas de información
	Infraestructura para el uso de las TIC	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Índice de actualización y acceso a las TIC
	Aseguramiento de la información	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aseguramiento de la información de la docencia de pregrado y posgrado ▪ Aseguramiento de la información para la labor de investigación
	Programas propios	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Número de programas de doctorado ▪ Número de programas de maestrías

Componente Relacional	Satisfacción de pacientes y familias	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Número de cursos y diplomados ▪ Índice de satisfacción global de pacientes y familiares
	Reconocimientos e impacto en la sociedad	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Índice de reconocimientos obtenidos por la organización
	Retroalimentación	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Índice de quejas y sugerencias ▪ Índice de sugerencias aceptadas
	Colaboración	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Índice de colaboración
	Calidad del servicio en entidades del sector	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Índice de calidad del servicio en entidades del sector
	Reputación	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Índice de reputación de la entidad
	Satisfacción con los agentes del entorno	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Índice de satisfacción con los agentes del entorno
	Satisfacción de los agentes del entorno	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Índice de satisfacción de los agentes del entorno
	Impacto medioambiental	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Índice de impacto medioambiental
Componente Social	Imagen	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Índice de imagen de la entidad
	Administración eficiente	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Índice de administración eficiente
	Pertinencia e impacto social	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Índice de Impacto social

Fuente: elaboración propia a partir de revisiones bibliográficas

Paso 4: Clasificación de los indicadores de medición.

Se clasifica en este paso los indicadores de medición seleccionados de acuerdo a los aspectos anteriormente expuestos como resultados de la aplicación de los métodos de investigación propuestos para el desarrollo de este paso.

Tabla No.8: Clasificación de los indicadores de medición

Indicadores	Eficientes	Absolutos	Criterio Funcional	Criterio Informativo
Prestigio de instituciones educativas de donde provienen trabajadores	X		X	
Número de certificaciones por empleados		X		X
Porcentaje de empleados capacitados para ocupar más de un área		X		X
Titulación necesaria para desempeñar trabajo	X		X	
Porcentaje de empleados que consiguen sus resultados al 100%		X		X
Porcentaje de evaluaciones del desempeño favorables		X		X
Promedio de horas de formación		X		X
Porcentaje de empleados que participan en programas de formación y desarrollo		X		X
Índice de superación profesional		X		
Nivel de acceso a la formación de los empleados	X		X	
Porcentaje de empleados promocionados evaluados positivamente en su primer año		X		X
Índice de satisfacción de los empleados		X		X
Clima organizativo	X		X	
Costo de absentismo laboral		X		X
Costo de rotación		X		X
Porcentaje de rotación		X		X
Número de equipos de trabajo que tiene la empresa		X		X

Años de experiencias		X		X
Números de equipos de trabajo que tiene la entidad		X		X
Índice de impacto medioambiental		X		X
Índice de motivación		X		X
Índice de liderazgo		X		X
Índice de inserción en el medio		X		X
Antigüedad en la organización	X		X	
Índice de absentismo		X		X
Número de sugerencias puestas en práctica		X		X
Currículum interno	X		X	
Número de años que los empleados trabajan en la entidad		X		X
Experiencia necesaria para desempeñar trabajo	X		X	
Expertos en las funciones que desempeñan	X		X	
Número de años en la profesión		X		X
Porcentaje de salarios que no cumplen criterios de Equidad interna		X		X
Porcentaje de salarios fuera de la organización		X		X
Número de incorporaciones, capacidad de atracción		X		X
Remuneración	X		X	
Personas sujetadas a retribución variable		X		X
Índice de potencial de innovación de profesionales		X		X
Índice de potencial de innovación de los trabajadores técnicos		X		X
Grado de creatividad, imaginación, generación de ideas	X		X	
Años de experiencia		X		X
Nivel alcanzado en investigaciones científicas	X		X	
Tiempo de permanencia de empleados en la organización		X		X
Antigüedad media de empleados por puestos claves		X		X
Antigüedad media de empleados		X		X
Número de bajas no deseadas		X		X
Porcentaje de bajas no deseadas producidas en el período		X		X
Índice de estabilidad		X		X
Índice de cultura organizacional		X		X
Índice de organización de los procesos		X		X
Índice de rotación interna de empleados		X		X
Índice de sistemas de información		X		X
Índice de actualización y acceso a las TIC		X		X
Aseguramiento de la información de la docencia de pregrado y posgrado	X		X	
Aseguramiento de la información para la labor de investigación	X		X	
Número de programas de doctorado		X		X
Número de programas de maestrías		X		X
Número de cursos y diplomados		X		X
Índice de satisfacción global de pacientes y familiares		X		X
Índice de reconocimientos obtenidos por la organización		X		X
Índice de quejas y sugerencias		X		X
Índice de sugerencias aceptadas		X		X
Índice de colaboración		X		X
Índice de calidad del servicio de entidades del sector		X		X
Índice de reputación de la entidad		X		X
Índice de satisfacción con los agentes del entorno		X		X

