



UNIVERSIDAD DE MATANZAS. SEDE: "CAMILO CIENFUEGOS"
FACULTAD: CIENCIAS EMPRESARIALES
CARRERA: CONTABILIDAD Y FINANZAS
DEPARTAMENTO: CONTABILIDAD Y FINANZAS



Trabajo de Diploma

TÍTULO: 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.

Autora: Jorge Ernesto González Hernández

Tutora: Prof. Aux., Lic. Annayka Abad Alfonso, MS.c

Matanzas, junio 2018

Declaración de autoridad

Declaro que soy el único autor de la presente investigación presentada en opción al título de Licenciatura en Contabilidad y Finanzas en calidad de la cual autorizo a la Universidad de Matanzas. Sede: "Camilo Cienfuegos" y a todos aquellos que la precisen a hacer uso de la misma con la finalidad que lo estimen pertinente.

Jorge Ernesto González Hernández

Nota de aceptación.

Presidente del tribunal

Secretario del tribunal

Miembro del tribunal

Dado en ciudad de Matanzas a los ____ días del mes de _____ del 2018

“Año 60 de la Revolución”

Pensamiento.

“Lo que puede medirse no siempre es importante,
Y lo que es importante a veces no puede medirse”.

Albert Einstein

Dedicatoria.

- ❖ A mi madre por darme la vida, por apoyarme incondicionalmente, porque ella es mi motor impulsor para enfrentar todos los retos que me pone y me pondrá la vida.
- ❖ A mi abuela Martha, aunque físicamente no está conmigo le debo mi formación como persona y una infancia maravillosa.

Agradecimientos.

- ❖ A mi madre, por ser tan importante para mí, y prepararme para la vida como persona.
- ❖ A mi tutora Annayka Abad Alfonso por su colaboración, paciencia, amistad y dedicación para la realización de esta investigación.

Resumen

En el mundo globalizado en el que hoy viven las organizaciones, existe un conjunto de elementos intangibles que deben ser gestionados para mantener y fortalecer la competitividad de las empresas. Es por ello que su identificación y medición ha sido preocupación actualmente de muchos sectores empresariales, en especial del sector público y en particular el subsector hospitalario, por ser un fuerte sector que proporciona gran interés en el presupuesto del país. Estas entidades públicas gestionan activos intangibles, tanto o más que las empresas industriales, además su contabilización constituye uno de los retos fundamentales a los que actualmente se enfrenta la contabilidad a escala internacional. En consecuencia, la presente investigación intenta la aplicación parcial del procedimiento de implementación de un modelo conceptual de Intangibles para entidades hospitalarias, contribuyendo al desarrollarlo del tema en el territorio; el mismo presenta múltiples técnicas y métodos estadísticos que demuestran y dan validez a los resultados obtenidos.

Summary

In the globalized world in which organizations live today, there is a set of intangible elements that must be managed to maintain and strengthen the competitiveness of companies. That is why its identification and measurement has been a concern of many business sectors, especially the public sector and in particular the hospital subsector, as it is a strong sector that provides great interest in the country's budget. These public entities manage intangible assets, as much as or more than industrial companies, and their accounting constitutes one of the fundamental challenges currently facing accounting at the international level. Consequently, the present investigation attempts the partial application of the procedure of implementation of a conceptual model of Intangibles for hospital entities, contributing to the development of the topic in the territory; it presents multiple techniques and statistical methods that demonstrate and validate the results obtained.

Índice	
Introducción.....	1
Capítulo I. Fundamentación teórico conceptual de los Intangibles.....	7
1.1 Antecedentes históricos de los Intangibles. Evolución y Desarrollo.	7
1.2 Conceptualización de Intangibles.....	9
1.3 Componentes de los Intangibles. Su relación.....	12
1.4 Principales modelos y métodos de medición y gestión de Intangibles.	14
1.5 Perspectiva contable en las entidades hospitalarias.	18
1.6 Los Intangibles en Cuba.	20
Conclusiones del capítulo:	22
Capítulo II: Modelo Conceptual de Medición de Intangibles para entidades hospitalarias y su procedimiento de implementación.....	23
2.1 Análisis de los modelos de medición de Intangibles y procedimientos de implementación existentes en la literatura.....	23
2.2 Presentación del procedimiento de implementación para el modelo conceptual de medición de Intangibles para entidades hospitalarias seleccionado.....	24
2.3 Descripción del procedimiento de implementación propuesto para el modelo conceptual de medición de Intangibles en entidades hospitalarias. Técnicas y Métodos de Investigación.....	28
Conclusiones del capítulo:.....	42
Capítulo III: Resultados de la aplicación parcial del procedimiento de implementación del modelo conceptual de medición de Intangibles para entidades hospitalarias. Caso estudio: Policlínico Samuel Fernández.....	43
3.1 Características del sector hospitalario en Cuba.....	43
3.2 Resultados de la aplicación parcial del procedimiento de implementación del modelo conceptual de Intangibles en el Policlínico Samuel Fernández de Matanzas... ..	44
Conclusiones del capítulo:.....	53
Conclusiones Generales.....	54
Recomendaciones.....	55
Bibliografía	56
Anexos	

Introducción

El mundo actual está inmerso en un entorno dinámico, complejo, variable e incierto que afecta a todos los sectores de la economía tanto en el ámbito privado como en el público. Además, se ha producido una transformación de la economía, pues la situación creada en los dos últimos años de este siglo XXI, hacen repensar a los gobiernos del mundo sobre una nueva forma de ver el crecimiento económico, reenfocado en una apuesta por la inversión en el conocimiento y en el desarrollo sostenible, tanto social como económico. El trabajador como engranaje de la máquina productiva, se transforma en el motor de la misma, al ser la capacidad tecnológica y cognitiva del mismo, indispensable para el nuevo futuro que se avecina para el mundo empresarial, en la que los activos intangibles son los principales factores de creación de valor y riqueza.

Esta perspectiva lleva a redefinir la función pública y el servicio público a partir del nuevo enfoque, que obliga a conocer qué activos relacionados con la información, el conocimiento, el talento y el aprendizaje organizativo poseen las entidades públicas, buscando mecanismos para conocer y medir el valor del conocimiento y del capital intelectual (CI)¹ público, para saber cómo se crean, se transforman y se transmiten, y así poder llevar a cabo una gestión eficiente y eficaz de estos recursos. Estos factores posibilitan el desempeño de la función pública, y permiten dotar a la administración de las capacidades precisas para conseguir la flexibilidad, agilidad y calidad necesarias para satisfacer las demandas de los ciudadanos y de otros agentes sociales. A pesar de la actualidad de estos conceptos, tenemos que ser conscientes de que las ideas relacionadas con el capital intelectual no son nuevas, los activos inmateriales siempre han existido en las organizaciones.

Es por ello que su identificación ha sido preocupación actualmente de muchos sectores empresariales, tal es el caso del sector hospitalario que se define: “El conjunto de acciones que promueven y facilitan la atención eficiente, eficaz y oportuna que se dirige, más que al paciente o a la enfermedad como hechos aislados, a las personas, consideradas en su integralidad física y mental y como seres sociales pertenecientes a diferentes tipos de familia y comunidad, que están en un permanente proceso de integración y adaptación a su medio ambiente físico, social y cultural”.

¹En la presente investigación se utilizará las siglas CI cuando se refiera en el texto al término: Capital Intelectual. El mismo, como un concepto generalizado se define como el conjunto de activos intangibles de una organización que, pese a no estar reflejados en los estados contables tradicionales, en la actualidad genera valor o tiene potencial de generarlo en el futuro. Más adelante se realizan reflexiones al respecto.

Ocurre que el interés aumenta a medida que se extiende la nueva economía basada en las tecnologías de la información, crecen las empresas de servicios y aparecen más entidades basadas en el conocimiento. (Zea, 2014)

En la década de los noventa, algunas empresas en Suecia y Estados Unidos, inician una corriente teórica denominada gestión del conocimiento, que surge a raíz de la intención de las organizaciones por incrementar el capital intelectual de su recurso humano, mediante la evaluación de sus competencias, es decir, en el menor espacio de tiempo posible, impactando en su productividad y rentabilidad. (Zanatta, 2013). Sin embargo, el conocimiento no puede gestionarse como tal, sino mediante procesos y sistemas establecidos en un espacio que permita la creación de dicho conocimiento. Permitiendo generar sistemas de formación, remuneración, motivación y, por supuesto, el manejo creativo de las tecnologías de la información representados a través de las competencias que conforman el capital intelectual, un activo intangible que le otorga un valor excepcional a la organización. Desde el siglo xx hasta la actual fecha, este tema ha sido un punto relevante en la literatura empresarial, así como, en las empresas de servicios, las tecnologías de la información y la comunicación, que están preocupadas por el recurso humano y la manera en que se crea nuevo conocimiento y se desarrollan las competencias que generan mayor valor a las organizaciones. Es relevante iniciar esta investigación con este tema, la gestión del conocimiento, puesto que es el sustento teórico del capital intelectual, es decir, para evaluar las competencias (conocimientos, habilidades y actitudes) de los recursos humanos, es necesario primero conocer el término 'conocimiento' y cómo se gestiona; algunos autores, como Drucker (1992) lo denominan 'conocimiento organizativo', y es considerado como el recurso estratégico en la toma de decisiones de una organización.

Según (Zanatta, 2013) la gestión del conocimiento "es un conjunto de procesos y sistemas que permiten que el capital intelectual de mediante la gestión de sus capacidades para la solución de problemas y cuyo objetivo es crear ventajas competitivas. Es decir, que el recurso humano de una empresa sea considerado como el motor que, a través del desarrollo de competencias, respecto a su labor particular, a su relación con clientes y proveedores, a su capacidad de solucionar problemas, represente una ventaja competitiva en el entorno económico en organización, además de incrementar su valor en el mercado global. (Zanatta, 2013).

Cuba no está ajena al progreso y constante cambio de la era actual, y las agrupaciones también persiguen el ritmo de los cambios socioeconómicos universales. El veloz compás que ha matizado los cambios en el mundo empresarial en los inicios de este milenio, proyectados por la competitividad global y la sublevación de las inversiones tecnológicas en las comunicaciones, ha

conllevado a un incremento sustancial de los usuarios de la información financiera y no financiera. A esto se le adiciona el avance acelerado “en el sector de la salud desde mediados del siglo XIX hasta hoy, siendo posible por el desarrollo vertiginoso de las tecnologías, y a los adelantos científicos – técnicos, hasta llegar a la “Era Informática”, en que se ha globalizado la información.

Esta perspectiva nos impulsa a realizar un nuevo enfoque hacia la evaluación y redefinición de intangibles; así como el papel que desempeñan los elementos intangibles, el capital intelectual, los activos intangibles y los pasivos intangibles en la función pública y los servicios públicos; estos últimos se hacen difíciles de visualizar, identificar y cuantificar, no tienen apariencia física y abarcan elementos tan dispares² como la imagen, la satisfacción, el clima laboral, el conocimiento, la innovación, la experiencia, la marca, el clima laboral, la dedicación, etc. (Zea., 2011) Se hace necesaria e imprescindible la diferenciación de intangibles en lo que a sus conceptos respecta, debido a la poca consistencia de terminologías aplicadas. A pesar de que disímiles autores han profundizado el tema, aún existen entidades que no le brindan su debida importancia, lo cual obstaculiza el trabajo desarrollado en la medición de intangibles. Haciéndose estos responsables e insustituibles en la generación de valor a las instituciones.

El sector de la salud en el área de la investigación clínica con el fin de explicar y comprender las particularidades de sus formas organizacionales para hacer y desarrollar ciencia a través del conocimiento y la innovación se ha visto forzada a la delimitación de intangibles, así como el entrenamiento en prácticas clínicas y en investigación. De allí que el entendimiento, valoración y medición de intangibles de las instituciones sea el eje central para el logro de los objetivos previstos.

Según (Luis Ángel Oteo Ochoa, 2003) el sector hospitalario ha sido impulsado por diferentes factores que han acelerado su avance, entre ellos se encuentran la motivación, el desempeño, la amabilidad, la tolerancia, pero fundamentalmente, la innovación.

La innovación en el sector de la salud es el resultado de un proceso complejo e interactivo en el que intervienen bases de conocimiento especialista, tecnologías, trayectorias de aprendizaje, competencias organizativas, modelos de experiencia, así como otros factores y competencias intangibles. Pese a la complejidad de los cambios en las organizaciones sanitarias hieráticas y jerarquizadas, con barreras y entramados burocráticos, paradójicamente, la cultura de tensión dinámica y creativa en el sector sanitario ha estimulado modelos internos emprendedores con equipos de innovación interdisciplinares, como consecuencia de la transferencia tecnológica, de

² Dispares: sinónimo de diferente, desigual, disímil, disparejo, heterogéneo, etc. Proviene del adjetivo dispar, significa que no es igual a otra cosa con que se compara.

las propias capacidades estratégicas (estrategias internas dentro de la organización) y de los recursos competentes existentes.

El modelo de innovación por excelencia en el sector de la salud ha venido siendo el de formato “intra-emprendedor” y con menor relevancia los de naturaleza funcional (organización racional, planificada por especialidades y de arriba abajo) y reticular (ajuste mutuo entre partes como respuesta a presiones de funcionamiento de los servicios); este modelo intra-emprendedor sugiere la existencia de liderazgos que se encarnan la innovación de forma muy personal y singularizada, y con poca capacidad de formalizar o replicar dichas dinámicas. Probablemente en el futuro próximo, como consecuencia de determinadas iniciativas institucionales (redes temáticas de investigación cooperativa, por ejemplo) y sin desconocer el componente de liderazgo intra-emprendedor, vayan a tomar una mayor fuerza otros modelos de coordinación a través de redes horizontales integradas para la gestión del conocimiento.

La innovación en los servicios de salud está estrechamente vinculada con el progreso de la ciencia médica y de las tecnologías sanitarias. Este último concepto de tecnologías sanitarias incluye el conjunto de medicamentos, dispositivos y procedimientos médicos y quirúrgicos usados en la atención o servicio sanitario, así como los sistemas organizativos y de soporte dentro de los cuales se proporciona dicha atención. Desde una visión global, este término incluiría cualquier tipo de intervención con impacto en la salud y en el bienestar de la sociedad. (Luis Ángel Oteo Ochoa, 2003).

Cuba no ha estado enajenada de la influencia del sector hospitalario, actualmente, las instituciones públicas “se ven obligadas a justificar cada vez más su misión y sus beneficios ante los representantes elegidos y los ciudadanos” (Pasquier, 2009)³ El sistema de atención primaria apoyado por los servicios de los niveles secundario y terciario, tales como los Hospitales Municipales, Provinciales, Nacionales y los Institutos de Investigación conforman una estructura regionalizada que crea una interrelación entre ellas garantizando los recursos de todo el sistema en forma óptima y racional. Cuba cuenta con Personal Facultativo del Ministerio de Salud Pública (MINSAP)⁴ en el año 2014 los ingresos por unidad de servicios fueron de un total de 1367982. La tasa de mortalidad infantil fue de 5.2 por cada 1000 nacidos. Presentando un índice de bajo peso al nacer de 5.5 por cada 100 nacidos vivos. En este año contó con un total de 85 563 médicos dentro del personal facultativo en el Ministerio de Salud Pública. En la provincia de Matanzas había 4262 médicos, lo que representa un 5 % del total. Además, contaba con 754 médicos de familia, 975 estomatólogos, representando un 6%del total de ambos y 4466

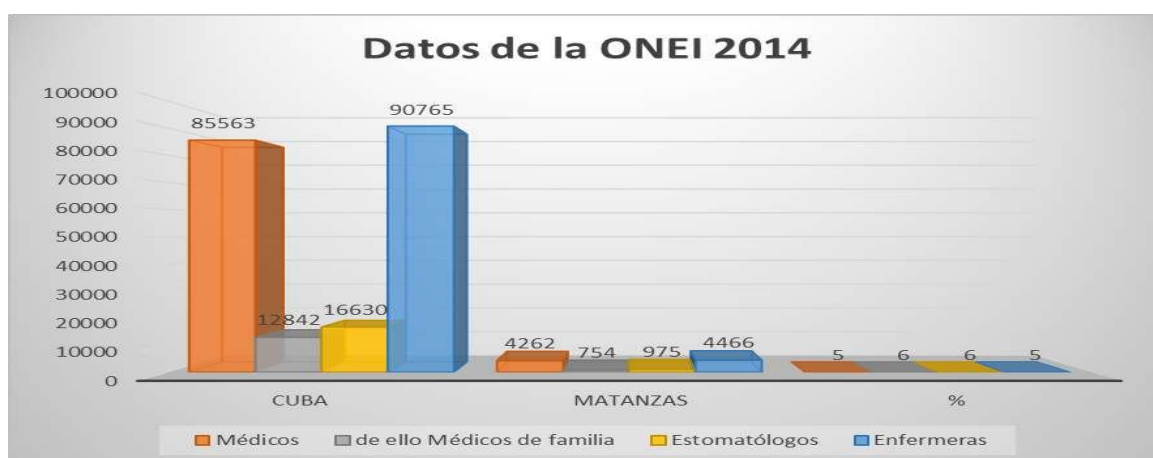
³ Referenciado por: Jarrín, Gabriela Ortega. Los Bienes Intangibles en el Sector Público: La marca en la Administración Pública. Madrid: s.n.

⁴ MINSAP: Ministerio de Salud Pública, en el presente artículo se utilizarán las siglas indicadas cada vez que se refiera a dicha organización.

enfermeras lo que representa un 5% de su total. El total de habitantes por médicos y estomatólogos era de 130 y 671 respectivamente. Las unidades de servicio o de asistencia médica contaban con 11898 establecimientos en el país, dentro de los que se encontraban hospitales, clínico quirúrgico, materno infantiles y pediátricos; de estos Matanzas tenía (social, 2015) 693 lo que representa un 5.82 % del total.

A continuación, se presenta en el (gráfico #1) una representación estadística de como quedo en el año 2014 el Ministerio de Salud Pública con los datos de la ONEI encontrados después de haber revisado la bibliografía.

Gráfico # 1. Representación estadística del Ministerio de Salud Pública 2014.



Fuente: elaboración propia

En este sentido el **problema científico** que se formula con la siguiente pregunta:

¿Cómo contribuir a la medición de Intangibles en el Policlínico Samuel Fernández de Matanzas?

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

Aplicar parcialmente el procedimiento de implementación para el modelo conceptual de medición de Intangibles en el Policlínico Samuel Fernández de Matanzas.

Además, se establecen los siguientes **objetivos específicos**:

1. Sistematizar los referentes teóricos conceptuales sobre los Intangibles en el ámbito nacional e internacional.
2. Describir el modelo conceptual de medición de Intangibles para entidades hospitalarias y su procedimiento de implementación propuesto.
3. Presentar los resultados obtenidos luego de la aplicación parcial del procedimiento de implementación del modelo conceptual de medición de Intangibles en el Policlínico Samuel Fernández de Matanzas.