Índice de satisfacción de los agentes del entorno		X		X
Índice de impacto medioambiental		X		X
Índice de imagen de la entidad		X		X
Índice de administración eficiente		X		X
Índice de Impacto social		X		X

Fuente: elaboración propia

Recapitulando, se han presentado los resultados obtenidos luego de la aplicación teórica de la secuencia metodológica propuesta para la identificación de los indicadores de medición para elementos intangibles en entidades del sector de la salud en Cuba; la misma contribuye en la actualidad a fortalecer los estudios científicos que se han desarrollado sobre el tema de investigación.

Importante señalar que debido al período definido para la investigación presentada no se obtuvieron resultados con respecto a la validación de la secuencia metodológica propuesta; por lo que se reconoce como deficiencia de la presente y se sugiere para posteriores investigaciones.

Conclusiones parciales del capítulo

1. Los indicadores de medición de elementos intangibles son aplicables para cualquier organización, lo que estos varían en correspondencia con las características de la entidad en la cual se van a medir.
2. La utilización de métodos y técnicas estadísticas en la obtención de información juegan un papel fundamental ya que proporcionan una mayor sustancia de alimentación y desarrollo de la investigación.
3. Los indicadores de medición de los elementos intangibles pueden convertirse en un instrumento clave para explicar los procesos de obtención de ventajas competitivas y lograr su inclusión en la estrategia general de las empresas.
4. La secuencia metodológica propuesta es de gran relevancia ya que permitió realizar el hilo conductor para recorrer desde los componentes de los elementos intangibles hasta los indicadores de los mismos llegando a clasificarlos.

Conclusiones Generales

Una vez terminada la investigación se llega a las siguientes conclusiones generales:

1. Al realizar el estudio de los fundamentos teóricos conceptuales sobre elementos intangibles se pudo adquirir diferentes conocimientos sobre el tema como fueron: la evolución y desarrollo; lo que demuestra que no hay un concepto único, sino que se adecua a las percepciones de cada autor; además, queda demostrado, que para su registro hay limitantes en el marco de la normativa vigente, lo que ha llevado al desarrollo de soluciones alternativas como la presentación de dicha información de forma complementaria a los estados financieros.
2. Al revisar la literatura se evidencia que este concepto no es relativamente nuevo, sino que debido a su importancia, resulta necesario instrumentarlo como una práctica de gestión en las empresas actuales.
3. La secuencia metodológica propuesta es aplicable a cualquier organización dentro del sector de la salud ya que permite la identificación de los indicadores en función de las estrategias y objetivos propios de cada entidad.
4. El análisis de los elementos intangibles y la identificación de indicadores de medición, permitirá reflejar información necesaria sobre elementos intangibles de la organización; asimismo incorporar su gestión en la estrategia organizativa de la organización de forma más eficiente.