Para cumplir con los objetivos específicos antes planteados, la presente investigación se estructura en: resumen, introducción, tres capítulos; en el capítulo I: abarca el marco teórico - conceptual de los Intangibles para las entidades hospitalarias y se abordan los referentes

teóricos sobre el tema, enfatizando en criterios de diferentes autores a partir de una amplia revisión de la literatura consultada, lo cual permite una mayor profundidad sobre el surgimiento y desarrollo de los Intangibles, así como los componentes que lo integran y su relación; métodos y modelos de valoración, los costos asociados y las características de las entidades hospitalarias. Un capítulo II: en el cuál se presenta un estudio del modelo conceptual de medición de Intangibles para entidades hospitalarias y se describe el procedimiento de implementación propuesto, además de las técnicas y métodos empleados que demuestran y dan validez al mismo; y un capítulo III donde se muestran los resultados obtenidos luego de la aplicación parcial del procedimiento de implementación descrito. Posteriormente se muestran las conclusiones y recomendaciones del presente trabajo, además se relaciona toda la bibliografía consultada y se adjuntan los anexos correspondientes.

Además, dicha investigación se centra en el método rector del conocimiento que es el dialéctico materialista, es de tipo descriptiva y exploratoria por lo que se utilizarán en la misma distintos métodos de investigación y técnicas estadísticas. Los métodos utilizados se pueden clasificar como se muestran en la (Tabla#1):

Tabla# 1: Métodos de la investigación.

Métodos teóricos	Métodos empíricos
<ul style="list-style-type: none"> -Análisis y síntesis - Inductivo-deductivo - Histórico-lógico 	<ul style="list-style-type: none"> -Análisis documental - Observación - Encuestas - Entrevistas -Método de experto -Tormenta de ideas -Trabajo en equipo -Método de Coeficiente de Consenso

Fuente: elaboración propia

Ligado a lo anterior se considera la utilización del Software Microsoft Excel para ayudar en el procesamiento de la información obtenida, así como también el Software Estadístico SPSS en su versión 16.0 para realizar las pruebas de validez y confiabilidad de los instrumentos utilizados y datos obtenidos.

La investigación presentada constituye un material complementario y bibliográfico para posteriores investigaciones, representado de esta manera un aporte teórico. Como aporte práctico es una herramienta o instrumento que ayudará a las entidades de este tipo en la correcta toma de decisiones, repercutiendo estas últimas en el beneficio social que brindan.

Capítulo I. Fundamentación teórico conceptual de los Intangibles.

En el presente capítulo se muestran los resultados obtenidos acerca del análisis teórico realizado. Se comienza desde el origen y evolución de los Intangibles, 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 a los aspectos generales que sobre este tema existe en el ámbito nacional; así como a las características de los Intangibles.

1.1 Antecedentes históricos de los Intangibles. Evolución y Desarrollo.

El contexto de un nuevo paradigma técnico-productivo, caracterizado por una creciente globalización de mercados y productos, industrialización de la ciencia y por el progreso vertiginoso de las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones, han transformado las tradicionales fuentes de riqueza de las organizaciones. La fuente de riqueza ya no es solo material, es la información, el conocimiento aplicado al trabajo para crear valor (Edvinsson y Malone, 1997), son las habilidades, valores, compromiso y actitudes de las personas, así como la lealtad de los clientes, las relaciones con los proveedores y agentes del entorno, el uso de tecnología de avanzada, etcétera. Es decir, la fuente de valor es cada vez, en mayor proporción, inmaterial. El papel protagónico del conocimiento y de los intangibles como recursos claves y principal fuente de ventaja competitiva es reconocido por diversos autores bajo la denominación de Capital Intelectual, tales como Prusak (1996); Stewart, (1997); Sveiby, (1997); Edvinsson y Malone, (1997); Martínez y Tejerina, (1998); Bueno, (1998); Cañibano y Ayuso-García (1999); Ordóñez de Pablos, (1999); Nonaka y Takeuchi, (1995); Mantilla, (2000) y Brooking, (1996) entre otros.

Según Savage, 1991 los cuatro factores de creación de la riqueza en una economía han sido siempre la tierra, el trabajo, el capital y el conocimiento, pero la importancia relativa de cada uno de ellos ha variado considerablemente con el tiempo, es decir, la proporción de cada uno de estos factores en su aplicación en la producción de bienes y servicios. En este sentido Sveiby (2000) apuntó: “los conocimientos son los activos intangibles más importantes” y de ello se deriva la necesidad de saber gestionarlos y utilizarlos en función de los objetivos de la organización.

A su vez El Goodwill o Fondo de Comercio también se le conoce como crédito mercantil o plusvalía surge de la evaluación, por parte de los inversores, del poder para generar ingresos de una empresa. Según Colley y Volkan (1988) 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 y García Arrieta, M. 1995)⁹ considera el goodwill como la capacidad que tiene la empresa para generar rendimientos por encima de lo normal y esto es fruto de una combinación

e interacción de determinados elementos que no cumplen con las características requeridas para ser considerado un activo, tales como: ser identificado por separado, la dificultad para estimar beneficios futuros y de ser controlados por la empresa.

Posteriormente a estas la *Corriente Konrad*, la cual data de mediados de los años ochenta, resultado de investigaciones para la gestión y medición del conocimiento, así como aspectos de carácter intangible de las organizaciones. Logran elaborar un informe con sus sugerencias basándose en el concepto de organización del conocimiento y utilizando indicadores financieros y no financieros. Dando paso en los años noventa al Capital Intelectual o Intangibles como lo denominan algunos autores. Estas ideas del grupo Konrad posteriormente fueron desarrolladas en la práctica por empresas como WM-Data, Skandia, y KREAB y fundamentalmente mediante el navegador de Skandia se introdujeron en EE.UU. y Canadá. Asimismo, el Consejo Sueco para la Industria de Servicios recomienda a las empresas el empleo de determinados indicadores en sus informes anuales, indicadores, que son descriptores de su capital humano. A continuación, se muestra en la (Tabla# 2) los antecedentes históricos que demuestran la evolución

Tabla# 2: Antecedentes Históricos Intangibles. Evolución.

Periodos	Evolución
Contabilidad de Recursos Humanos. (Década de los 60)	Se limita al tratamiento del Capital Humano y profundiza en indicadores financieros.
El Goodwill o Fondo de Comercio.(años 80)	Se enfoca en todos los activos intangibles de forma general y profundiza en indicadores no financieros.
Corriente Konrad(Mediados de los años 80 y década de los 90)	Profundiza en indicadores, no financieros.
Capital Intelectual(De 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

Esta evolución constante y acelerada en el desarrollo de las fuerzas productivas, impulsada por la aplicación de conocimiento, palpable en los admirables avances tecnológicos, en los cada vez más sofisticados medios de trabajo, la sucesión de la era industrial por la llamada era del conocimiento refleja lo expresado por Marx (1867): “Lo que distingue las épocas económicas unas de otras no es lo que se hace, sino el cómo se hace, con qué instrumentos de trabajo se hace”. (Marx, C, 1973). Incuestionables particularidades la diferencian de la era industrial: nuevo diseño en la gestión de los recursos humanos, mayor flexibilidad en los procesos productivos, aplanamiento de las estructuras de mando y tendencia a acrecentar el contenido de información y conocimiento en los productos y servicios.

Si hasta entonces la economía de la Era Industrial iguala a los elementos tangibles como las fuentes absolutas del valor, la Economía Actual protagonista de esta Era de la Información, basada en el desarrollo de las comunicaciones, la informática, la robótica, las redes multimedia

y novedosos conceptos como: Cuadro de Mando Integral, Gestión de los Recursos Humanos, Conocimientos sin Fronteras, Planeación Estratégica, Enfoques de procesos, etcétera, pretende coronar a un nuevo Rey: Los Intangibles o Capital Intelectual, ubicando así, de manera justa, aquellos elementos que bajo las condiciones actuales y previsiblemente de cara al futuro, aportan una cuota cada vez mayor al nuevo valor creado.

Aún en la actualidad se hace un poco complejo tanto para los autores como para los lectores llegar a establecer un término específico, a pesar de existir conceptualizaciones semejantes, en cada una de aquellas terminologías que son utilizadas. Por lo que en el siguiente epígrafe se establecerá una terminología y definición de Intangibles para el desarrollo de la investigación.

1.2 Conceptualización de Intangibles.

El concepto de 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. (Fortuny, E y González, R.2009). A continuación, se muestra en la (Tabla#3) una recopilación de algunos autores que han utilizado dichos términos.

Tabla#3: Principales Terminologías de intangibles.

Terminología	Año	Autores
Activos Intangibles	1998	NIC 38
	1998	Edvinsson, L.
	2001	Lev, B.
	2003	Palomo, M.
	2005	Nomen, E.
	2005	Villafañe, J.
Recursos Intangibles	1998	Navas López, J.
	2000	Campos, E.; Aragón, A García Morales, V.
	2004	Andriessen
	2007	Cañibano, L.
Capital Intelectual	1991	Stewart
	1991	Jonson
	1996	Brooking, A.
	1996	Leif Edvinsson, Sullivan
	1996	Leif Edvinsson, Michael Malone
	1997	Bradley
	1997	Sveiby
	1997	Ross y Ross
	1997	Stewart
	1998	Leif Edvinsson, Michael Malone
	1999	Malhotra

	1999	Jordi Guimet Pereña
	2000	Roos et al
	2000	Andrew Mayo
	2001	Nevado Peña, López Ruiz
	2002	Batista Canino, Melián González, Sánchez Medina
	2002	Canino, Melián y Medina
	2002	José María Viedma Marti
	2006	Víctor Raúl López Ruiz, Domingo Nevado Peña
	2006	M. Garcia-Parra, P. SIMO, J.M. Sallan
	2007	Leandro Cañibano
Intangibles	1999	Francisco Boluda Manzanares
	2005	Justo Villafañe
	2008	Mirjana Tomic
	2008	Ignacio García López
	2010	Cristina Álvarez Villanueva
	2011	Guillermo Sarmiento Zea

Fuente: elaboración propia a partir de Abad, A (2009)

De manera general se puede decir que diferentes autores le han dado diferentes terminologías a los Intangibles, pero que de igual manera tienen similitudes en sus significados, ya que independientemente de cómo lo llamen son activos que no se pueden palpar. A continuación, se presenta en la (tabla#4) algunos conceptos que diferentes autores de distintos países del mundo han dado respecto a que son los Intangibles, de los mismos se han analizado además la utilización de distintas terminologías como se puede apreciar en la (tabla#3).

Tabla #4 Principales definiciones de Intangible.

Autor	Año	Concepto
Finney, H.	1943	Activo cuyo valor reside, no en las propiedades físicas del activo en sí, sino en los derechos que su posesión confiere a su dueño
Kendrick	1961	“...Es el resultado de las inversiones en el descubrimiento y difusión del conocimiento productivo
Drucker	1965	Los recursos intangibles se han conocido en la historia de la humanidad, principalmente por referirse al conocimiento traducido en productos o servicios.
Galbraith	1969	Capital intelectual significa más que sólo “intelectual como puro intelecto”. Por tanto, Capital intelectual no es sólo un Activo intangible estático, <i>per se</i> , más un proceso ideológico; se trata de un medio para un fin.
Funk y Wagnal	1977	Se puede considerar al Capital Intelectual como parte del inventario total de capital o como el capital social basado en el conocimiento que posee la compañía.
Dierickx y Coll Egginton	1989 1990	Afirma que el Capital Intelectual es simplemente el <i>stock</i> de conocimiento en la empresa. Se definen como aquéllos que conllevan derechos en relación con las personas de modo general, como las patentes o marcas, o aquéllos que generan expectativas de beneficios económicos que no suponen ningún derecho legal, como el fondo de comercio.
Stickney y Weil	1994	Activos que sin tener sustancia física pueden ser generadores de beneficios futuros.
Wallman	1995	Incluye no sólo el potencial del cerebro humano, sino también las marcas de fábricas, los nombres de los productos e incluso las inversiones que la empresa realizó en el pasado y que, aunque contablemente no se hayan revalorizado, el mercado si lo ha hecho.
Stewart	1996	Define Capital Intelectual como materia intelectual, conocimiento, información, propiedad intelectual, experiencia, que puede utilizarse para crear valor.
Edvinsson y Sullivan	1996	El Capital Intelectual es aquel conocimiento que puede ser convertido en beneficio en el futuro y que se encuentra formado por recursos tales como las ideas, los inventos, las tecnologías, los programas informáticos, los diseños y los proceso”.
Bradley	1997	El Capital Intelectual consiste en la capacidad para transformar el conocimiento y los activos intangibles en recursos que crean riqueza tanto en las empresas como en los

		países.
Ross y Ross	1997	El Capital Intelectual es la suma del conocimiento de sus miembros y de la interpretación práctica de ese conocimiento, es decir, de sus marcas, patentes y trámites.
NIC38	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
Euroforum	1998	El Capital Intelectual lo podemos definir como el conjunto de Activos Intangibles de una organización que, pese a no estar reflejados en los estados contables tradicionales, en la actualidad genera valor o tiene potencial de generarlo en el futuro.
Meritum	1999	Combinación de recursos humanos, organizativos y relacionales de una empresa. Su definición abarca todas las formas de intangible, tanto aquellos formalmente poseídos y empleados como los informalmente movilizados.
Mantilla	2000	Conjunto de sistemas/procesos conformado por el capital humano, el capital estructural, y el capital relacional, orientados a la producción y participación de conocimiento, en función de los objetivos estratégicos de la organización. (Misión-visión-mercado objetivo)
Rivero	2003	Capital Intelectual es el efecto de la combinación e interacción, es decir de la sinergia de todos los conocimientos que reúne una compañía, todas las destrezas y experiencias acumuladas en sus integrantes, su motivación y compromiso, todo lo que ha conseguido en términos de relaciones, procesos, descubrimientos, innovaciones, impacto en el mercado e influencia en la sociedad.
Andriessen	2004	Recursos no monetarios, sin sustancia física que en combinación son capaces de producir beneficios para una compañía.
Bueno, E.	2005	Los intangibles son aquellas inversiones realizadas por una empresa (se refleje o no en el Balance General), así como el conjunto de capacidades (conocimiento y competencias), motivaciones, elementos culturales, que posee la misma en un momento determinado. Son recursos no monetarios, sin sustancia física, que en combinación son capaces de producir beneficios para una compañía.
Martínez y Martínez	2006	Son fuentes no monetarias de beneficios económicos futuros, sin sustancia física, controlados, o al menos influidos por la empresa, como resultado de acontecimientos y transacciones pasadas (producidos por la empresa, comprados o adquiridos de cualquier otra manera) y que pueden o no ser vendidos separadamente de otros activos de la empresa
Cañibano, L.	2007	Stock o valor actual de un intangible en momento concreto del tiempo. Puede ser o no expresado en términos financieros.
Melino	2008	Se definen como el conjunto de bienes inmateriales expresados en derechos, valores, competencias, calificaciones o privilegios que otorgan ventajas competitivas en el mercado. Capaces de contribuir en el aumento de utilidades, por medio de su empleo en una vida organizacional ordenada.
Ruso	2009	Ventaja competitiva en el mercado, que se expresa en activos intangibles que generan beneficios futuros para la entidad.
Suárez	2010	El conjunto de intangibles que posee la empresa, que pueden o no aparecer en los estados financieros y generan o tienen el potencial de generar valor, permitiendo crear y sostener una ventaja competitiva. Es el resultado de la sinergia que se establece entre los componentes humano, estructural y relacional en una organización.
Abad	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.
González León, A y Ortega de Villalobos, Z.	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.

Fuente: actualización a partir de Abad Alfonso, A. (2010)

Como se ha podido apreciar en la tabla anterior, diversos son los autores que han expresado su criterio acerca de los Intangibles desde el año 1943 hasta la actualidad. En correspondencia con el objetivo general planteado y teniendo en cuenta la contribución que realiza la presente investigación a tesis doctoral y proyecto asociado al programa nacional de salud, se decide por el equipo de investigación la concordancia con el concepto obtenido resultante de la realización del método matriz de concepto aplicado en una de las investigaciones precedentes a la presente y que forma parte del modelo conceptual seleccionado.

Intangibles: 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.⁵

Expuestos los diferentes conceptos de Intangibles, se impone un análisis de los elementos que lo integran en el siguiente epígrafe.

1.3 Componentes de los Intangibles. Su relación.

Los Intangibles, también conocido como gestión del conocimiento, en las distintas literaturas consultadas 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 (Bontis, 2002; Petty y Guthrie, 2000; Viedma Martí 2001).

Componente Humano

Es el generador de valor y fuente de potencial de innovación para la empresa, es decir, es de donde surgen las ideas de la organización, cuyos resultados son fuentes de renovación e innovación para dicha empresa. Se pueden distinguir tres componentes dentro de esta dimensión:

- I. Las competencias, en forma de conocimientos, capacidades, talentos, y Know-how.
- II. La actitud, que se traduce en conducta, motivación actuación y ética de las personas.

⁵ El autor coincide con el concepto que es el resultado de la aplicación de una matriz de concepto, con un cálculo de frecuencia calculado y discutido en tormenta de idea con expertos de investigaciones precedentes.

III. La agilidad intelectual, que no es más que el valor de una organización en cuanto a la medida en que se aplican descubrimientos o conocimientos nuevos, permitiendo transformar sus ideas en productos y servicios.

En el Capital Humano no se deben incluir a todos los trabajadores de la empresa, sino solamente a aquellos que sean considerados expertos, es decir los que sean especialistas y representan a la élite del personal. (Sánchez A.J, Melián González, A, Hormiga, E, 2007).

Componente Estructural

Se describe como aquel conocimiento que la empresa ha podido internalizar y que permanece en la organización, ya sea en cuanto a su estructura, procesos o en su cultura, aun cuando los trabajadores abandonan la entidad, y que, por este motivo es propiedad de la empresa.

En esta dimensión se incluyen todos los intangibles no humanos de la empresa, dicho de otra manera, hace referencia a la estructura organizativa, la cultura corporativa, la visión, los procedimientos de trabajo, las bases de datos las telecomunicaciones y los métodos de dirección de la entidad. (Sánchez A.J, Melián González, A, Hormiga, E, 2007).

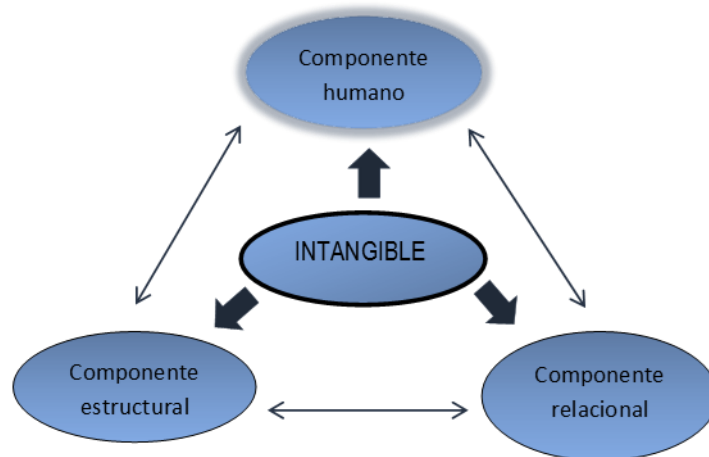
Componente Relacional

Este se basa sobre la consideración de que las empresas no son sistemas aislados, sino que, por el contrario, se relacionan con el exterior. Por lo que este tipo de capital incluye el valor de general las relaciones de las empresas, no sólo con clientes, proveedores y accionistas sino con todos sus grupos de interés, ya sean internos como externos. En pocas palabras es el conocimiento que se encuentra incluido en las relaciones de la organización, es la percepción de valor que tienen los clientes cuando hacen negocios con sus proveedores de bienes o servicios. (Sánchez A.J, Melián González, A, Hormiga, E, 2007).