Recomendaciones

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

Bibliografía

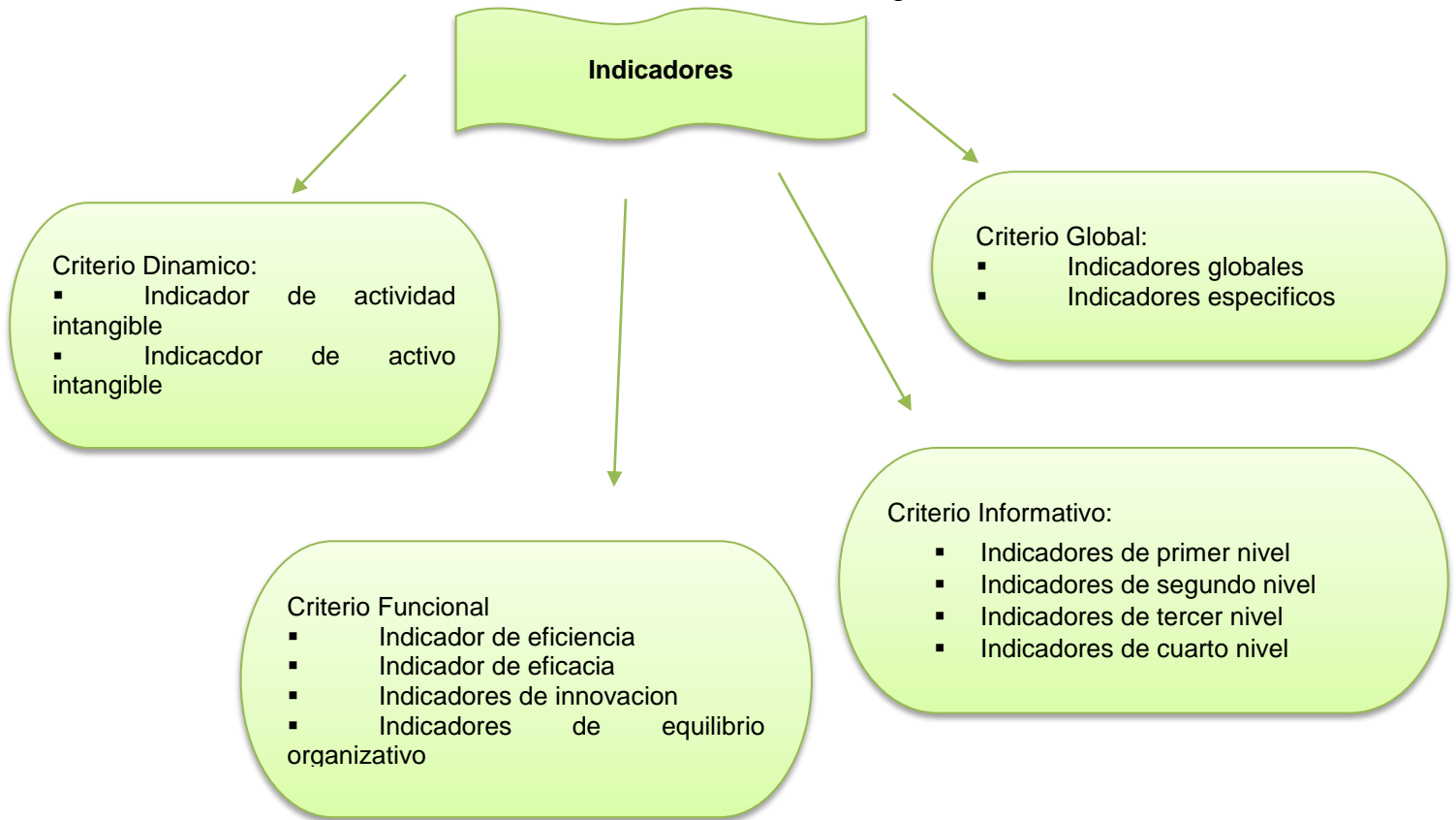
- 38, N.I.d.C.N. (1998).
- Alfonso, A.A. (2007). Medición del capital Intelectual en el hotel Melía Las Américas. (Licenciatura en Contabilidad y Finanzas), Universidad de Matanzas: sede: Camilo Cienfuegos, Matanzas.
- Alfonso, A.A. (2010). Tesis de Maestría. Modelo Conceptual de Intangibles para Instalaciones Hoteleras., Universidad de matanzas Camilo Cienfuegos.
- 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*, pp. 89-97.
- Alfonso, A.A., y Pérez, P.B. (2021). Modelo conceptual para la medición de elementos intangibles en entidades del sector de la salud en Cuba.
- Andriessen, D. (2004). Making sense of intellectual capital.
- Baquerizo, R.P. (2013). Res Non Verba. *REVISTA RES NON VERBA*, Vol. 4.
- Bardales, J.M.D. (2021). La investigación científica: su importancia en la formación de investigadores. Vol. 5. doi: https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i3.476
- Benavides, L.E. (2012). Medición, valoración y determinación del impacto del capital individual en la generación de valor de la empresa. Vol. 8, pp. 100-115.
- Bermúdez, M.D.-C., y Jover, J.N. (2021). Gestión gubernamental y ciencia cubana en el enfrentamiento a la COVID-19. *Anales de la Academia de Ciencias de Cuba*.
- Bradley. (2003). Intellectual capital and the new wealth of nations II.
- Bueno, E., Salmador, M.P., y Merino, C. (2008). Génesis, concepto y desarrollo del capital intelectual en la economía del conocimiento: Una reflexión sobre el Modelo Intellectus y sus aplicaciones. *Estudios de Economía Aplicada*, Vol. 26.
- Canino, R.M.B., González, A.M., y Medina, A.J.S. (2002). Un modelo para la medición y gestión del Capital Intelectual del sector turístico.
- Cañibano, L. (2007). Intangibles: marco conceptual, intangibles críticos, directrices.
- Carballo, Z.D.C. (2017). Procedimiento de implementación del modelo conceptual de medición de intangibles para entidades hospitalarias. (Licenciada en Contabilidad y Finanzas), Universidad de Matanzas. Sede: "Camilo Cienfuegos", Matanzas.
- Cardoso, O.M. (2017). Propuesta de elementos e indicadores del componente humano para la medición de intangibles en entidades hospitalarias. (Licenciada en Contabilidad y Finanzas), Universidad de Matanzas.
- Castrillón, T.A., y Hernández, D.M.A. (2019). Reconocimiento y valoración contable del capital intelectual: una revisión conceptual y normativa. *Revista Espacios*, Vol. 40.
- Cataño, Y.F., y Garnica, C.H. (2001). Medición del valor del capital intelectual. pp. 45-58.
- Cortés, M., Gragera, E., y Rodríguez, Á. (2014). Identificación de los intangibles generados por las inversiones en prevención de riesgos laborales y su