Es importante también destacar las interrelaciones entre los tres componentes “cómo el Capital Humano se transforma en Capital Estructural y en Capital Relacional que, a su vez, realimentan la creación y el desarrollo del Capital Humano” (Ordóñez de Pablos, P. 2001). Autores entre los que se destacan Bontis (1998), Bontis et al. (2000), Camisón Zornosa et al (2000), Euroforum (1998), Niven (2003), Kaplan y Norton (2004), Román, N. (2004) señalan causas-efectos que se dan entre los mismos.

De forma general se puede decir que el Componente Humano es la base para el desarrollo de los otros dos componentes de los Intangibles ya que es a través de él que se relaciona con la entidad con el exterior Componente Relacional e igualmente contribuye con la materialización de sus conocimientos y habilidades a la formación del Componente Estructural. (Alfonso, y otros, 2007).

Figura #1. Relación entre los Componentes.



Fuente: actualización a partir de Abad Alfonso, A. (2010)

No obstante, es en este Componente Estructural, según plantea Edvinsson, L y Malone, M 1997, la infraestructura de soporte del Componente Humano, es decir, cuanto mejor sea el Componente Estructural tanto mejor será el Componente Humano, según Saint-Onge, (1996).

Por su parte el Componente Relacional es el resultado de la combinación 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.

Según (Abad, A 2007), como consecuencia de todo esto, cualquier estrategia que tenga como fin desarrollar a los Intangibles de la organización debe tener en cuenta las relaciones existentes entre sus distintas formas para de este modo, realizar las acciones que hagan que el total de los Intangibles sea mayor y más conveniente para la empresa.

Después de analizar los elementos que integran el a los Intangibles y su relación se tratará los principales modelos y métodos de valoración de éste en el próximo epígrafe.

1.4 Principales modelos y métodos de medición y gestión de Intangibles.

En la búsqueda de metodologías y modelos que contribuyan a mejorar la capacidad de gestión de los Intangibles se han realizado en los últimos años numerosos esfuerzos aunque con éxito relativo, debido sin duda, a la propia naturaleza intangible de estos elementos y, sobre todo, a que cada negocio específico tiene su combinación particular de conocimientos clave de éxito en función de los objetivos a conseguir y de la situación del mercado, así como por la complejidad de su medición, tal y como se aprecia en los criterios de Flores Leal, P (2000); Roos y Roos, (1998); Booth, R. (1998); Viedma , J.M. (2002); Lev, B. (2001). A través de estas propuestas se

intenta ofrecer a los administradores información relevante para la toma de decisiones administrativas y para terceros sobre el valor de la empresa, así como informar sobre la capacidad de la organización de generar resultados sostenibles, mejoras y crecimiento futuro a partir de las inversiones y acciones realizadas.

Hasta el momento 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 y se señalan algunas de sus ventajas y limitaciones:

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

Dentro de este tipo de medidas se referencian:

❖ **Diferencia entre el valor de mercado y el valor contable.**

Según Stewart, T. (1997) la medida más sencilla del Capital Intelectual, es la diferencia entre el valor de mercado y el valor en libros de la empresa. Es un método veloz, sencillo y razonable.

❖ **Limitaciones de la razón valor de mercado/valor contable**

De acuerdo con Vázquez y Bongianino (1999) y Mantilla, S.A. (2000) la simple sustracción del valor en libros al valor de mercado tiende a ignorar los factores exógenos que pueden influenciar el valor de mercado tal como la desregularización, condiciones de suministro, nerviosismo general del mercado, la especulación así como otros tipos de información que determinan las percepciones de los inversionistas sobre el potencial de generación de ingresos de la empresa, tal como son: las políticas industriales en mercados extranjeros, las influencias de los medios de comunicación y políticas, los rumores, etc. Por otra parte, existen indicios de

que en general se minimiza deliberadamente el valor contable y de mercado de las empresas para alentar la inversión en equipos nuevos, mediante la depreciación de sus bienes más allá de su verdadera velocidad de desgaste. También el hecho de mostrar esta diferencia como Capital Intelectual no informa en qué elementos está distribuido ese valor y, por tanto, no ofrece la información que permita su gestión.

❖ **Beneficios de la razón valor de mercado/valor contable**

Mantilla, S.A. (2000); Stewart, T. (1998) y Vázquez y Bongianino, (1999) consideran que no es inútil del todo esta razón, pues unido a otras herramientas este resultado se puede utilizar para compararse con sus competidores y seguir su evolución.

❖ **La Q de Tobin.**

La *Q de Tobin* es una relación elaborada por James Tobin, la creó con el propósito de predecir las decisiones de inversión de las empresas, independientemente de factores macroeconómicos tales como las tasas de interés. Este método compara el valor de mercado de un bien con su valor de reposición. Si el valor es menor que el de mercado, entonces tiene un retorno sobre la inversión superior al normal.

Aunque la *Q de Tobin*, originalmente no se refería al Capital Intelectual, constituye una buena medida de este. Cuando *Q* es muy alta indica que la empresa obtiene beneficios sumamente altos sobre esa clase de bienes. En este sentido *Q* es una medida de la capacidad de una empresa para obtener ganancias por encima de lo esperado, porque tiene algo que no posee nadie más. No es una mala definición del poder manifiesto del Capital Intelectual: una empresa y sus competidores tienen un capital fijo similar, pero una de ellas posee algo singular y propio (sistemas, empleados, clientes) que le permite obtener mejores resultados que las demás.

Limitaciones de la Q de Tobin.

Mantilla (2000) expone que la *Q de Tobin* está sujeta a las mismas variables exógenas que influyen en el precio de mercado, tal y como sucede con el método mercado/libros y tampoco revela en qué elementos está distribuido ese valor.

Beneficios de la Q de Tobin.

Al emplear la *Q de Tobin* en lugar de la razón entre los valores de mercado y contable se neutraliza el efecto de las distintas políticas de depreciación y es más efectiva cuando se utiliza para comparar empresas similares en un período de tiempo, según plantea Stewart, T. (1998).

Estos dos métodos son más factibles para hacer comparaciones dentro de la misma industria, los mismos mercados y teniendo tipos similares de activos tangibles, además son útiles para seguir su evolución a través de los años.

Cálculo del Valor Intangible (VCI)

Un estudio de Evanston Business Investment Corp., Illinois, llamado NCI Research, afiliado al Kellogg School of Business de la Universidad de Northwestern, con un proyecto liderado por su directivo Thomas Parkinson, ha presentado una manera de asignar un valor monetario a los intangibles mediante la adaptación del método que se emplea para medir el valor de la marca y tiene como argumento que estas confieren beneficios económicos que otorgan a sus propietarios una mayor rentabilidad de capital que los competidores que no poseen la marca. El cálculo de esa diferencia permite deducir el valor de la marca. Cuando se aplica este criterio a la empresa se plantea entonces que el valor de los bienes intangibles es igual a la capacidad de una empresa de superar al competidor medio que posee bienes tangibles similares.

Beneficios del Cálculo del Valor Intangible (VCI)

El principal beneficio del VCI es que permite comparar empresas que utilizan datos financieros verificados, así como analizar su evolución.

Limitaciones del Cálculo del Valor Intangible (VCI)

De acuerdo con Mantilla, S.A. (2000) posee como limitación que su efectividad solo resultaría entre empresas de igual sector, tamaño, y bienes tangibles similares.

❖ Medidas de nivel operacional o de componente por componente

Este tipo de medida ha tenido una mayor aceptación por su concepción de identificar los elementos del Capital Intelectual en función de los objetivos y estrategias de cada organización, por lo que en la práctica empresarial han tenido mayores aplicaciones y desarrollo.

Estos modelos se consideran pioneros dentro de esta temática y como se observa surgen en la primera década de investigación sobre el Capital Intelectual y los mismos constituyen referencias para aplicaciones en empresas e investigaciones con el objetivo de indagar el estado de la práctica tal y como muestran los trabajos de Villacorta Hernández, M.A. (2003); Expósito Langa, M. et. al. (2005), López Ruiz, V.R., Nevado Peña, D. y Baños Torres, J. (2008); Alama Zalazar, E.M. (2008), Cobo Jiménez, A. (2006); Rodríguez, E de A. (2007); Seguí Mas, E. (2007); De la Calle Durán, C. y Ortiz de Urbina Criado, M. (2007); Ochoa Hernández, M.L.; Prieto Moreno, M.B.; Santidrián Arroyo, A. (2007); Sánchez Medina, A.J. (2003); Rodríguez Gutiérrez, F. (2007); Pablo Calderón, K. de los A. (2008); Nemeč Rudež, H. (2007); Fernández Jardón, C. M^a y Martos, S. M. (2008); entre otros.

En líneas generales, todos estos esfuerzos de modelización han incluido, cada uno desde su propia perspectiva, aquellos componentes e indicadores más significativos que tienen una clara incidencia positiva en el proceso de toma de decisiones administrativas. Para ello, internacionalmente se reconoce en la literatura el desarrollo de modelos de medición o gestión

que han surgido como respuesta o resultado a las investigaciones que se han podido constatar; su aplicación práctica indistintamente ha contribuido a nivel internacional al desarrollo de las organizaciones. En el (Anexo#1) se muestran los distintos modelos estudiados, los cuales se presentan en una relación que incluye una revisión por año, autor, descripción y dimensiones. Una vez realizada la revisión de los modelos existentes fundamentales relacionados con los Intangibles desarrollados, se da a conocer en el siguiente epígrafe su perspectiva contable en las entidades hospitalarias.

1.5 Perspectiva contable en las entidades hospitalarias.

Hoy en día existe una gran polémica en la sociedad académica contable, sobre el cómo insertar los intangibles en los estados financieros de las organizaciones. Puesto que en la contabilidad tradicional no se tiene en cuenta la medición los activos intangibles, sin embargo, desde la década de los años 90 en el ámbito internacional emprenden los primeros acercamientos a la medición y gestión de los activos intangibles en los aspectos micro y macroeconómico. Algunos activos intangibles, al no ser considerados en los pronunciamientos como activos, no se registran en la contabilidad y son los que se denominan como invisibles u ocultos. Estos también suelen ser agrupados bajo la notación de capital intelectual.

Este debate se basa en argumentos relacionados con la determinación, la codificación y la cuantificación de intangibles, la forma en que los mismos afectan el valor de la entidad o los criterios que convendrían ser acogidos para su identificación, medición y amortización. Para ello se basan en las Normas de Internacionales de Información Financiera (NIIF) las cuales se han convertido en el conjunto de normas contables que más se han aplicado en las organizaciones a nivel mundial. Tal es así que en los países con economías más desarrolladas y en los de economías más emergentes, se les exige o permite la presentación de información contable bajo estos estándares. De las actuales normas a implementar es la NIC 38 Activos Intangibles, es la encargada de darle tratamiento contable a estos recursos, que actualmente para las empresas tienen mayor importancia que los activos tangibles. Las economías lentamente están pasando de una economía de producción a una economía de servicios, por cual estos recursos se convierten en una herramienta indispensable para la generación de valor en sociedad cada vez más competitiva.

La Medición de los activos intangibles según la norma internacional

La Medición Inicial de los activos intangibles basada en la norma internacional clasifica la forma de adquisición un bien intangible del modo siguiente: comprado, intercambiado, generado internamente, adquirido con subsidio del gobierno y adquirido en una combinación de negocios.

El costo inicial para el bien intangible comprado será su valor de adquisición más todos los desembolsos necesarios hasta poner a funcionar el bien; para el bien intangible adquirido por intercambio, el costo se medirá por su valor razonable negociado entre las partes; para el bien generado internamente por la empresa, el costo estará dado por los desembolsos necesarios hechos para la creación, producción o preparación del activo; para el adquirido con subsidio del gobierno será su valor razonable o por un valor simbólico, más algún desembolso directamente atribuible para poner a funcionar el bien y para los bienes adquiridos en una combinación de negocios, será el valor razonable del mismo en la negociación hecha.

La norma internacional tiene dos métodos para llevar a cabo una Medición Posterior de un activo intangible: el método del costo y el método de revalorización. Por el método de costo, el bien queda valorado al costo inicialmente contabilizado menos la amortización acumulada y las pérdidas por deterioro; por el método de revalorización, se afectará el costo del bien y la amortización acumulada y las pérdidas subsecuentes, además el valor razonable en esta situación se determinará con base un mercado activo. Para este método, la norma considera varias situaciones que se pueden presentar:

- ❖ Revalorización de un bien que es causada por primera vez.
- ❖ Desvalorización de un bien por el cual antes se había causado una revalorización.
- ❖ Desvalorización de un bien causada por primera vez.
- ❖ Revalorización de un bien por el cual antes había causado una desvalorización en el mismo período.

A través de la amortización durante la vida útil de los intangibles es que se logra conocer su contribución hacia los ingresos. Se plantea en algunas literaturas que los “activos fijos intangibles serán valorados al costo y amortizarán según el término de su vigencia. En aquellos casos en que no tengan una vigencia determinada, su plazo de amortización será de veinte (20) años. Los softwares se amortizarán en el término de dos (2) años. En el caso de patentes, marcas u otras formas de propiedad intelectual, industrial o de tecnologías, los costos y los gastos en que se incurra por su uso serán deducibles prorrateados entre el número de años de vigencia legal o del contrato. En aquellos casos en que no tengan una vigencia determinada, el plazo de deducción será de veinte (20) años.

Costos Intangibles

Los costos intangibles son todas aquellas pérdidas que se tienen en el proceso de producción, así como el detrimento de la eficacia y daños que sufren los empleados (caída en la moral del empleado, la insatisfacción con las condiciones de trabajo o la decepción del cliente). Estos costos no son más que el resultado de una fuente identificable, a pesar de no ser previstos. Al

detectarse estas posibles pérdidas, los administradores toman como alternativa la estimación de dichos costos; de aquí se toman las bases para decidir si se cambia o se continúa con la práctica. Luego de incurrir en estos costos, se analiza y acuerdan cómo hacerle frente. Para absorber el costo o actuar para eliminar su fuente se llega a un consenso, que se apoyará en la mejor estimación de los costos intangibles que se halla calculado en la administración. Una de las variables que se pueden asumir para estimar estos costos puede ser, el costo de la capacitación de nuevos empleados para el desempeño del trabajo.

1.6 Los Intangibles en Cuba.

La importancia de la gestión eficiente del conocimiento en el desarrollo sustentable de las organizaciones es ampliamente reconocida en el ámbito académico y profesional. Existen en el mundo muchas evidencias científicas que demuestran el efecto multiplicador que tienen los activos intangibles sobre el desarrollo sustentable de las organizaciones. Sin embargo, en Cuba se ha estudiado poco la vinculación entre el capital intelectual y la generación de valor económico, lo que hace que exista un conocimiento limitado de aquellos factores que, dadas las particularidades de la economía y sociedad cubana, pueden influir en mayor o menor medida sobre el éxito o fracaso de las organizaciones. Esta situación coloca barreras a la gestión efectiva de los factores intangibles en las empresas cubanas. Los estudios conceptuales y empíricos realizados en Cuba sobre los intangibles, se enmarcan en tres grupos fundamentales: En primer lugar, los más frecuentes, dirigidos a realizar propuestas para la creación o perfeccionamiento de sistemas de gestión del conocimiento.

En segundo lugar, las investigaciones enfocadas a la valoración y registro contable de la propiedad industrial y otros intangibles que regularmente son reconocidas en el estado de situación de las empresas.

En tercer lugar, se encuentran los trabajos que persiguen el objetivo de diseñar procedimientos para la medición del capital intelectual de las organizaciones, a partir de la experiencia de los modelos internacionales, y que respondan a las condiciones de la Isla. Sin embargo, han sido insuficientes los estudios dirigidos a indagar sobre el estado actual de la gestión del capital intelectual en las empresas cubanas. La mayor parte de ellos se ha tratado como estudios de casos, desarrollados para la validación de modelos o procedimientos de medición de capital intelectual, ofreciendo, por esta razón, resultados muy limitados.

Actualmente existen en Cuba varios factores que propician la aplicación de investigaciones sobre intangibles en función del desarrollo social y económico del país. Algunos de estos factores son:

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

Aunque cada uno de estos factores incide de modo diferente sobre las organizaciones, su acción sobre ellas tiene implicaciones prácticas positivas incluso a corto plazo. Más aún, la acción coordinada y armónica de estos cinco elementos determinan que la perspectiva de las organizaciones cubanas para la utilización exitosa de todos estos nuevos conceptos sea real y beneficiosa. A diferencia de otros países, esto no depende únicamente de las fuerzas propias del mercado, sino que la sociedad cubana actúa conscientemente y toma las medidas necesarias para que así sea, en busca del objetivo de la eficiencia en la economía nacional.

Conclusiones del capítulo:

1. Existe consenso acerca del papel relevante de los 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 reconocer un intangible como activo y llevar a cabo su contabilización surge la necesidad de presentar información acerca de los mismos y como alternativa se propone hacerlo de forma complementaria a los estados financieros.
2. La empresa, 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.
3. No existe un concepto conclusivo sobre los 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 Intangibles que son reconocidos por la ciencia contable e identificados en cualquier entidad con vista a contribuir en la toma de decisiones administrativas.
4. La revisión de bibliografía sobre los 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 de cada uno de ellos.
5. El análisis de los modelos permitió reconocerlos como modelos conceptuales y no como modelos de medición, además se identificó el alcance de estos hasta el momento considerándose que no logran obtener un valor global de intangibles, sino que sólo se consigue la medición del comportamiento de elementos que contribuyen a la generación de valor y a su incremento en determinado período.

Capítulo II: Modelo Conceptual de Medición de Intangibles para entidades hospitalarias y su procedimiento de implementación.

En el presente capítulo se presenta el análisis realizado por el equipo de investigación acerca de los modelos y los procedimientos de implementación existentes en la literatura; además se describe el procedimiento propuesto para la aplicación en la entidad objeto de estudio y se explican las técnicas y métodos de investigación a utilizar.

2.1 Análisis de los modelos de medición de Intangibles y procedimientos de implementación existentes en la literatura.

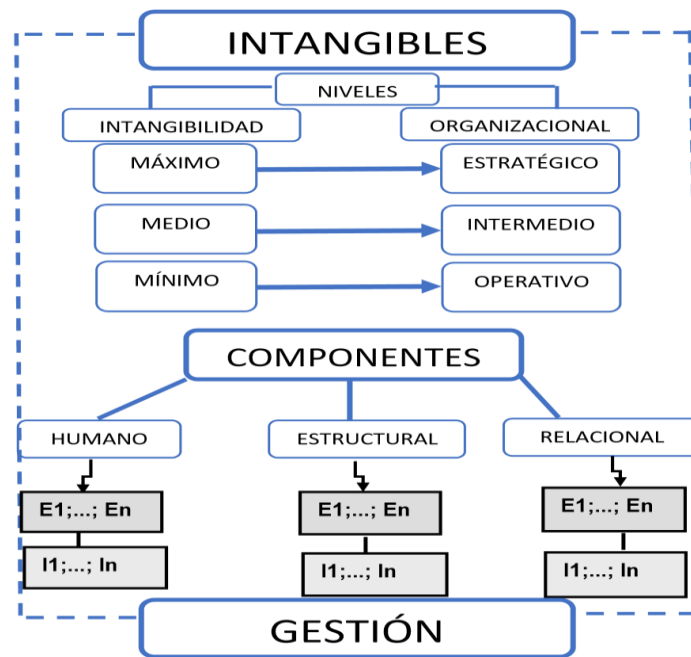
En el capítulo anterior, después de haber realizado un estudio en la literatura referida a los modelos de medición de Intangibles existentes, se pudo constatar que en la mayoría de los modelos revisados se consideran de valoración de Intangibles, los cuales se han desarrollado con el propósito de proporcionar información sobre los mismos en distintas entidades pertenecientes a diversos sectores: bancario, económico, hotelero, en entidades que pertenecen al petróleo, en el sector educacional y en el sector público; generalmente todos ellos son considerados conceptuales, pues representan gráficamente un concepto emitido por cada uno de los autores; en los cuáles se reconocen los tres componentes fundamentales: humano, estructural y relacional, aunque se puede destacar en el caso del Vega – Rivero (2009), más desarrollado en entidades hoteleras, dónde se destaca un cuarto componente: el social o de mercado.

En cuanto al análisis acerca de los procedimientos de implementación asociados a cada uno de los modelos estudiados se puede apreciar en primer instancia que algunos de los consultados poseen pasos, etapas o marcos que sirven para el desarrollo de estrategias organizativas, pero ninguno define como tal una guía metodológica, la cual pudiera considerarse un procedimiento, que organice de forma lógica los pasos a seguir en el caso de poder implementar cada uno de estos modelos en las distintas organizaciones; por lo que se puede concluir que en la revisión bibliográfica realizada, de los 25 modelos estudiados y presentados en (Anexo#1) en solo uno se constata la existencia de un procedimiento de implementación como se ha detallado (Vega-Rivero 2009).

Debido al objeto de estudio de la presente investigación, la cual pretende insertarse en el sector hospitalario por ser este último el menos explotado en el desarrollo del tema; además poder contribuir al desarrollo de una investigación doctoral sobre la medición de los Intangibles en este tipo de entidades, y en aras de lograr un resultado que tribute al proyecto de Gestión Hospitalaria de la Facultad de Ciencias Empresariales (FCE) de la Universidad de Matanzas (UM), se ha seleccionado para el estudio: el modelo conceptual de medición de Intangibles para

entidades hospitalarias Abad, A y Carballo, Z (2017), representado a continuación en la (figura#2) que ha sido resultado de investigaciones precedentes a esta que pertenecen al grupo científico estudiantil del departamento-carrera de Contabilidad y Finanzas de la Universidad de Matanzas; debido a que precisamente este último es el que actualmente se constata en la literatura revisada que surge precisamente para este tipo de entidades, además posee como principal sustento un procedimiento metodológico para su diseño debidamente validado. Por lo anterior expuesto se selecciona dicho modelo para su implementación y debida aplicación en el Policlínico Samuel Fernández de Matanzas.

Figura #2. Modelo conceptual de Intangibles para entidades hospitalarias



Fuente: Abad, A y Ortiz, Y (2017).

2.2 Presentación del procedimiento de implementación para el modelo conceptual de medición de Intangibles para entidades hospitalarias seleccionado.

Como ya se ha abordado, existe una gran diversidad de modelos, pero no se encuentra la misma situación en cuanto a procedimientos de implementación y metodologías, el análisis realizado se muestra en la (tabla. #4):

Tabla #4 Procedimientos y metodologías para la medición de Intangibles.

Autor / Año	Denominación	Fases o pasos propuestos
Proyecto Meritum (Cañibano, L., et al.) (1998 – 2002)	Gestión de intangibles	Fase 1. Identificación de los intangibles (intangibles críticos cuyo desarrollo y mantenimiento es fundamental para el logro de los objetivos estratégicos) Fase 2. Medición (definición y desarrollo de un sistema de indicadores para cada intangible) Fase 3. Seguimiento y acción (evaluación de la situación del Capital Intelectual y efectos de las actividades intangibles sobre los recursos intangibles).

Malhotra (2000); Pasher (1999) ²¹	Metodología del proceso de medición del Capital Intelectual en Israel	Fases: 1) Formulación de la visión sobre el futuro del país. 2) Selección de las competencias centrales necesarias para conseguir realizar la visión. 3) Identificación de las actividades intangibles de cada una de las dimensiones. 4) Elección de los indicadores claves para cada actividad intangible.
Viedma Martí, J.M. (2002)	Metodología para medir y gestionar C.I en ciudades. CICBS (<u>Cities Intellectual Capital Benchmarking System</u>)	Fase 1. Crear visión Fase 2. Identificación de actividades esenciales Fase 3. Identificación de competencias esenciales Fase 4. Identificación de indicadores para competencias esenciales y para cada actividad esencial Fase 5. Asignar cada indicador a cada una de las categorías de Capital Intelectual (C. humano, C. proceso, C. mercado, C. renovación y desarrollo)
Marrero Rodríguez, A. (2004)	Metodología para la medición del Capital en organizaciones de ciencia y técnica	1) Etapa de preparación (de las condiciones para implantar el sistema de medición y gestión del Capital Intelectual: convencimiento de la utilidad, definición de competencias, marco estratégico actualizado) 2) Etapa de implantación (se definen los indicadores y se implanta el sistema de medición) 3) Etapa de crecimiento (se recibe retroalimentación constante, se mide el estadio de desarrollo y se valora alza de criterios de medida)
Nevado Peña, D. y López Ruiz, V.R. (2007)	Fases para la medición del Capital Intelectual	1) Fase de generación de información 2) Fase de desarrollo del modelo matemático 3) Fase de extracción de resultados: cuantificación del Capital Intelectual, gestión de componentes o intangibles, desarrollo de estrategias, re direccionamiento estratégico y control y retroalimentación de los sistemas de información.
Gil Antelo, J. (2008)	Procedimiento para valorar el Capital Intelectual	a) Determinación de los inductores de valor (factores que actúan como palanca para la agregación de valor a partir de las dimensiones o bloques tradicionales) b) Desarrollo de un sistema de indicadores c) Desarrollo de herramientas para medir los indicadores d) Valoración del Capital Intelectual (fórmula de Edvinsson y Malone, 1997) e) Gestión del Capital Intelectual

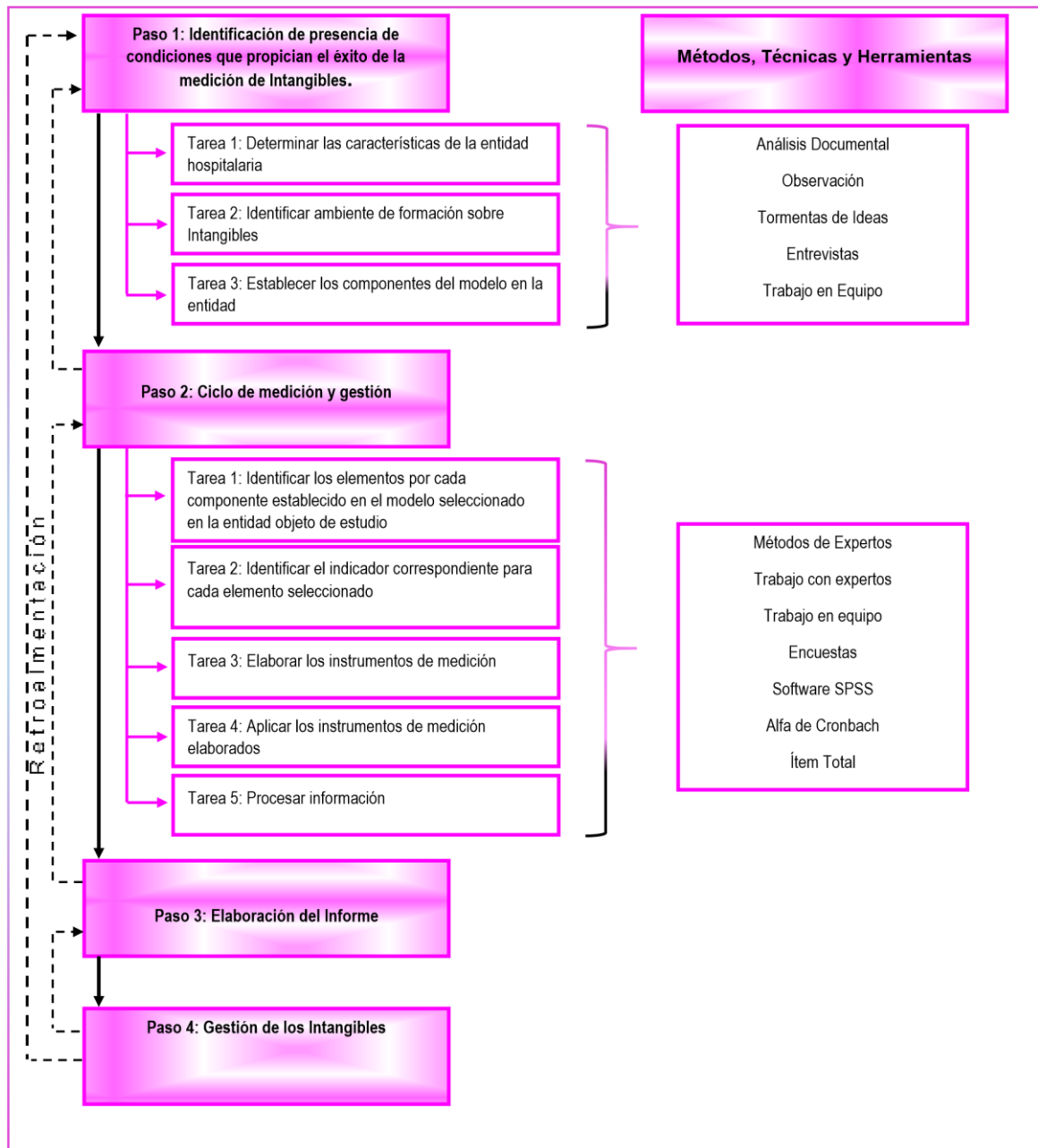
Fuente: actualización a partir de Rivero Díaz, D (2009)

Por lo anterior expuesto, se considera importante contar con un procedimiento de implementación como se observa en la (figura#3), este va dirigido a las organizaciones cubanas en general y específicamente a las entidades del sector hospitalario. Mayormente los modelos conceptuales son representaciones del concepto y de los componentes que lo integran, no indican explícitamente cómo llevar a cabo la medición es decir, qué hacer ni cómo hacerlo, por lo que se considera valiosa la propuesta que tiene implícita dicho modelo seleccionado, un procedimiento de implementación que desde el punto de vista metodológico contribuya a la aplicación de dicho modelo y más aún dirigido a las organizaciones cubanas del sector público, específicamente del sector hospitalario, donde se puede decir que el conocimiento sobre la temática es incipiente.

Objetivo del procedimiento de implementación:

Proporcionar una guía que facilite la medición de los Intangibles en las entidades hospitalarias, estructurado en pasos y tareas que se fundamentan en métodos y técnicas estadísticas.

Figura #3. Procedimiento de implementación para el modelo conceptual de medición de Intangibles en entidades hospitalarias.



Fuente: Abad, A y Carballo, Z (2017)

El procedimiento de implementación se caracteriza por:

- ❖ La vinculación con los objetivos y estrategias de la organización.
- ❖ Flexibilidad: pues el desarrollo de la medición y gestión de los Intangibles, partiendo de los componentes propuestos en el modelo conceptual seleccionado conduce a la revisión de los elementos e indicadores propios de cada organización y por otra parte, al ser concebido como un ciclo permite la retroalimentación y con ello la detección de algún nuevo Intangible que contribuya a la creación de valor y toma de decisiones administrativas o su eliminación en caso contrario.
- ❖ Es detallado y muestra un orden lógico en sus pasos y tareas, las cuales se apoyan en métodos y técnicas estadísticas que integran la medición de los Intangibles con la aplicación de tres instrumentos elaborados lo que contribuyen a la solidez de los resultados obtenidos.

El diseño del procedimiento se sustenta:

- ❖ en primer lugar, de igual manera que en el diseño del modelo, se parte de la revisión bibliográfica, teniendo como referencia el documento “Directrices para la gestión y difusión de información sobre intangibles” del proyecto Meritum (2002), en el cual se exponen como fases de gestión de los Intangibles: identificación, medición y gestión. En la propuesta que se presenta se contemplan pasos previos a la medición y gestión, así como se proponen y validan los elementos e indicadores incorporados a los instrumentos para la medición.
- ❖ en segundo lugar, se considera la experiencia teórico-práctica del autor y el equipo de investigación, que durante este período mediante las diferentes sesiones de trabajo han permitido el perfeccionamiento continuo de este procedimiento, así como del desarrollo de sus pasos y tareas, las cuales se apoyan en la aplicación de métodos y técnicas estadísticas (método de expertos, coeficiente de consenso, pruebas de validez y confiabilidad) que le dan solidez al resultado obtenido (elementos identificados, indicadores e instrumentos que se elaboraron).
- ❖ en tercer lugar, la consulta a especialistas en la temática a nivel internacional, a partir de un cuestionario que en el que reflejan su acuerdo o no, con los pasos y tareas propuestos en el procedimiento con el fin de lograr la medición de los Intangibles.

Se pudo constatar en la bibliografía revisada la validación del procedimiento de implementación⁶, mediante la aplicación del método de Comparación por Pares o Comparaciones Pareadas como también se le conoce, la aplicación del mismo arrojó que el procedimiento de implementación elaborado para el modelo conceptual de Intangibles para entidades hospitalarias es válido.

2.3 Descripción del procedimiento de implementación propuesto para el modelo conceptual de medición de Intangibles en entidades hospitalarias. Técnicas y Métodos de Investigación.

PASO 1. Identificación de presencia de condiciones que proporcionen el éxito de la medición de Intangibles.

Dentro de la organización se debe propiciar un clima favorable para que el procedimiento de implementación del modelo conceptual de medición de Intangibles se convierta en un verdadero sistema que a su vez se genere y se incremente. Se considera como facilitadores del éxito aspectos como:

- ❖ La organización debe tener un grado de madurez que le permita comprender la necesidad de discutir sus resultados en términos financieros y no financieros, agregando también en este caso los términos sociales en correspondencia con el objeto social de este tipo de entidades.
- ❖ La organización debe estar alienada, lo cual se manifiesta cuando todos los trabajadores tienen un propósito común.
- ❖ La misión y la visión de la entidad debe estar proyectada con perspectivas futuras a través la planeación estratégica.
- ❖ Debe existir compromiso e implicación de todos los miembros de la organización en el afán de incrementar los Intangibles, especialmente por parte de la alta dirección.
- ❖ Concientización de que el eje central es la búsqueda de aproximaciones y no exactitudes.

TAREA 1. Determinar las características del sector o entidad objeto de estudio.

En esta tarea se realiza una caracterización de la entidad hospitalaria seleccionada para la aplicación, dada la importancia de definir cuestiones principales que soportan la aptitud de la misma para el análisis.

TAREA 2. Identificar ambiente de formación sobre Intangibles.

⁶ Carballo, Z (2017). Tesis presentada en opción al título de Licenciatura en Contabilidad y Finanzas. Capítulo III, epígrafe 1.

Es importante extender a toda la organización el conocimiento de lo que se pretende con la implementación del modelo conceptual de medición de Intangibles, sus objetivos, alcance, papel de cada miembro de la organización, utilidad de la información, etcétera. Esta formación puede realizarse a través de consultores o profesionales especialistas en el tema, aunque el equipo de dirección juega un papel importante en lo que se refiere a los aspectos específicos de la organización, además evidencia compromiso con la meta que se propone alcanzar: implementar el modelo conceptual de medición de Intangibles.

TAREA 3. Establecer los componentes del modelo en la entidad.

Según se pudo observar en la tabla presentada en el capítulo I referida al estudio de los modelos existentes en la literatura que los distintos investigadores consultados han propuesto diferentes subdivisiones de Intangibles, en consenso nacional e internacional los tres componentes esenciales son: Humano, Estructural, Relacional. Este paso pretende entonces lograr la identificación de los mismos en cualquiera de las entidades que resulten objeto de estudio.

Para el desarrollo de este primer paso se propone la utilización de las siguientes técnicas y herramientas:

Análisis Documental:

Es una técnica que se utiliza de acuerdo con un análisis minucioso de toda la literatura encontrada o documento que se solicite, con el objetivo de recopilar la mayor cantidad de información necesaria del tema a tratar.

Observación:

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 brainstorming:

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. Es un método de creación de ideas en grupo muy utilizado para identificar problemas, ofrecer soluciones alternativas a problemas o facilitar oportunidades de mejora (Abad, A. 2009). 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.

- ❖ 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.

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.

Entrevistas: Es una conversación sostenida por dos personas, celebrada por iniciativa del entrevistador con la finalidad específica de obtener alguna información importante para la investigación que realiza. La entrevista es un reporte verbal de una persona con el fin de obtener información primaria acerca de su conducta o acerca de experiencias a las cuales aquella ha estado expuesta. La entrevista está compuesta básicamente por preguntas, que son estímulos verbales que producen o generan imágenes en el interrogado, quien produce una respuesta o un conjunto de respuestas.

Es una de las técnicas más usadas por ser económica y práctica. En ella se adquiere un gran volumen de información, e interviene un entrevistador que es el encargado de llevarla a cabo y decide usarla con un fin determinado. Es indispensable la presencia de al menos dos personas, el entrevistador y el entrevistado.

Para el desarrollo de la entrevista, el investigador se fija un objetivo que debe cumplir en el transcurso de la misma, mediante preguntas ordenadas de forma lógica coherente. Tiene la ventaja de ser flexible, es decir, adaptable al entrevistado de forma tal que le sea posible expresarse libremente y con facilidad.

En la investigación se realizan entrevistas libres o abiertas, ya que el entrevistador no tiene planificadas previamente las preguntas, aunque si requiere una preparación sobre el tema que se requiere investigar.

Trabajo en equipo:

El trabajo en equipo implica que todas las personas involucradas estén orientadas hacia una meta común, logrando la sinergia que les permitirá llegar más rápido y mejor que si cada uno se reparte un segmento del trabajo. Es decir, el compromiso y la identificación son requisitos fundamentales para el trabajo en equipo.

PASO 2. Ciclo de medición y gestión.

El ciclo de medición y gestión de Intangibles se realiza a partir de los componentes que hayan sido establecidos o identificados en la tercera tarea del paso 1 en la entidad objeto de estudio.

El mismo se apoya en 3 tareas fundamentales:

TAREA 1. Identificar los elementos por cada componente establecido en el modelo conceptual de medición de Intangibles para entidades hospitalarias seleccionado para la aplicación en la entidad objeto de estudio.