- percepción en las pyme: Implicaciones en el sector servicios y en la servitización. *Intangible Capital*, Vol. 10(No. 2), Pág. 342-375.
- Cuba, C.C.d.P.C.d. (2021). Conceptualización del modelo económico y social cubano de desarrollo socialista Lineamientos de la política económica y social del Partido y la Revolución para el periodo 2021-2026.
- Deusto, E.N. (2005). El valor razonable de los activos intangibles.
- Díaz, D.R. (2009). Modelo conceptual de medición del capital intelectual y un procedimiento para su implementación. Caso hotelero. (Doctora en Ciencias Contables y Financieras), Universidad de Matanzas "Camilo Cienfuegos". Matanzas.
- Díaz, Y.G., y Lamazares, B.R. (2017). Propuesta de Norma Cubana de Contabilidad para los Activos Fijos Intangibles. *REVISTA CUBANA DE FINANZAS Y PRECIOS*, Vol. 1.
- Domínguez-Alonso, E., y Zacea, E. (2011). Artículo de revisión. Vol. 53.
- Dominicana, G.d.R. (2021). Habilidad. República Dominicana.
- Erazo, J.C., y Narváez, C. (2020). La gestión del capital intelectual y su impacto en la efectividad organizacional de la industria de cuero y calzado en la Provincia de Tungurahua - Ecuador.
- Estevill, R.V. El criterio de especialistas y el experimento en las investigaciones educacionales.
- Falcón, V.V., y Díaz, D.R. (2018). Modelo de medición de activos intangibles. *Revista Científica ECOCIENCIA*, Vol. 5.
- Ficco, C., García, G., Sader, G., y Valenzuela, J.L. (2021). El capital intelectual en el reporte integrado: un estudio exploratorio en el mercado de capitales argentino a partir del análisis de datos textuales., Vol.7.
- Frómata, D.M. (2017). Propuesta de elementos e indicadores del comportamiento estructural para la medición de intangibles en entidades hospitalarias. (Licenciada en Contabilidad y Finanzas), Universidad de Matanzas. Sede: Camilo Cienfuegos, Matanzas.
- García, J. (2016). Metodología y técnicas para la investigación.
- Guerrero, Y.N. (2011). Diferentes aproximaciones de la evolución de los intangibles. pp. 31-39.
- Hernández, J.E.G. (2018). Aplicación parcial de un procedimiento de implementación para el modelo conceptual de medición de intangibles en entidades hospitalarias. Caso de estudio: Policlínico Samuel Fernández de Matanzas. (Licenciado en Contabilidad y Finanzas), Universidad de Matanzas. Sede: "Camilo Cienfuegos", Matanzas.
- Jiménez, A.C. (2006). Modelo de capital intelectual de la Consejería de Educación de la Junta de Andalucía. Indicadores de capital humano y gestión del conocimiento. (Tesis Doctoral), Universidad de Málaga, Málaga.
- Julio, V., Vacarezza, M., y Sosa, A. (2011). Niveles de atención, de prevención y atención primaria de salud. *SciELO Uruguay*, Vol. 33.
- León, A.G., y Villalobos, Z.O.d. (2011). Capital intelectual y la NIC 38: el binomio que favorece la valoración de la empresa.
- Lev, B. (2001). Intangibles en encrucijada. Medición, control y gestión de los intangibles.