Para el desarrollo de esta tarea se propone la utilización del cuestionario propuesto, con el fin de poder identificar cuáles de los elementos que integra el modelo conceptual seleccionado son los que se ponen de manifiesto en la entidad objeto de estudio. Dichos elementos por cada componente del modelo son:

Componente Humano

- ❖ Formación y Desarrollo
- ❖ Clima Laboral
- ❖ Compromiso y motivación
- ❖ Experiencia laboral
- ❖ Retribución
- ❖ Crecimiento e innovación
- ❖ Estabilidad

Componente Estructural

- ❖ Cultura organizacional
- ❖ Procesos organizacionales
- ❖ Flexibilidad organizacional
- ❖ Sistemas de Información
- ❖ Infraestructura para el uso de las TIC
- ❖ Aseguramiento de la información
- ❖ Programas propios

Componente Relacional

- ❖ Satisfacción de pacientes y familias,
- ❖ Reconocimientos e impacto en la sociedad
- ❖ Retroalimentación
- ❖ Colaboración
- ❖ Calidad del servicio hospitalario
- ❖ Reputación

- ❖ Satisfacción con los agentes del entorno
- ❖ Satisfacción de los agentes del entorno
- ❖ Impacto

El cuestionario propuesto es una encuesta elaborada que se presenta en una escala dicotómica (si o no), la cual puede ser procesada mediante la hoja de cálculo de Microsoft Excel, puesto que la decisión final recae en el cálculo de una tabla de frecuencia relativa. La encuesta propuesta se muestra en el (Anexo #2) y es válido en este caso aclarar que se propone utilizar este instrumento tal y cual fue propuesto en la investigación precedente a esta, puesto que cumple con los requisitos que se consideran necesarios para obtener los resultados que se pretenden. Además, se propone en la presente investigación, incorporar para procesar dicho resultado obtenido el método de Coeficiente de Consenso, el mismo se constata su utilización en la literatura en investigaciones de este tipo precisamente para el procesamiento de cuestionarios presentados con escalas dicotómicas.

TAREA 2. Identificar el indicador correspondiente por cada elemento seleccionado.

En el modelo conceptual seleccionado, se identifican indicadores de medición para cada uno de los elementos por cada componente representado. De acuerdo con el resultado de la tarea anterior, se propone entonces la realización de un análisis por el equipo de investigación para poder identificar los indicadores por cada elemento resultante. La (tabla #5) según el modelo seleccionado, muestra la identificación de manera general de los indicadores de medición por cada elemento del componente.

Tabla#5. Identificación de indicadores por elementos de los componentes definidos.

Componentes	Elementos	Indicadores
Componente Humano	<ul style="list-style-type: none"> • Formación y Desarrollo 	-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 de 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.
	<ul style="list-style-type: none"> • Clima Laboral 	-Índice de satisfacción de empleados -Clima organizativo -Costo de absentismo laboral de rotación -Porcentaje de rotación -Número de años en la profesión

	<ul style="list-style-type: none"> Compromiso y motivación 	<ul style="list-style-type: none"> -Años de experiencias -Números de equipos de trabajo que tiene la empresa -Índice de motivación -Índice de inserción en el medio - índice de liderazgo -Índice de absentismo -Número de sugerencias puesta en la práctica
	<ul style="list-style-type: none"> 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 trabajo
	<ul style="list-style-type: none"> 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
	<ul style="list-style-type: none"> Crecimiento e innovación 	<ul style="list-style-type: none"> - Índice de potencial de innovación de los trabajadores técnicos -Grado de creatividad, imaginación, generación de ideas -Índice de potencial de innovación de profesionales -Nivel alcanzado en investigaciones científicas
	<ul style="list-style-type: none"> 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 -Números de bajas no deseadas -Porcentajes de bajas no deseadas producidas en el período -Índice de estabilidad
Componente Estructural	<ul style="list-style-type: none"> Cultura organizacional 	-Índice de cultura organizacional
	<ul style="list-style-type: none"> Procesos organizacionales 	-Índice de organización de los procesos
	<ul style="list-style-type: none"> Flexibilidad organizacional 	-Índice de rotación interna de empleados
	<ul style="list-style-type: none"> Sistemas de Información 	-Índice de sistemas de información
	<ul style="list-style-type: none"> Infraestructura para el uso de las TIC 	-Índice de actualización y acceso a las TIC
	<ul style="list-style-type: none"> 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
	<ul style="list-style-type: none"> Programas propios 	<ul style="list-style-type: none"> -Número de programas de doctorado -Número de programas de maestrías -Número de cursos y diplomados
	<ul style="list-style-type: none"> Satisfacción de pacientes y familias 	-Índice de satisfacción global de pacientes y familiares
Componente Relacional	<ul style="list-style-type: none"> Reconocimientos e impacto en la sociedad 	-Índice de reconocimientos obtenidos por la organización
	<ul style="list-style-type: none"> Retroalimentación 	<ul style="list-style-type: none"> -Índice de quejas y sugerencias -Índice de sugerencias aceptadas
	<ul style="list-style-type: none"> Colaboración 	-Índice de colaboración
	<ul style="list-style-type: none"> Calidad del servicio hospitalario 	-Índice de calidad del servicio hospitalario
	<ul style="list-style-type: none"> Reputación 	-Índice de reputación de la entidad
	<ul style="list-style-type: none"> Satisfacción con los agentes del entorno 	-Índice de satisfacción con los agentes del entorno
	<ul style="list-style-type: none"> Satisfacción de los agentes del entorno 	-Satisfacción de los agentes del entorno
	<ul style="list-style-type: none"> Impacto medioambiental 	-Índice de impacto medioambiental

Fuente: Carballo, Z (2017)

TAREA 3. Elaborar los instrumentos de medición

Según el procedimiento de implementación, cada uno de los indicadores seleccionados teniendo en cuenta la relación de éstos con las estrategias a complementar, deben ser medidos con diferentes herramientas, tales como: cuestionarios, entrevistas, observación directa, revisión bibliográfica, entre otros. La encuesta es la técnica cuantitativa más utilizada para la obtención de información primaria en este tipo de investigaciones. A estas se les debe realizar pruebas para conocer su alto grado de validez y fiabilidad mediante su procesamiento en el Software Estadístico SPSS en cualquiera de sus versiones.

En la presente investigación se utilizará tres encuestas que según la revisión realizada en la investigación precedente son los instrumentos de medición propuesto para el análisis. (Anexos #3,4 y 5).

La elaboración del cuestionario tiene como base el listado inicial de elementos recogidos anteriormente. Asimismo, la gama de respuestas para las preguntas estará representada por la escala de Likert, que va desde 1= totalmente en desacuerdo hasta 7 = totalmente de acuerdo. Esta técnica utiliza una categorización continua de las actitudes graduada según la intensidad que debe ser indicada por el sujeto que responde el cuestionario, se sugiere la escala de 1 a 7, en vez de la escala de 1 a 5, pues la primera al presentar más opciones, permite una mayor sensibilidad para captar las apreciaciones de los encuestado.

TAREA 4. Aplicar los instrumentos de medición elaborados.

Una vez elaborados los instrumentos de medición se procede a su aplicación. En este caso se propone el cálculo de la muestra para la selección.

TAREA 5. Procesar información.

Para procesar la información obtenida, como resultado de las encuestas aplicadas en la tarea anterior, se propone su procesamiento a través de la hoja de cálculo de Microsoft Excel, mediante la misma se podrán realizar matrices que permitan valorar el resultado obtenido a través de la escala Likert propuesta en cada uno de los instrumentos elaborados. Es importante destacar que la investigación consultada, precedente a la que actualmente es presentada propone la medición de los indicadores intangibles sólo considerados de eficiencia según la literatura, puesto que son los que hasta el momento considera el modelo seleccionado. Quedará para posteriores investigaciones el cálculo de los indicadores considerados como absolutos. De esta manera se podrá obtener si se requiere un valor cualitativo de los Intangibles a nivel general en la organización; por lo que se considera una de las limitantes de la investigación.

Es importante aclarar que la investigación que se presenta además de la limitante que ya se había detectado considera necesario proponer el estudio para posteriores investigaciones

acerca de criterios de medida para valorar el resultado obtenido luego de la aplicación de los instrumentos, en la actualidad es insuficiente determinarlo o valorarlo. No obstante, se considera el resultado de la misma un paso importante en el avance de investigaciones como esta.

El paso número 2, compuesto por las 5 tareas antes explicadas está sustentado por las siguientes técnicas, métodos y herramientas que a continuación se explican:

Selección de expertos:

Para la selección del experto se utiliza el llamado Coeficiente de competencia (K) (Oñate Ramos, 1988), el cual se determina de acuerdo con la opinión del experto sobre su nivel de conocimiento con respecto al problema que se está resolviendo y con las fuentes que le permiten comprobar su valoración. El coeficiente de competencia se calcula de la siguiente forma: $K = (K_c + K_a) / 2$ Donde:

K_c : es el coeficiente de conocimiento o información que tiene el experto respecto al problema, calculado sobre la valoración del propio experto. En la determinación de este coeficiente el experto deberá marcar 1 o 0 según los elementos que identifique como necesarios y que se corresponda con el grado de conocimiento e información que tiene sobre el tema a investigar. El cálculo del Coeficiente de Conocimiento o Información (K_c), se realiza a través de la siguiente fórmula: $K_c = \alpha p$ (0,1) Donde:

K_c : coeficiente de Conocimiento o Información p : prioridad de la característica seleccionado por el experto.

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

K_a : es el coeficiente de argumentación o fundamentación de los criterios del experto, conseguido como consecuencia de la suma de los puntos adquiridos en función de la fuente y de la escala propuesta: Alto, Medio, Bajo.

El coeficiente de competencia (K) (Anexo#6) debe estar en el rango 0.8 y1, para elevar el nivel de selección de los expertos. La cantidad de expertos a elegir debe ser menor o igual a $\alpha \times n$ (Sánchez, 1984), donde α es un número comprendido entre 0.1 y 1 prefijado por el investigador, y n son los elementos que caracterizan un determinado objeto de estudio, de acuerdo con Cuétara.

Además, se consideró necesario coincidir con el criterio de Vega Falcón, el cual propone tres posibles rangos para la selección de α en dependencia del nivel de conocimiento del tema que se investigue que posean las personas seleccionadas (Anexo#7).

El primer rango que puede tomarse como bien se explica en la tabla, es 0.1- 0.3 (bajo), que significa que existe poco conocimiento del tema. El segundo valor posible que puede tomar α es

el de 0.4 - 0.6 (medio), que significa que el tema es poco conocido; es decir que en algún momento se ha oído hablar del mismo, o se ha revisado alguna que otra bibliografía. Por último, el otro valor a tomar es de 0.7 - 1 (alto), que significa que el tema en cuestión es muy conocido.

La decisión muestral.

La muestra es un conjunto pequeño de unidades de la población, que aparentemente incorpora en mayor o menor medida las características de dicha población.

El muestreo representa ciertas ventajas:

- ❖ Economía de tiempo, de recursos materiales y esfuerzos humanos, contribuyendo así al uso racional del potencial científico-técnico.
- ❖ Permite un estudio más profundo, con la utilización de mayor variedad de métodos.

La calidad de la información derivada de muestras no depende del tamaño de la misma, sino de la forma seleccionada. Existen diferentes técnicas de muestreo, las probabilísticas y las no probabilísticas, cada una de ellas ofrecen posibilidades y limitaciones en dependencia con lo que se quiera medir. En esta investigación se utilizaron las siguientes técnicas probabilísticas:

- ❖ **Muestreo aleatorio simple:** para poder llevar a cabo la selección de los componentes de una muestra mediante el procedimiento de muestreo aleatorio simple debemos saber cuál es el tamaño de la muestra objeto de estudio, así como disponer de una lista completa de los individuos que forman la población o universo. Con los datos especificados se procederá a la elección de los individuos dentro del universo mediante un procedimiento estadístico hasta conseguir completar el total de la muestra. Otro procedimiento alternativo es identificar todas las posibles muestras, y mediante un método probabilístico seleccionar una de ellas. Este segundo método parece más costoso que el primero. El muestreo aleatorio simple tiene la dificultad de necesitar de una lista de la población total o universo.
- ❖ **Muestreo aleatorio estratificado:** permite asegurar y aumentar la representatividad de la muestra a nivel de ciertos subconjuntos de la población. Se divide a la población en los grupos o estratos y se obtiene aleatoriamente una muestra separada de cada estrato a través de cualquier procedimiento aleatorio (este proceso recibe el nombre de afijación). La base de esta técnica consiste en subdividir a una población heterogénea en estratos homogéneos, lo que permite incrementar el grado de representatividad y posibilita utilizar muestras más pequeñas. Este método de muestreo ofrece las siguientes ventajas:

- Incrementa precisión del instrumento.

- Es posible que la información obtenida de cada estrato nos sea útil para otros estudios sobre los respectivos estratos.
- Es más sencillo el proceso de recolección de la información básica.

Según Soler, P (1990) el muestreo aleatorio estratificado permite estudiar cada estrato por separado además que las estimaciones son más precisas. Existen dos métodos para determinar el tamaño de la muestra. El método Poisson es el seleccionado para utilizarlo en la presente investigación.

Bernoulli: Se hace el muestreo sin tener en cuenta los estratos:

$$n_i = \frac{\text{Total de la muestra}}{\text{Total de estratos}}$$

Poisson: Se elige una muestra por cada estrato según su proporción de la población.

$$n_i = \frac{N_i}{N} * n$$

siendo:

n_i: número de elementos de la muestra procedentes del estrato i.

N_i: número total de elementos del estrato i.

N: número total de elementos de la población

n: tamaño de la muestra total

Entre los posibles criterios o factores de estratificación se encuentran la edad, el sexo, el nivel de instrucción escolar, la ocupación o cualquier otro que sea relevante en el problema de investigación. En general la muestra estratificada tiene la ventaja sobre la muestra aleatoria simple de lograr mayor precisión en las estimaciones.

El tamaño de la muestra. La selección de la muestra representa una cuestión esencial en cualquier investigación. Existen algunos criterios para la designación de la misma:

- ❖ El criterio para determinar la misma debe estar basado fundamentalmente en lo cualitativo, definiéndose las características de la población y los objetivos a alcanzar.
- ❖ Si el estudio indaga sobre conocimientos globales, puede realizarse con una muestra más restringida.
- ❖ En términos generales se considera que el límite mínimo de confiabilidad se sitúa en el 10% de la población. Por debajo del 10%, la muestra no puede ser representativa, aunque se seleccione con técnicas probabilísticas. Por encima del 10%,

la confiabilidad puede aumentar, aunque nunca será realmente alta cuando se trabaja con muestras no probabilísticas⁷.

Los elementos que se describen deben tenerse en cuenta:

❖ **Precisión:** el grado de exactitud que se demanda de una evaluación estriba en cuan revelador sea identificar los resultados microscópicos que podrían extenderse dentro de un argumento más amplio.

Debido al hecho que en esta investigación se consideran las actitudes, aptitudes, motivaciones, comportamientos humanos, entre otros, no puede ser tan precisa como otros estudios, pero la muestra debe ser lo suficientemente grande para convencer a un observador objetivo que los resultados pueden ser tenidos en cuenta.

❖ **Factibilidad:** al trazar el estudio la posibilidad de comprometer la generalidad de los resultados futuros a fin de alcanzar un esquema que sea factible debido a los recursos y el tiempo disponible, debe ser real. Es trascendental conseguir que, la identificación de una muestra se aproxime lo más posible al tamaño de muestra recomendado y que represente las variables importantes presentes en la población de individuos que podría estar vinculada a su evaluación y podría llevarse a cabo con los recursos disponibles.

Una muestra es representativa cuando es capaz de mostrar las distribuciones y los valores de las desiguales características del universo y de sus diferentes subconjuntos. Con la finalidad de hallar la muestra representativa se utilizó la siguiente fórmula:

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

Donde:

N: tamaño de la población.

K: probabilidad para la cual se cumple el nivel de confianza, que sigue una distribución normal. Su valor es de 1.56

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

e: error 6%.

Trabajo en equipo:

Esta técnica ya ha sido explicada con anterioridad en el paso 1.

7 Castellanos, B (1999). "La planificación del proceso investigativo". Maestría en Ciencias de la Educación Superior. Selección de lecturas. Vicerrectoría Docente, Universidad de Matanzas.

Encuesta:

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. Esta técnica también será utilizada para la validación del procedimiento mediante el método comparación por pares.

Software SPSS: Potente herramienta estadística que permite realizar cualquier análisis estadístico de una muestra de datos. Se utiliza en el análisis de los resultados obtenidos por los cuestionarios de satisfacción, motivación, liderazgo y calidad. Este paquete estadístico permite determinar las correlaciones existentes entre los diferentes indicadores de las variables estudiadas, así como las correlaciones entre variables, la fiabilidad del instrumento, descripción de los resultados aplicando la estadística descriptiva. Es además el paquete estadístico para ciencias sociales, fue desarrollado en la universidad de Chicago y es uno de los más difundidos. Contiene diversos análisis, de los cuales se utilizarán en este estudio la prueba de confiabilidad a través de Alpha de Cronbach.

Alfa de Cronbach: Prueba que suele usarse en estos casos para el análisis de la fiabilidad que determina la consistencia interna del instrumento de medida utilizado. Este análisis es indispensable pues si las medidas a utilizar no son fiables, no servirán para contrastar los objetivos propuestos. Se sugiere la aplicación a las dimensiones que resulten por cada componente. Con esta prueba se obtiene también la correlación de cada ítem con el total de la

escala (Correlación del Ítem Total), la cual demuestra validez del instrumento; se recomiendan resultados a partir de 0,6 para la fiabilidad y para la validez a partir de 0.4.

Método del Coeficiente de Consenso:

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

Donde:

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

VN = Total de votos negativos

VT = Total de votos

Si luego de efectuados los cálculos el grado de aceptación es mayor que 80% u 85%, entonces el atributo evaluado se acepta. De quedar por debajo del rango establecido, se pueden adoptar las decisiones siguientes:

- a) Desechar el criterio de los decisores y mantener el atributo.
- b) Desechar el atributo, tratando de mantener la condición de que su cantidad nunca sea menor que el número de decisores utilizados.
- c) Retroalimentar a los decisores con los criterios de los demás para tratar de que modifiquen su votación.

PASO 3. Elaboración del informe.

Mediante el mismo la organización divulga la información obtenida acerca de sus Intangibles. Por lo tanto, este informe debe contener el trabajo desplegado para desarrollar y mantener la estrecha interrelación de los componentes identificado en la organización o entidad objeto de estudio, proporcionando información clara y precisa para la toma de decisiones.

PASO 4. Gestión de los Intangibles.

En la gestión de los Intangibles la dirección de organización interpretará los resultados y tomará las decisiones pertinentes, con la finalidad de optimizar la creación de valor de sus Intangibles. Seguidamente tendrá como nuevo reto la iniciación de un nuevo ciclo de las tareas y si así lo requiera un cambio de estrategia. En la tarea la empresa deberá cuestionarse la creación o no de los elementos que identificó en la tarea 1 del paso 2 y en función de la respuesta seguir las siguientes acciones:

SI: va acompañada de acciones pro-activas y de un seguimiento cuidadoso.

NO: le siguen acciones correctivas y el seguimiento es vital en este caso.

En ambos casos se repite el ciclo, en función de identificar algún elemento nuevo o eliminar alguno que este creando valor. No es ocioso recordar que el mundo progresa de manera veloz, por lo que ya n basta con reaccionar de forma vertiginosa ante los cambios del entorno: se llegara tarde de todos modos. La reactividad debe ceder terreno a la pro-actividad, convirtiendo a todos en promotores del cambio, capaces de crear el futuro, no esperado por él, sino adivinándolo.

Conclusiones del capítulo:

1. Teniendo en cuenta la importancia que posee el sector público y dentro de este último específicamente el sector hospitalario en la economía del país resulta de gran interés la aplicación de un modelo conceptual y un procedimiento de implementación que contribuya a la toma de decisiones administrativas en este tipo de organizaciones.
2. El modelo conceptual de medición de Intangibles y su procedimiento de implementación seleccionado para la aplicación en las entidades hospitalarias constituye una herramienta de trabajo para este tipo de organizaciones, siendo propuesta su utilización como una práctica continua en el desarrollo constante de la actividad que realizan.
3. Los instrumentos de medición propuestos, así como la revisión de los elementos e indicadores por cada uno de los componentes identificados en el modelo conceptual permitió tener en cuenta las características propias del sector; así mismo las propias de cada organización o entidad dónde se seleccione su aplicación además también el criterio de los expertos emitidos.