- López, J.E.N. (2015). Reflexiones sobre la identificación y medición del capital intelectual en la empresa. *Revista Ciencias Estratégicas*, Vol. 23, pp. 7-13
- Martínez, E.G. (2017). Propuesta de elementos e indicadores del componente relacional para la medición de intangibles en entidades hospitalarias. (Licenciatura en Contabilidad y Finanzas), Universidad de Matanzas Sede: Camilo Cienfuegos, Matanzas.
- Martos, M.S., Fernandez-Jardon, C.M., y Figueroa, P.F. (2008). Evaluación y relaciones entre las dimensiones del capital intelectual: El caso de la cadena de la madera de Oberá (Argentina). *Intangible Capital*, pp. 67-101.
- Medina-Nogueira, D. (2018). Modelo conceptual para la gestión del conocimiento mediante el observatorio. Vol. 39, pp. 283-290
- Octubre, F.d.C.M.d. Guía para elaborar una Revisión bibliográfica.
- Ospina, D.E.R. (2007). Capital intelectual. Algunas reflexiones sobre su importancia en las organizaciones. *Pensamiento & Gestión*, pp. 131-152
- Rivera, D.N. (2002). Modelo conceptual y herramientas de apoyo para potenciar el control de gestión en las empresas cubanas. . Matanzas.
- Rodríguez, A.D. (2012). Aplicación del procedimiento para el control y la planeación de la inversión corriente en la actividad hotelera. Caso Estudio Hotel Breezes Bella Costa.
- Rodríguez, J.L., y Odriozola, S. (2020). Impactos económicos y sociales de la COVID 19 en Cuba: Opciones de políticas.
- Rodríguez, Y.P. (2016). Aplicación de un procedimiento de Revenue Management para la actividad hotelera. Caso de estudio: Hotel Brisas del Caribe. (Licenciado en Contabilidad y Finanzas), Universidad de Matanzas Sede: "Camilo Cienfuegos", Matanzas.
- Ruiz, Ó.R. (2003). Indicadores de Capital Intelectual: concepto y elaboración
- Sarmiento, G. (2011). Análisis de los intangibles como recursos estratégicos en las administraciones públicas.
- Scarabino, J.C., Biancardi, G., y Blando, A. (2007). *Capital Intelectual*. pp. 59-71.
- Selva, A. (2008). Propuesta de un procedimiento para el control y la planeación de la inversión corriente en la actividad hotelera.
- Suardi, D. (2006). Las Categorías de intangibles y su tratamiento contable.
- Torres, V.M.J. (2019). Procedimiento para la selección de elementos e indicadores para el componente estructural del modelo conceptual para la medición intangibles en entidades del sector de la salud. (Licenciado en Contabilidad y Finanzas), Universidad de Matanzas. Sede: Camilo Cienfuegos, Matanzas.
- Vazquez, E.R. (2015). Índice integral para evaluar la ejecución del Presupuesto en la Provincia de Matanzas.
- Vazzano, V.S. (2014). Los activos intangibles: una incertidumbre en la información contable. Anuario de la Facultad de Ciencias Económicas del Rosario.
- Villanueva, P. (2011). Diversidad innovadora: intangibles para la creatividad colectiva.