Capítulo III: Resultados de la aplicación parcial del procedimiento de implementación del modelo conceptual de medición de Intangibles para entidades hospitalarias. Caso estudio: Policlínico Samuel Fernández.

En el presente capítulo se presentan los resultados de la aplicación parcial del procedimiento de implementación para el modelo conceptual de medición de Intangibles en el Policlínico Samuel Fernández.

3.1 Características del sector hospitalario en Cuba.

La actividad hospitalaria juega un papel preponderante en la atención de salud; este sistema es universal, gratuito y accesible a todos los ciudadanos, lo cual se manifiesta en su red de unidades asistenciales en el territorio nacional y su sistema de primer, segundo y tercer nivel de atención médica a través de los diferentes programas priorizados, en cuyo centro de interés sitúan por igual el cuidado del niño, la madre, la mujer y el adulto mayor, así como la prevención y control de las enfermedades transmisibles y no transmisibles que puedan afectar a los cubanos. Dentro del sector hospitalario en Cuba todas las entidades se encuentran inmersas en un proceso de perfeccionamiento hospitalario que precisa de un cambio en la conducta, tanto en los jefes como en los trabajadores, para lograr eficacia, eficiencia y efectividad. Este proceso, de Perfeccionamiento Hospitalario, tiene por objetivo "...lograr que nuestros servicios sean excelentes, es decir, que tengan alta calidad, costos aceptables, y estén orientados a satisfacer las necesidades de nuestros clientes". (Documento para el Perfeccionamiento Hospitalario, 2002)

Por lo tanto, los objetivos generales del Sistema Nacional de Salud son:

1. Garantizar el acceso equitativo y universal a servicios de atención integral de salud, a través del funcionamiento de una red de servicios de gestión desconcentrada y descentralizada.
2. Proteger integralmente a las personas de los riesgos y daños a la salud; al medio ambiente de su deterioro o alteración.
3. Generar entornos, estilos y condiciones de vida saludables.
4. Promover la coordinación, la complementación y el desarrollo de las instituciones del sector.
5. Incorporar la participación ciudadana en la planificación y veeduría en todos los niveles y ámbitos de acción del Sistema Nacional de Salud.

3.2 Resultados de la aplicación parcial del procedimiento de implementación del modelo conceptual de Intangibles en el Policlínico Samuel Fernández de Matanzas.

PASO 1. Identificación de presencia de condiciones que proporcionen el éxito de la medición de Intangibles.

Como se describió en el capítulo anterior, para dar cumplimiento al paso 1, se llevó a cabo el cumplimiento de sus tres tareas correspondientes con la aplicación de las técnicas y métodos de investigación propuestas.

TAREA 1: Características de la entidad hospitalaria.

Mediante entrevistas y análisis de documentos se pudo constatar que el Policlínico Samuel Fernández de Matanzas está ubicado en la calzada General Betancourt, el mismo cuenta con una plantilla de 709 trabajadores dentro de las unidades organizativas que agrupan funciones y actividades afines para cumplir los objetivos específicos en relación con la asistencia médica, la docencia y la investigación, así como las que apoyan estas funciones.

Misión: El policlínico Samuel Fernández ofrece una atención medica eficaz a la familia y comunidad que atiende, a través de acciones de promoción, prevención, curación y rehabilitación, encaminada a satisfacer las necesidades crecientes de la población, en vinculación estrecha con la comunidad y sectores sociales implicados, para elevar su estado de salud y garantizar una mejor calidad de vida. Además, desarrolla actividades de docencia e investigación, dirigidas al personal médico, paramédico y miembros de la comunidad, cuidando los valores éticos, humanista e ideológicos de nuestro sistema.

Visión: Somos un policlínico que brinda una atención integral de alta calidad al individuo, la familia, la comunidad y el ambiente, utilizando nuevos servicios y tecnología de punta con un enfoque intersectorial, basado en el análisis de la situación de salud del área con un tratamiento adecuados de sus aspectos metodológicos, teóricos y prácticos. Exhibiendo una adecuada preparación de los cuadros que garantiza una correcta organización y gestión de los recursos humanos y materiales, unido al perfeccionamiento continuo de los profesionales, técnicos y demás trabajadores sobre la base de la cooperación internacional sustentando su consolidado nivel político e ideológico.

Objeto Social: El Policlínico Samuel Fernández es el encargado de brindar una atención medica de calidad con la introducción de nuevas tecnologías y servicios accesibles a la población a través de acciones de promoción, prevención , curación y rehabilitación, encaminada a elevar el estado de salud del individuo, la familia y su entorno en estrecha vinculación con los sectores de la comunidad, fortaleciendo la docencia e investigación para

elevar el nivel científico-técnico de su personal fomentando en esto los valores éticos, humanistas e ideológicos de nuestro sistema social.

TAREA 2: Identificar ambiente de formación sobre Intangibles.

Como parte del trabajo realizado por el grupo científico estudiantil de Intangibles del departamento-carrera Contabilidad y Finanzas que pertenece a la Facultad de Ciencias Empresariales, se programó como resultado de la técnica aplicada tormenta de ideas sesiones de Conferencias Especializadas acerca del tema en cuestión. Esto proporcionó que el conocimiento sobre el tema en la entidad objeto de estudio fuera aumentando en la organización paralelamente con el desarrollo de la presente investigación. La dirección del policlínico reconoció la importancia de este instrumento de gestión, pues el mismo proporciona elementos no financieros de gran valor para la entidad y aprueba el inicio de la investigación; logrando al máximo una conformidad para desarrollarla, así como un gran interés en los resultados que se puedan obtener de la misma. Lo anteriormente explicado es el resultado también de otra de las técnicas aplicadas: trabajo en equipo y tormenta de ideas llevada a cabo por el equipo de investigación.

TAREA 3: Establecer los componentes del modelo conceptual seleccionado en la entidad objeto de estudio.

Se aprueban las dimensiones propuestas en el modelo conceptual de medición de Intangibles para entidades hospitalarias seleccionado, y a partir de ello se procede a continuar la aplicación del procedimiento de implementación asociado al mismo.

PASO 2. Ciclo de medición y gestión.

Para dar cumplimiento al paso 2, descrito en el capítulo anterior, y cumpliendo con lo ya establecido, determinado y estudiado en investigaciones precedentes a esta, se llevó a cabo el cumplimiento de sus 5 tareas correspondientes con la aplicación de las técnicas y métodos de investigación propuestas.

En el desarrollo de este paso se requiere en varios momentos del trabajo con los expertos; a continuación, se muestra el proceso de selección de los mismos.

Siguiendo lo expuesto en el Capítulo 2 para la selección de expertos, se determinó la cantidad de los posibles expertos en la cual se incluyó académicos que investigan la temática y trabajadores de la entidad objeto de estudio. Después de haber obtenido el consentimiento de los mismos se aplicó la encuesta para su selección, con la cual se determina el coeficiente de competencia a partir del coeficiente de conocimiento y argumentación de cada uno de ellos.

Posteriormente se aplica la siguiente fórmula, de la cual se obtiene una cantidad de expertos igual a 16 seleccionados.

$$\alpha \times n = 0.3 \times 54 = 16.2 \approx 16$$

En esta investigación, n está caracterizada por los indicadores de medición de los elementos de carácter intangible mencionados en el capítulo anterior, en este caso 54 indicadores propuestos por la investigación precedente a esta. Es meritorio reconocer la presencia en la selección a priori de los expertos de profesores-investigadores con más de 20 años de experiencia en la investigación y otros en estos momentos desarrollando investigaciones de esta misma rama fuera del país.

Ante los casos de incertidumbre en el tratamiento de α , se consideró que el nivel de conocimiento sobre el tema en la entidad objeto de estudio es bajo teniendo en cuenta lo novedoso del mismo. Estas condiciones propiciaron que el rango a tomar fuese de 0.1 - 0.3 y se seleccionó el máximo valor del rango, es decir 0.3. Conociendo que se requieren 16 expertos, se determinan los mismos partiendo del criterio de competencia, el cual exige elegir a aquellos cuyo coeficiente de se encuentren en el intervalo de 0.8 – 1; de no cumplir la condición se elegirán los más cercanos al límite inferior del intervalo. Los resultados son mostrados en la (tabla#6).

Tabla #6. Coeficiente de Competencia.

Expertos	E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	E8	E9	E10	E11	E12	E13	E14	E15	E16
Coeficiente de conocimiento (Kc)	1.000	0.846	0.783	0.728	0.715	0.819	0.710	0.588	0.842	0.833	1.000	0.633	0.783	0.728	0.715	0.819
Coeficiente de argumentación (Ka)	0.980	0.800	0.840	0.880	0.880	0.820	0.860	0.900	0.800	0.820	0.800	0.840	0.960	0.700	0.800	0.700
Coeficiente de competencia (K)	0.99	0.82	0.81	0.80	0.80	0.82	0.79	0.74	0.82	0.83	0.90	0.74	0.87	0.71	0.76	0.76

Fuente: elaboración propia

A partir de estos resultados se confeccionó el listado de los expertos, mostrándose en la (tabla#7) especificando nombre completo y breve descripción (sin coincidir su orden con el de la (tabla #6).

Tabla #7: Listado de Expertos

No.	Nombre y Apellidos	Breve Descripción	Años de Experiencias
1	MS.c Annayka Abad Alfonso	Profesora-Investigadora del Departamento-Carrera de Contabilidad y Finanzas de la Universidad de Matanzas.	11 años
2	MS.c Naylén García de León	Profesora-Investigadora del Departamento-Carrera de Contabilidad y Finanzas de la Universidad de Matanzas.	12 años
3	MS.c Ilvia Montalvo Palacios	Profesora-Investigadora del Departamento-Carrera de Contabilidad y Finanzas de la Universidad de Matanzas.	9 años
4	MS.c Ángela González Laucirica	Profesora-Investigadora en universidades en el exterior	10 años

		con conocimiento acerca del tema de investigación.	
5	MS.c Mónica Angelina Pérez Zulueta	Profesora-Investigadora en universidades en el exterior con conocimiento acerca del tema de investigación.	11 años
6	Dr.C. Argelio Frías Jiménez	Profesor-Investigador del Departamento-Carrera de Contabilidad y Finanzas de la Universidad de Matanzas.	25 años
7	Dr.C. Varna Hernández Junco	Profesora-Investigadora en universidades en el exterior con conocimiento acerca del tema de investigación.	25 años
8	Lic. Elisset Ribot Vázquez	Profesora-Investigadora del Departamento-Carrera de Contabilidad y Finanzas de la Universidad de Matanzas.	7 años
9	Dr. Enit Bellón Granda	Med. Esp. 1er Grado en Pediatría	17 años
10	Dr. Aialis guerra Balceiro	Med. Esp. En Ginecología y Obstetricia	6 años
11	Dr. Iván Somoza Garcia	Med. Esp. En Medicina Interna	15 años
12	Dr. Audrey Negret Carmona	Med. Esp. En 1er Grado en MGI	19 años
13	Lic. Consuelo de los Milagros	Lic. En Enfermería	34 años
14	Lic. Anabel García Arruez	Lic. En Psicología de la salud	4 años
15	Dr. Jorge Félix Sánchez Cabrera	Med. Esp. En 1er Grado en MGI	24 años
16	Esp. Mercedes Cabrera González	Esp. Farmacéutica y Plantas Medicinales	32 años

Fuente: elaboración propia

Una vez seleccionados los expertos, se da paso al cumplimiento de la tarea 1 que requiere el trabajo con los mimos.

Tarea1: Identificar los elementos por cada componente establecido en el modelo conceptual seleccionado en la entidad objeto de estudio.

En este caso se parte de la propuesta de 24 elementos seleccionados de la revisión bibliográfica y de experiencias de investigaciones precedentes, dichos elementos se presentan a los expertos seleccionados mediante la encuesta mostrada en el (Anexo #2), con el objetivo de evaluar en una escala dicotómica si consideran o no que los mismos se corresponden con las características de la entidad o si se debe agregar algún otro.

La información obtenida mediante la encuesta fue procesada a través del coeficiente de consenso como se propuso (tabla #8), el cual arrojó que, de 24 elementos intangibles propuestos para la medición, 22 cumplieron el criterio que dicho coeficiente exige, es decir, que solo se aceptan aquellos elementos que obtienen un grado de aceptación mayor que el 85% según el criterio de los expertos.

Tabla#8: Resultados de la aplicación del coeficiente de consenso

Componente	Elemento	Grado de Aceptación
Componente Humano	Formación y Desarrollo	100%
	Clima laboral	100%
	Compromiso y motivación	100%
	Experiencia laboral	100%
	Retribución	90%
	Crecimiento e innovación	90%
	Estabilidad	90%
Componente Estructural	Cultura organizacional	100%
	Procesos organizacionales	90%

	flexibilidad Organizacional	100%
	Sistema de información	90%
	Infraestructura para el uso de las TIC	70%
	Aseguramiento de la información	100%
	Programas propios	90%
Componente Relacional	Satisfacción de pacientes y familia	100%
	-Reconocimiento e impacto en la sociedad	90%
	Relación con los proveedores	70%
	Retroalimentación	90%
	colaboración	90%
	Calidad del servicio hospitalario	100%
	Reputación	90%
	Satisfacción con los agentes del entorno	100%
	Satisfacción de los agentes del entorno	90%
	impacto medioambiental	100%

Fuente: elaboración propia

Tarea2: Identificar el indicador correspondiente para cada elemento seleccionado

Para la realización de esta tarea, se llevó a cabo la aplicación de las técnicas trabajo en equipo y tormenta de ideas a partir de la identificación de los indicadores de medición para cada uno de los elementos del componente resultante, teniendo en cuenta el resultado que arrojó el coeficiente de consenso aplicado en la tarea anterior; resultando la siguiente propuesta de los elementos e indicadores a utilizar:

Tabla#9: Elementos e Indicadores a utilizar del Componente Humano.

Elemento	Indicador
Formación y Desarrollo	- 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
	-Porcentaje de empleados que participan en programas de formación y desarrollo.
	-Nivel de acceso a la formación de los empleados.
Clima laboral	-Porcentaje de empleados promocionados evaluados positivamente en su primer año.
	-Índice de satisfacción de los empleados.
	-Clima organizativo
	-Coste de absentismo laboral.
	-Coste de rotación.
Compromiso y motivación	-Porcentaje de rotación.
	-Índice de motivación.
	-Índice de liderazgo.
	-Índice de inserción en el medio.
	-Antigüedad en la organización.
Experiencia laboral	-Número de sugerencias puestas en práctica.
	-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	- Porcentaje de salarios que no cumplen criterios de Equidad interna.
	-Número de incorporaciones, capacidad de atracción.
	-Remuneración.
	- Personas sujetas a retribución variable.
Crecimiento e Innovación	-Años de experiencia.
	- Índice de potencial de innovación de los trabajadores técnicos.
	-Índice de potencial de innovación de Profesionales.
	-Nivel alcanzado en investigaciones científicas.
Estabilidad	- Tiempo de permanencia de empleados en la organización.
	- Antigüedad media de empleados.
	- Número de bajas no deseadas.
	-Porcentaje de bajas no deseadas producidas en el período.
	- Índice de estabilidad.

Fuente: elaboración propia

Tabla#10: Elementos e Indicadores a utilizar del Componente Estructural

Elemento	Indicador
Cultura Organizacional	Índice de cultura organizacional.
Procesos Organizacionales	Índice de satisfacción de los empleados.
Flexibilidad Organizacional	Índice de Rotación interna de empleados.
Sistemas de información	Índice de sistemas de información.
Aseguramiento de la información	Aseguramiento de la información en la docencia de pregrado y postgrado.
	Aseguramiento de la información para la labor de investigación.
Programas propios	Número de programas de doctorado y maestrías
	Índice de calidad de los programas.

Fuente: elaboración propia

Tabla#11: Elementos e Indicadores a utilizar del Componente Relacional

Elementos	Indicador
Satisfacción de pacientes y familias	Índice de satisfacción global de pacientes y familiares
Reconocimientos e impacto en la sociedad	Índice de reconocimientos obtenidos por la organización
Retroalimentación	Índices de quejas y sugerencias
Colaboración	Índice de colaboración
Calidad del servicio hospitalario	Índice de calidad del servicio Hospitalario
Reputación	Índice de reputación de la entidad
Satisfacción con los agentes del entorno	Índice de satisfacción con los agentes del entorno
Satisfacción de los agentes del entorno	Índice de satisfacción de los agentes del entorno
Impacto medioambiental.	Índice de impacto medioambiental

Fuente: elaboración propia

Tarea 3: Elaborar los instrumentos de medición

En esta tarea se concluye como consenso del equipo de investigación la utilización de las tres encuestas (cuestionario para cliente interno, cuestionario para cliente externo y cuestionario para proveedores). Entiéndase con ello que el cliente interno se identifica con el trabajador interno de la entidad incluido los médicos y enfermeras que brindan el servicio, y el cliente externo identificados como el número de pacientes aproximados que diariamente visitan el policlínico.

Se realizó además una revisión de la propuesta general del instrumento, ubicando solamente los ítems identificados con cada indicador que se determinó para cada elemento resultante de la encuesta aplicada en la tarea anterior (Anexos #3,4 y 5).

El cuestionario, como anteriormente se explicó, tiene como base el listado de elementos e indicadores recogidos anteriormente. Asimismo, la gama de respuestas para las preguntas estará representada por la escala de Likert, que va desde 1= totalmente en desacuerdo hasta 7 = totalmente de acuerdo. Esta técnica utiliza una categorización continua de las actitudes graduada según la intensidad que debe ser indicada por el sujeto que responde el cuestionario, a los cuales se le realizó para su confiabilidad la prueba de Alpha de Cronbach y para su validez la Correlación del Ítem Total mediante el programa estadístico SPSS en su versión 16.0; lo que dio como resultado que se aceptan todos los elementos e indicadores debido a que su mayoría son mayores de 0.40 en la correlación del ítem Total y mayores que 0.70 en el Alpha de Cronbach. Ambas pruebas demuestran la validez de los cuestionarios.

Tarea 4: Aplicar los instrumentos de medición elaborados

Una vez determinados los instrumentos de medición se procede a su aplicación, se seleccionó el tamaño de la muestra tal y como se propone su utilización en el capítulo anterior (tabla#12) a partir de una población definida de 709 trabajadores para los cuestionarios 1 y 3.

Tabla#12: Tamaño de la muestra de los trabajadores

Calculo del tamaño de la muestra	
Tamaño de la Población	709
Coficiente Nivel de Confianza	1.56
Probabilidad de Ocurrencia	0.5
Probabilidad de no Ocurrencia	0.5
Error	0.06
Nivel de Confianza	0.94
Tamaño de la muestra	137

Fuente: elaboración propia

Seguidamente se estratificó por departamentos de acuerdo con el número de integrantes de cada área; con el objetivo de garantizar que los resultados obtenidos sean representativos de las diferentes categorías ocupacionales. La siguiente tabla lo muestra:

Tabla#13: Muestra estratificada

Departamentos	Fijos	Contratados	Total	Estratos
Dirección	5		5	1
G.B.T	228		228	44
Dpto. Reg. Médico y Estadístico	17		17	3
Actividad Docente	3		3	1
Dpto. Económico	5		5	1
Subdirección	129		129	25
Dpto. Salud Menta	18		18	3
Dpto.	55		55	11

Capítulo III. Resultados de la aplicación parcial del procedimiento de implementación del modelo conceptual de medición de intangibles para entidades hospitalarias.

Estomatología				
Dpto. Rehabilitación	50		50	10
Dpto. Enfermería	31		31	6
Dpto. Laboratorio clínico	19		19	4
Servicio Urgencias	16		16	3
Subdirección	12		12	2
Dpto. vig. lucha Anti Vectorial	18	7	25	5
Dpto. Administración	80	6	86	17
Recursos Humanos	4	1	5	1
Casa del Abuelo	5		5	1
Total	695	14	709	137

Fuente: elaboración propia

Se hizo necesario entonces calcular una muestra aleatoria simple para la aplicación del cuestionario 2 (pacientes). Es importante aclarar que el Policlínico Samuel Fernández de Matanzas posee una población elevada, abarca toda la inmensa zona desde su ubicación hasta los límites del municipio. Esta condición arrojó un análisis por parte del equipo de investigación, y para la aplicación correspondiente a esta investigación se decidió tomar solo la población del barrio en el que se encuentra específicamente ubicado (la playa), dicha población posee un promedio de 15 320 a continuación se presenta el cálculo de la muestra obtenida.

Tabla#14. Tamaño de la muestra de los pacientes

Cálculo del tamaño de la muestra	
Tamaño de la Población	15 320
Coficiente Nivel de Confianza	1.56
Probabilidad de Ocurrencia	0.5
Probabilidad de no Ocurrencia	0.5
Error	0.06
Nivel de Confianza	0.94
Tamaño de la muestra	167

Fuente: elaboración propia

Tarea 5

Se aplican los cuestionarios a las muestras calculadas, se procesan los resultados apoyados del Software Microsoft Excel, en el cuál se elaboran matrices de apoyo para el cálculo de cada ítem procesado. (Anexo#9)

En la aplicación parcial del procedimiento de implementación, y también como análisis valorativo de los resultados obtenidos, se interioriza por el equipo de investigación una de las limitantes expuesta anteriormente y es el hecho de no contar hoy con un criterio de medida establecido para poder valorar los resultados por cada uno de los ítems obtenidos, ello imposibilita por supuesto la obtención hoy de un valor que hoy pueda centrar cada uno de los componentes del modelo. Además, queda también indeterminado la identificación de los indicadores absolutos necesarios para poder sincronizar con la parte subjetiva y poder finalmente obtener un resultado monetario de los Intangibles, en este caso, en el Policlínico Samuel Fernández de Matanzas. En

Capítulo III. Resultados de la aplicación parcial del procedimiento de implementación del modelo conceptual de medición de intangibles para entidades hospitalarias.

posteriores investigaciones a esta presentada se podrá cumplir con los pasos 4 y 5 del procedimiento de implementación.

Conclusiones del capítulo:

1. El estudio del modelo conceptual y el procedimiento metodológico propuesto tiene en cuenta como antecedentes otros modelos y procedimientos descritos en esta investigación y el marco teórico en que se desenvuelve los Intangibles, así como la experiencia de aplicaciones en distintas entidades.
2. Se abordan con detalles el resultado de los métodos y técnicas estadísticas aplicados, procesamiento, validación y presentación de la información que se proponen como soporte del procedimiento, y demostraron robustez de los resultados obtenidos.
3. Mediante la aplicación del procedimiento de implementación se constató las deficiencias actuales que sobre su aplicabilidad todavía existen.

Conclusiones Generales

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

1. Al hacer una revisión de la literatura se evidencia que los Intangibles son un concepto relativamente nuevo que, debido a su importancia, resulta necesario instrumentarlo como una práctica de gestión en las empresas actuales, ya sean de cualquier tipo: productivas, comerciales o de servicios.
2. El modelo conceptual de medición de Intangibles seleccionado y el procedimiento de implementación propuesto para su aplicación son aplicables y adaptables a cualquier organización dentro y fuera del sector hospitalario ya que permiten la identificación de los elementos e indicadores por cada uno de los componentes identificados en función de las estrategias y objetivos propios de cada entidad.
3. El procedimiento de implementación que se aplica está concebido para propósitos internos de gestión y su éxito radica en la correcta identificación por parte de la organización de los elementos intangibles por cada uno de los componentes identificados, así como de la posterior determinación de los indicadores de medición y de las fuentes de información.
4. La medición de los indicadores por cada uno de los elementos intangibles identificados, definidos en el modelo conceptual seleccionado, permitirá reflejar activos intangibles estratégicos e incorporar su gestión en la estrategia organizativa de forma más eficiente.
5. La investigación presentada constituye hoy un paso de avance en el desarrollo científico-investigativo del tema, además de brindarle a la entidad objeto de estudio un instrumento que fortalece su gestión administrativa.

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 de los elementos e indicadores de medición de los tres componentes fundamentales de los Intangibles identificados en el modelo conceptual: componente humano, estructural y relacional en las entidades seleccionadas como objeto de estudio práctico.
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.
4. Continuar trabajando en el perfeccionamiento del procedimiento de implementación propuesto para la aplicación del modelo conceptual de Intangibles en entidades hospitalarias, sobre todo en lo referido a la constante revisión bibliográfica que debe existir en la búsqueda de elementos e indicadores similares que se puedan ajustar a las características del sector o entidad objeto de estudio; así como el perfeccionamiento de los instrumentos de medición elaborados.
5. Proponer al sistema de salud de la provincia la aplicación del modelo conceptual y su procedimiento de implementación propuesto en las entidades hospitalarias de la región.

Bibliografía

- ❖ **Alemán, Laura Solís. 2012.** Medición del Capital Intelectual en el Centro de Estudio de Medio Ambiente y Energía de la Universidad de Matanzas Camilo Cienfuegos. Matanzas.
- ❖ **Alfonso, Annayka Abad y Gutiérrez Rosales, Ailes. 2007.** Medición del Capital Intelectual en Hotel Meliá Las Américas. Matanzas.
- ❖ **Avoce, Ansoumane Camara y Semassa Pierre.** Algunos aportes sobre el capital intelectual. www.monografias.com. [En línea] [Citado el: 2 de enero de 2017.]
- ❖ **Báez Álvarez, Elda Jenny.** Gnosis, un nuevo modelo de medición del capital intelectual. Ciudad de la Habana.
- ❖ **Brooking. 1997.** El capital intelectual. El principal activo de las empresas del tercer milenio. Barcelona.
- ❖ **Camacho, Edgar Ojeda. 2011.** Capital intelectual, intangible de rentabilidad New York.
- ❖ **Alfonso, Abad Annayka.** Capital intelectual, Origen, evolución y desarrollo.
- ❖ **Elsa Aldama Salazar, Gregorio Martín de Castro y Pedro López Sáez. 2006.** 037, Bogotá: s.n.
- ❖ www.monografias.com. [En línea] [Citado el: 4 de marzo de 2001.]
- ❖ **Cabañas, Marisleidy Alba. 2015.** Activos Intangibles. La Habana.
- ❖ **Bueno. 1998.** 164. Capital intelectual. Una propuesta para clasificarlo y medirlo. Diagnóstico de la información y el conocimiento en empresas productoras cubanas. Economía y gestión de activos intangibles. El capital intangible como clave estratégica en la competencia actual.
- ❖ **Urbina, Navas y Ortiz de. 2002.** 346, 2002, Vol. IV. El capital intelectual como diferencia entre los activos y pasivos intangibles. El capital intelectual en la empresa. Análisis de criterios y clasificación multidimensional.
- ❖ **Sánchez Medina, A.J/Melián González, A./Hormiga Pérez, E. 2007.** 2, Universidad de Las Palmas, Gran Canaria: s.n., 2007, Vol. 13, págs. 97-111. El Concepto de Capital Intelectual y sus
- ❖ dimensiones.
- ❖ **Becerra Olmos, M. 2000.** Los intangibles propician un cambio en la gestión. Estrategia Financiera. Enero. España
- ❖ **Bueno, E; Aragón Correa, A y García Morales, V.J. 2001.** El capital intangible frente al Capital Intelectual de la empresa desde la perspectiva de las capacidades dinámicas. Documento presentado en el XI Congreso Nacional de ACEDE.
- ❖ **Navas. 2001.** El papel de los recursos intangibles en la empresa.
- ❖ **Armada, Frida Ruso.** El valor de los Activos Intangibles.
- ❖ **Helpman, Grossman y. 1994.** 8, 1994. Endogenous innovation in the theory of growth.
- ❖ **Guerra. 2008.** Salamanca: s.n., 2008. Evaluación de las inversiones en intangibles: una aproximación al estado de la cuestión.

- ❖ **Argudin, Damila Hechavarría. 2015.** Evaluación del capital intelectual en la vice-dirección General de investigaciones del centro de neurociencias de Cuba. La Habana
- ❖ **Alfonso, Annayka Abad.** Evolución y desarrollo de los activos intangibles.
- ❖ **Marines.F, Guijarro y Moya Clemente,I.** Valencia : s.n. Factores discriminantes de la inversión intangibles de las empresas tecnológicas.
- ❖ **Barney. 1991.** 1, 1991, Vol. 17 Firm resources and sustained competitive advantage.
- ❖ **Fonseca, MS.c. Carmen Rosa Ross. 2010.** Particularidades de la valuación de los signos como activos intangibles en el marco de la economía cubana.
- ❖ **Gerardo Gabriel Alfaro Calderón, Víctor Gerardo Alfaro García. 2012.** Modelo de gestión del conocimiento para la pequeña y mediana empresa.
- ❖ **Borrero, Daniel Arturo Sanz del Vecchio y Tito José Crissien. 2012.** 2, 2012, Vol. 10. Gerencia del capital intelectual.
- ❖ **Rincón, Hermes Ruiz. 2008.** España: s.n., 2008. Gestión del conocimiento: un reto confrontado
- ❖ con nuevas tecnologías
- ❖ **González, Patricia. 2015.** www.elsevier.es. www.elsevier.es. [En línea] 14 de febrero de 2015. [Citado el: 16 de enero de 2017.]
- ❖ **Grant. 1996.** Dirección estratégica. Conceptos técnicas y aplicaciones.
- ❖ **Hall. 1992.** The strategic analysis of intangibles resources.
- ❖ **José J. González Millán, Miryam T. Rodríguez Díaz. 2010.** Modelos de Capital Intelectual y sus indicadores en la universidad pública. Colombia.
- ❖ **Josep Valor, Jaume Ribera. 1990.** Gestión en la empresa hospitalaria. Madrid: s.n., 1990.
- ❖ **Alfonso, Annayka Abad; Pérez Zulueta, Mónica Angelina; González Laucirica, Ángela María. octubre, 2013.** 4, octubre, 2013, Vol. 4. La gestión de intangibles: futura administración de las instituciones hospitalarias.
- ❖ **Chaurero, Francisco Borrás Atienzar y Lisi Campos. 2015.** 2, La Habana: s.n., 2015, Vol. 155. La gestión de los intangibles: propuestas para la medición de su eficiencia en las empresas cubanas.
- ❖ **Peñalva, Juan Bta. Gómez. 2000.** Valencia: s.n., 2000. La Humanización en la atención primaria de la Salud.
- ❖ **León, Maylín Marqués. 2009.** Aplicación del procedimiento para la mejora total de los procesos de servicios en el Hospital Militar Mario Muñoz Monroy. Matanzas.
- ❖ **Lev. 2004.** Intangibles en la encrucijada.
- ❖ **López Sintas, J. 1996.** Los recursos intangibles en la competitividad de las empresas. Un análisis desde la teoría de los recursos.
- ❖ **Lorenzo, Zowe Haile Onipogui. 2012.** Identificación de indicadores de Capital Intelectual en el Centro de Estudio Anticorrosivos y Tenso activos de la Universidad de Matanzas Camilo Cienfuegos. Matanzas.

- ❖ **Armada, Frida Ruso. 2015.** La Habana: s.n., 2015. Los factores intangibles en el desarrollo de la educación superior cubana.
- ❖ **Soto, Adolfo T. Dochado. 2008.** 2008. Activos intangibles: detección, valoración y representación formal. Nueva fuente de financiación
- ❖ **Edvinsson, L. y Sullivan, P. 1996.** Developing a model for managing intellectual capital, European Management Journal. 144
- ❖ **Villanueva Fernández, E. 2003.** Propuesta de Modelo de Medición del Capital Intelectual. Tesis de Diploma Dirigida por Vega Falcón, V., Rivero Díaz, D., Vila Rodríguez, V. Universidad de Matanzas.
- ❖ **Enríquez, Dr. Juan. 2008.** México: s.n., 2008. Los imperios del futuro serán los imperios de la mente.
- ❖ **Luis Angel Oteo Ochoa*, José Ramón Repullo Labrador. 2003.** La innovación en los servicios sanitarios.
- ❖ **Luthy. 1998.** Intellectual capital and its measurement.
- ❖ **Malone, Edvinsson y. 2000.** El capital intelectual. Cómo identificar y calcular el valor de los recursos intangibles de su empresa. Barcelona
- ❖ **Martí, José María Viedma. 2010.** El Capital Intelectual de Operaciones. Madrid.
- ❖ **Vargas. 2003.** Ecuador: s.n., 2003. Ministerio de Salud Pública del Ecuador
- ❖ **Núñez, Dra. Maritza Osorio. 2014.** El capital intelectual en las gestiones del conocimiento.
- ❖ **Oficina Nacional de Estadística e Información. 2014.** Anuario estadístico de Cuba 2014. Salud y asistencia social.
- ❖ **Ortiz, Luis Eduardo Gutiérrez. 2011.** Modelo de Gestión para develar activos intangibles en Entidades del Sector Salud de Barranquilla. Barranquilla.
- ❖ **Penrose. 1959.** The theory of the growth of the firm. New York.
- ❖ **Gisbert, Canibaño y. 2004.** Madrid: s.n., 2004. Principales cambios en la definición contable de los activos intangibles.
- ❖ **Rivero Díaz, Dania. 2009.** Tesis, Modelo conceptual de medición de capital intelectual y un procedimiento para su implementación. Caso hotelero. Matanzas.
- ❖ **Rodríguez, Leivys Ramírez. 2009.** Medición del Capital Intelectual en el Departamento de Técnicas de Dirección de la Universidad de Matanzas "Camilo Cienfuegos". Matanzas.
- ❖ **Ross, Drogonetti. 2010.** Capital Intelectual.
- ❖ **Serrano, Cinca, Carlos.** El Capital Intelectual en el Sector Público. www.monografias.com. [En línea] [Citado el: 15 de febrero de 2015.]
- ❖ **Social, Salud Pública y asistencia. 2015.** Anuario estadístico de Cuba.
- ❖ **Stepanian, Andrés Ospina. Junio de 2005.** Análisis de los estándares de las herramientas de medición. BOGOTÁ D.C
- ❖ **Stewart. 1997.** Intellectual capital: the new wealth of organizations. New York.

- ❖ **Sveiby. 1997.** The new organizational wealth. San Francisco.
- ❖ **T., Itami H. y Roehl. 1987.** Mobilizing invisible assets. Cambridge.
- ❖ **Teece. 1998.** Capturing value from knowledge assets: the new economy, markets for know-how and intangibles assets. California.
- ❖ **Plata. 2005.** 24, 200. Valoración de los activos intangibles, la nueva riqueza de las empresas.
- ❖ **Villanueva, Cristina Álvarez. 2010.** Hacia un nuevo modelo de Valoración de intangibles.
- ❖ **Zanatta, Maria Susana Sarur. 2013.** La importancia del capital intelectual en las organizaciones.
- ❖ **Zea, Guillermo Sarmiento. 2011.** Análisis de los intangibles como recursos estratégicos en las administraciones públicas: una aplicación al caso de la Ciudad Autónoma de Melilla. Melilla: Editorial de la Universidad de Granada.
- ❖ **2014.** Propuesta de un modelo de capital intelectual para medir y gestionar los intangibles de las entidades públicas. Granada.
- ❖ **Zea, Guillermo Sarmiento. 2011.** Análisis de los intangibles como recursos estratégicos en las administraciones públicas: una aplicación al caso de la ciudad autónoma de Melilla.

Anexos:

Anexo#1

Principales modelos de valoración de intangibles.

Año	Modelos	Descripción	Dimensiones de los intangibles
1990-1996	Balanced business Scorecard (Kaplan y Norton)	Este modelo está compuesto por indicadores financieros y no financieros tanto del presente, del pasado como del futuro, estos miden los resultados obtenidos por la organización, relacionados entre sí, coherentes con la misión, visión y principios corporativos de las empresas. (Kaplan y Norton, 1996).	<ul style="list-style-type: none">• Las perspectivas de los clientes• La estructura financiera• Los procesos interno• El aprendizaje• El crecimiento personal
1992-1996	Navigator-Skandia (Edvinsson y Malone)	Este modelos desarrollado por Leif Edvinsson, su objetivo principal era generar una herramienta para direccionar el proceso directivo de la toma de decisiones es un mapa que se convierte en una de las herramientas más completas de medición del CI Resalta la diferencia entre el valor en libro y el valor comercial de las empresas debido a los activo del conocimiento, y destaca que está compuesto por el capital financiero y el capital intelectual (Ortiz, 2011).	<ul style="list-style-type: none">• Capital Humano• Capital Estructural

1995	Las cinco Fases de Nonoka Takeuchi. (Nonoka Takeuchi).	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 y explícito. (Gerardo Gabriel Alfaro Calderón, 2012).	<ul style="list-style-type: none"> • Compartir el conocimiento. • Tácito. Crear conceptos
1996	Technology Broker (Annie Brooking)	Parte del mismo concepto del modelo de Skandia, pero incluye los activos, tanto del Capital Intelectual, como de los tangibles. Se llega a la descripción de indicadores cualitativos mediante el desarrollo de una metodología para auditar la información relacionada con el Capital Intelectual. El modelo finaliza con la referenciarían y muestreo de la auditoria del Capital Intelectual y las bondades de la medición de C.I dentro de las cuales se cuenta con la confirmación de la capacidad de la organización para	<ul style="list-style-type: none"> • Activos Centrados en el Individuo • Activos de Infraestructura • Activos de Propiedad Intelectual • Activos de Mercado

		conseguir sus metas, la planificación de la investigación, así, como su desarrollo. (José J. González Millán, 2010).	
1996	Canadian Imperial Bank Hubert Saint-Onge)	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).	<ul style="list-style-type: none"> • Capital Financiero • Capital Humano • Capital Estructural • Capital Clientes
1996	Universidad de West Notario (Bontis)	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)	<ul style="list-style-type: none"> • Capital Financiero • Capital Humano • Capital Estructural • Capital Clientes
1997	Intellectual Asset Monitor (Sveiby)	Resalta la importancia de los activos intangibles en la valoración de las empresas en los mercados de capitales, la diferencia entre el valor en libros y el valor de mercado, (Sveiby, 1997). Este permite llegar al diseño del llamado Monitor de Activos Intangibles. (José J. González Millán, 2010).	<ul style="list-style-type: none"> • Competencias Personales • El conocimiento generado internamente • El valor de las relaciones con el entorno.
1998	Modelo de Dirección	Evidencia la relación del	<ul style="list-style-type: none"> • Indicadores de

	Estratégica por Competencias.	Capital Intelectual y la Dirección Estratégica por Competencias explicando cada uno de sus componentes como el conjunto de competencias básicas distintivas. Define bloques, pero no propone indicadores.	competencias básicas distintivas
1998	Dow Chemical (Dow Chemical)	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).	<ul style="list-style-type: none"> • Capital Humano • Capital Organizacional
1998	Drogonetti y Ross	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).	<ul style="list-style-type: none"> • Capital Humano (Competencias, Actitud, Agilidad intelectual) • Capital Estructural. (Relaciones, Organización) • Renovación y • Desarrollo
1998	INTELEC Euforum Escorial	Genera el proceso de identificación, selección, estructuración y medición de activos no valorados estructuralmente por las empresas. (Zanatta, 2013).	<ul style="list-style-type: none"> • Capital Humano • Capital Estructural • Capital Relacional
1998	Capital Humano (Ulrich, D)	El capital humano es el generador del Capital Intelectual. (Alfonso, y otros, 2007).	<ul style="list-style-type: none"> • Competencia • Compromiso
1998-2000	Proyecto Meritum	El Proyecto Meritum estudió la naturaleza de los Intangibles o Capital	<ul style="list-style-type: none"> • Capital Humano. • Capital Estructural. • Capital Relacional

		<p>Intelectual dando como resultado 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 seguimiento.</p>	
1999	Andersen Model (Arthur Andersen)	<p>Reconoce la importancia de la información y del conocimiento y el movimiento acelerado de los mismos, la forma como esta impetra en los usuarios, la manera como crea un mayor valor. (Arthur Andersen, 1999).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Socializar • Proteger el conocimiento a través de redes
1999	NOVA (Camison, Palacios y Devece)	<p>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).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Capital Humano • Capital Organizativo. • Capital Social. • Capital de Innovación y Aprendizaje.
2000	The Value Explorer	<p>Este es un modelo de</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Activos y Donaciones. • Experiencias

	(Andriessen y Tiessen)	competencias esenciales, el cual tiene Capital Humano, Capital Relacional, Capital Estructural.	conocimientos tácito. <ul style="list-style-type: none"> • Normas y valores colectivos. • (Tecnología y procesos, Conocimiento explícito).
--	------------------------	---	--

Fuente: Caraballo, Z (2017)

Anexo#2

Cuestionario para la identificación de elementos de medición de Intangibles del Componente Humano para entidades hospitalarias.