Anexos

Anexo 1: Clasificación de indicadores de medición según criterios



Fuente: elaboración propia

Anexo 2: Cuestionario para la selección de los indicadores de medición

Estimado especialista:

Con motivo de una investigación sobre la identificación de indicadores de medición para elementos intangibles en entidades del sector de la salud en Cuba, el equipo que integra el estudio está interesado en analizar varios indicadores de medición seleccionados para lo cual necesitamos de toda su colaboración en el llenado de este cuestionario que es totalmente anónimo.

Indicadores de medición seleccionados	Si	No
▪ Prestigio de instituciones educativas de donde provienen trabajadores	X	
▪ Número de certificaciones por empleados	X	
▪ Porcentaje de empleados capacitados para ocupar más de un área	X	
▪ Titulación necesaria para desempeñar trabajo	X	
▪ Porcentaje de empleados que consiguen sus resultados al 100%	X	
▪ Porcentaje de evaluaciones del desempeño favorables	X	
▪ Promedio de horas de formación	X	
▪ Porcentaje de empleados que participan en programas de formación y desarrollo	X	
▪ Índice de superación profesional	X	
▪ Nivel de acceso a la formación de los empleados	X	
▪ Porcentaje de empleados promocionados evaluados positivamente en su primer año	X	
▪ Índice de satisfacción de los empleados	X	
▪ Clima organizativo	X	
▪ Costo de absentismo laboral	X	
▪ Costo de rotación	X	
▪ Porcentaje de rotación	X	
▪ Número de equipos de trabajo que tiene la empresa	X	
▪ Años de experiencias	X	
▪ Números de equipos de trabajo que tiene la entidad	X	
▪ Índice de impacto medioambiental	X	
▪ Índice de motivación	X	
▪ Índice de liderazgo	X	
▪ Índice de inserción en el medio	X	
▪ Antigüedad en la organización	X	
▪ Índice de absentismo	X	
▪ Número de sugerencias puestas en práctica	X	
▪ Currículum interno	X	
▪ Número de años que los empleados trabajan en la entidad	X	
▪ Experiencia necesaria para desempeñar trabajo	X	
▪ Expertos en las funciones que desempeñan	X	
▪ Número de años en la profesión	X	
▪ Porcentaje de salarios que no cumplen criterios de Equidad interna	X	
▪ Porcentaje de salarios fuera de la organización	X	
▪ Número de incorporaciones, capacidad de atracción	X	
▪ Remuneración	X	
▪ Personas sujetadas a retribución variable	X	
▪ Índice de potencial de innovación de profesionales	X	
▪ Índice de potencial de innovación de los trabajadores técnicos	X	
▪ Grado de creatividad, imaginación, generación de ideas	X	
▪ Años de experiencia	X	
▪ Nivel alcanzado en investigaciones científicas	X	

▪ Tiempo de permanencia de empleados en la organización	X	
▪ Antigüedad media de empleados por puestos claves	X	
▪ Antigüedad media de empleados	X	
▪ Número de bajas no deseadas	X	
▪ Porcentaje de bajas no deseadas producidas en el período	X	
▪ Índice de estabilidad	X	
▪ Índice de cultura organizacional	X	
▪ Índice de organización de los procesos	X	
▪ Índice de rotación interna de empleados	X	
▪ Índice de sistemas de información	X	
▪ Índice de actualización y acceso a las TIC	X	
▪ Aseguramiento de la información de la docencia de pregrado y posgrado	X	
▪ Aseguramiento de la información para la labor de investigación	X	
▪ Número de programas de doctorado	X	
▪ Número de programas de maestrías	X	
▪ Número de cursos y diplomados	X	
▪ Índice de satisfacción global de pacientes y familiares	X	
▪ Índice de reconocimientos obtenidos por la organización	X	
▪ Índice de quejas y sugerencias	X	
▪ Índice de sugerencias aceptadas	X	
▪ Índice de colaboración	X	
▪ Índice de calidad del servicio en entidades del sector	X	
▪ Índice de reputación de la entidad	X	
▪ Índice de satisfacción con los agentes del entorno	X	
▪ Índice de satisfacción de los agentes del entorno	X	
▪ Índice de impacto medioambiental	X	
▪ Índice de imagen de la entidad	X	
▪ Índice de administración eficiente	X	
▪ Índice de Impacto social	X	

Fuente: elaboración propia a partir de (Alfonso, 2007)