Estimado experto:

A continuación, se presenta un grupo de elementos que conforman los Intangibles en las entidades hospitalarias resultantes de investigaciones precedentes. Se le pide a usted, su colaboración al marcar con una cruz (X) en la casilla correspondiente perteneciente al elemento que su juicio considere que se ponga de manifiesto en la entidad objeto de estudio (Policlínico Samuel Fernández).

Elementos Intangibles	SI	NO
Componente Humano		
Formación y Desarrollo		
Clima Laboral		
Compromiso y motivación		
Experiencia laboral		
Retribución		
Crecimiento e Innovación		
Estabilidad		
Componente Estructural		
Cultura organizacional		
Flexibilidad organizacional		
Procesos organizacionales		
Sistemas de Información		
Infraestructura para el uso de las TIC		
Aseguramiento de la información		
Programas propios		
Componente Relacional		
Satisfacción de pacientes y familias		
Reconocimientos e impacto en la sociedad		
Retroalimentación		
Relación con los proveedores		
Colaboración		
Calidad del servicio hospitalario		
Reputación		
Satisfacción de los agentes del entorno		
Satisfacción con los agentes del entorno		
Impacto medioambiental		

Fuente: elaboración propia

Si considera algún otro elemento que sea propiamente correspondiente con las características del Policlínico favor de agregarlo al cuestionario. Sin duda su opinión será de vital importancia para el desarrollo la investigación.

Otros elementos:

Anexo #3

Cuestionario para cliente interno.

Estimado trabajador:

A continuación, se presenta un grupo de afirmaciones resultantes de investigaciones precedentes interesadas en analizar varios componentes humanos, estructurales y relacionales, para lo cual necesitamos de su cooperación en el llenado de este cuestionario que es totalmente anónimo. Se le pide a usted, su colaboración al expresar su criterio en qué medida está totalmente de acuerdo o en desacuerdo con que dichos elementos e indicadores se pongan de manifiesto en la entidad objeto de estudio (Policlínico Samuel Fernández). Por favor, marque con una X, en la casilla que corresponda teniendo en cuenta: 1=totalmente en desacuerdo – 7=totalmente de acuerdo.

No	Ítem	1	2	3	4	5	6	7
1	Me siento motivado al prestar servicios en este hospital							
2	Me siento satisfecho con mi trabajo							
3	Las actividades de superación que realiza cumplen con sus expectativas en cuanto a sistematicidad, actualidad, contenidos y aplicación a su perfil profesional.							
4	Me siento motivado y con las condiciones técnico materiales para innovar.							
5	Sus directivos ejercen un liderazgo práctico y efectivo orientado hacia las personas.							
6	Se siente satisfecho con la cultura organizacional de su hospital(utilización correcta del uniforme, respeto de niveles de mando, disciplina laboral en general, calidad de las informaciones brindadas, ética y comportamiento en correspondencia con las directrices de la administración etc.							
7	Los resultados positivos del hospital se deben en gran medida a la eficiente actuación de la administración, que tiene entre sus prioridades la atención al hombre.							

Fuente: elaboración propia

Anexo #4

Cuestionario para cliente externo.

Estimado paciente:

A continuación, se presenta un grupo de declaraciones resultantes de investigaciones precedentes que se refieren a lo que usted piensa del servicio recibido en nuestra organización. Se le pide a usted, su colaboración al expresar su criterio en qué medida está totalmente de acuerdo o en desacuerdo con que dichos elementos e indicadores se pongan de manifiesto en la entidad objeto de estudio (Policlínico Samuel Fernández). Por favor, marque con una X, en la casilla que corresponda teniendo en cuenta: 1=totalmente en desacuerdo – 7=totalmente de acuerdo.

No	Ítem	1	2	3	4	5	6	7
1	El hospital tiene equipos de apariencia moderna.							
2	Las habitaciones son visualmente cómodas.							
3	Los médicos tienen apariencia pulcra.							
4	Los elementos materiales relacionados con el servicio son visualmente atractivos.							
5	Cuando prometieron hacer algo en cierto tiempo lo cumplieron.							
6	Cuando un paciente tuvo un problema los médicos mostraron interés sincero en solucionarlo.							
7	Los médicos realizaron el servicio bien a la primera							
8	Los médicos no cometieron errores en el servicio.							
9	Los médicos concluyeron con el servicio en el tiempo prometido							
10	Los médicos comunicaron a los pacientes cuando concluía el servicio.							
11	Los enfermeros siempre estuvieron dispuestos a ayudar a los pacientes.							
12	Los enfermeros siempre respondieron las preguntas de los pacientes.							
13	El comportamiento de los enfermeros y médicos me transmitió confianza.							
14	Me sentí seguro en mi relación con los enfermeros y médicos.							
15	Los enfermeros y médicos siempre fueron amables.							
16	Los enfermeros y médicos mostraron conocimientos suficientes para responder a las preguntas.							
17	Los enfermeros y médicos dieron una atención personalizada a los pacientes							
18	El personal fue cortés en sus relaciones con los pacientes.							
19	Los enfermeros y médicos mostraron comprensión sobre las necesidades de los pacientes.							
20	La calidad total del servicio ofrecido en el hospital fue							
21	Mi sentimiento hacia el servicio recibido fue							

Fuente: elaboración propia

Anexo #5

Cuestionario para evaluar el servicio de los proveedores.

Estimado trabajador:

A continuación, se presenta un grupo de declaraciones resultantes de investigaciones precedentes se refiere a lo que usted piensa acerca de la calidad del servicio que le ofrece su proveedor. Se le pide a usted, su colaboración al expresar su criterio en qué medida está totalmente de acuerdo o en desacuerdo con que dichos elementos e indicadores se pongan de manifiesto en la entidad objeto de estudio (Policlínico Samuel Fernández). Por favor, marque con una X, en la casilla que corresponda teniendo en cuenta: 1=totalmente en desacuerdo – 7=totalmente de acuerdo.

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

Fuente: elaboración propia.

Anexos#6

Coeficiente de Competencia:

Expertos	E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	E8	E9	E10	E11	E12	E13	E14	E15	E16
Coeficiente de conocimiento (Kc)	1.000	0.846	0.783	0,728	0,715	0,819	0,710	0,588	0,842	0,833	1,000	0,633	0,783	0,728	0,715	0,819
Coeficiente de argumentación (Ka)	0.980	0.800	0.840	0,880	0,880	0,820	0,860	0,900	0,800	0,820	0,800	0,840	0,960	0,700	0,800	0,700
Coeficiente de competencia (K)	0.99	0.82	0,81	0,80	0,80	0,82	0,79	0,74	0,82	0,83	0,90	0,74	0,87	0,71	0,76	0,76

Fuente: elaboración propia

Anexo#7

Rangos para la selección de α :

Bajo	Medio	Alto
0.1 - 0.3	0.4 - 0.6	0.7 - 1

Fuente: elaboración propia

Anexo #8

Cuestionario para la determinación de expertos en la investigación.

Con motivo de una investigación sobre Intangibles, el equipo que integra el estudio está interesado en su colaboración en la misma como experto, para lo cual resultaría de gran utilidad si accediera al llenado de este cuestionario.

Nombre :

Nacionalidad :

Profesión :

Años de experiencia en el área de trabajo:

Institución donde trabaja o estudia :

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

Características	Votación
Conocimiento	
Competitividad	
Disposición	
Creatividad	
Profesionalidad	
Capacidad de análisis	
Experiencia	
Intuición	
Actualización	
Colectividad	

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

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

Fuente: Actualización a partir de la revisión en investigaciones precedentes

Anexo#9

Matriz de cliente interno

	#1	#2	#3	#4	#5	#6	#7
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
11							
12							
13							
14							
15							
16							
17							
18							
19							
20							
21							
22							
23							
24							
25							
26							
27							
28							
29							
30							
31							
32							
33							
34							
35							
36							
37							
38							
39							
40							
41							
42							
43							
44							
45							
46							
47							
48							
49							
50							
51							
52							
53							
54							
55							
56							
57							
58							
59							
60							
61							
62							
63							
64							
65							
66							
67							
68							
69							
70							
71							
72							
73							
74							
75							
76							
77							
78							
79							
80							
81							
82							
83							
84							
85							
86							
87							
88							
89							
90							
91							
92							
93							
94							
95							
96							
97							
98							
99							
100							
101							
102							
103							
104							
105							
106							
107							
108							
109							
110							
111							
112							
113							
114							
115							
116							
117							
118							
119							
120							
121							
122							
123							
124							
125							
126							
127							
128							
129							
130							
131							
132							
133							
134							
135							
136							
137							
138							
139	5,875912409	3,656934	5,708029	6,131387	3,868613	5,051095	4,452555

Fuente: elaboración propia.

Anexo#10

Matriz de cliente externo

	#1	#2	#3	#4	#5	#6	#7	#8	#9	#10	#11	#12	#13	#14	#15	#16	#17	#18	#19	#20	#21
1	6	4	5	4	6	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	7	7	6	6	6	1	2	3	7	7	6	6	1	2	3	7	6	6	6	1	2
3	5	4	5	6	7	1	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	6	7	5	4	6	6	6	5	4	5	7	1	6	6	5	4	6	7	1	6
5	6	7	2	4	5	5	5	5	5	6	2	4	5	5	5	6	2	4	5	5	5
6	4	5	5	6	3	5	5	5	6	4	7	6	3	5	5	3	4	7	6	3	5
7	6	4	5	6	3	5	5	5	6	4	7	6	3	5	5	6	4	5	6	3	5
8	3	4	7	6	3	5	3	4	7	6	3	5	5	5	5	3	4	7	6	3	5
9	5	6	7	7	3	5	4	5	6	7	7	3	5	4	5	6	7	7	3	5	4
10	6	6	5	6	2	4	4	6	6	4	6	5	7	2	4	4	6	6	5	6	4
11	6	4	6	6	2	4	4	6	4	6	4	6	6	4	4	4	6	4	5	6	4
12	6	4	7	6	2	4	6	6	4	7	6	2	4	6	6	4	7	6	2	4	6
13	6	6	6	6	1	5	5	5	6	6	6	1	5	5	5	6	6	6	6	1	5
14	7	5	3	6	1	5	5	5	7	5	3	6	1	5	5	7	5	3	6	1	5
15	7	4	5	6	1	6	5	5	7	4	5	6	1	6	5	7	4	5	6	1	6
16	6	6	6	6	1	6	6	6	6	6	6	1	6	6	6	4	6	6	6	1	6
17	6	6	6	6	1	6	6	6	6	6	6	1	6	6	6	4	6	6	6	1	6
18	6	6	6	6	1	6	6	6	6	6	6	1	6	6	6	4	6	6	6	1	6
19	6	4	6	7	1	6	4	6	4	6	7	1	6	4	6	4	6	7	1	6	4
20	6	4	7	5	2	5	4	6	4	6	4	7	5	2	5	4	6	4	7	5	2
21	6	4	7	6	1	5	4	6	4	6	4	7	6	1	5	4	6	4	7	6	1
22	4	3	5	6	2	6	3	4	3	5	6	2	6	3	4	3	5	6	2	6	3
23	4	7	7	6	3	5	3	5	7	7	6	3	5	3	5	7	7	6	3	5	3
24	7	7	7	7	3	6	6	5	7	7	7	3	6	5	7	7	7	7	3	6	5
25	7	3	5	7	3	5	5	3	7	3	5	7	3	5	3	7	3	5	7	3	5
26	6	5	7	6	2	4	5	6	5	6	7	6	2	4	5	6	5	7	6	2	4
27	6	5	7	6	2	4	5	6	5	6	7	6	2	4	5	6	5	7	6	2	4
28	7	6	6	6	1	6	6	6	7	6	6	1	6	6	6	7	6	6	1	6	6
29	6	3	3	6	2	5	5	6	3	3	6	2	5	5	6	3	3	6	2	5	5
30	3	4	4	6	1	5	5	5	3	4	4	6	1	5	5	3	4	4	6	1	5
31	5	4	6	6	1	5	5	4	6	6	6	1	5	4	6	6	1	5	4	6	6
32	6	6	6	6	1	5	5	6	6	6	6	1	5	5	6	6	6	6	1	5	5
33	6	6	6	6	1	5	5	4	6	6	6	1	5	4	6	6	6	6	1	5	4
34	6	4	6	7	1	4	4	6	4	6	7	1	4	4	6	4	6	7	1	4	4
35	6	4	7	5	2	4	4	6	4	6	4	7	5	2	4	4	6	4	7	5	2
36	7	2	4	6	2	4	4	6	4	6	2	4	4	6	2	4	4	6	2	4	4
37	7	6	5	6	2	5	5	7	6	5	6	2	5	5	7	6	5	6	2	5	5
38	7	5	7	5	5	5	5	7	6	5	7	5	5	5	7	6	5	7	5	5	5
39	6	6	7	7	2	6	5	6	6	6	7	2	6	5	6	6	6	7	2	6	5
40	6	6	5	7	2	6	5	6	6	6	7	2	6	5	6	6	6	7	2	6	5
41	6	6	5	7	2	6	5	6	6	6	7	2	6	5	6	6	6	7	2	6	5
42	6	4	7	6	3	6	4	6	4	7	6	3	6	4	6	4	7	6	3	6	4
43	6	4	7	6	3	6	4	6	4	7	6	3	6	4	6	4	7	6	3	6	4
44	6	4	6	3	6	2	5	4	4	6	3	6	2	5	4	4	6	3	6	2	5
45	5	3	6	6	2	5	3	4	5	3	5	6	2	5	3	4	5	3	6	2	5
46	7	4	6	6	1	5	3	7	4	6	6	1	5	3	7	4	6	6	1	5	3
47	4	7	6	6	1	5	3	7	4	6	6	1	5	3	7	4	6	6	1	5	3
48	5	3	6	6	1	5	3	6	4	6	7	1	5	3	6	4	6	7	1	5	3
49	6	4	6	7	1	5	3	6	4	6	7	1	5	3	6	4	6	7	1	5	3
50	7	4	7	5	1	2	3	7	4	6	5	1	2	3	7	4	6	5	1	2	3
51	6	6	6	6	1	4	5	6	6	6	6	1	4	5	6	6	6	6	1	4	5
52	3	3	5	6	2	6	6	3	3	5	6	2	6	6	3	3	5	6	2	6	6
53	6	4	6	6	1	5	5	5	6	4	6	1	5	5	6	4	6	6	1	5	5
54	6	3	5	7	2	5	5	6	4	5	7	2	5	5	6	4	5	7	2	5	5
55	6	2	4	7	1	5	5	5	6	2	4	7	1	5	5	6	2	4	7	1	5
56	6	3	6	6	2	5	5	6	3	6	3	6	2	5	5	6	3	6	2	5	5
57	6	4	7	6	3	5	4	6	4	7	6	3	5	4	6	4	7	6	3	5	4
58	6	4	7	6	3	5	4	6	4	7	6	3	5	4	6	4	7	6	3	5	4
59	7	2	5	6	3	4	4	7	2	5	6	3	4	4	7	2	5	6	3	4	4
60	6	3	6	6	3	6	3	4	6	3	6	3	4	4	6	3	6	6	3	4	4
61	6	4	7	6	2	5	5	6	4	7	6	2	5	5	6	4	7	6	2	5	5
62	6	4	6	6	2	5	5	6	4	6	6	2	5	5	6	4	6	6	2	5	5
63	6	3	6	6	2	5	5	6	4	6	3	6	2	5	5	6	4	6	3	6	6
64	6	3	5	7	1	6	6	6	3	5	7	1	6	6	6	3	5	7	1	6	6
65	6	4	6	6	1	6	4	6	5	1	6	4	6	6	4	6	6	6	1	6	4
66	4	4	6	6	1	6	4	4	4	6	6	1	6	4	4	6	6	6	1	6	4
67	5	2	6	6	1	6	4	5	2	6	6	1	6	4	5	2	6	6	1	6	4
68	6	7	6	6	1	6	4	7	6	7	6	1	6	4	7	6	6	6	1	6	4
69	7	4	7	7	2	5	4	7	4	7	7	2	5	4	7	4	7	7	2	5	4
70	4	4	7	6	1	6	4	6	4	4	7	6	1	6	4	6	4	4	7	6	1
71	6	3	6	6	2	5	3	6	3	6	3	6	2	5	3	6	3	6	2	5	3
72	7	4	7	6	1	6	5	7	4	7	6	1	6	5	7	4	7	6	1	6	5
73	6	4	7	6	5	3	4	7	6	4	7	6	5	3	4	7	6	4	7	6	5
74	3	2	5	6	3	2	3	3	2	5	6	3	2	3	3	2	3	3	2	5	6
75	5	3	6	6	3	4	6	5	6	4	7	6	3	4	6	5	6	6	3	4	6
76	6	4	7	6	3	4	6	6	4	7	6	4	6	3	4	6	4	7	6	3	4
77	6	4	6	6	3	5	6	6	4	6	3	5	6	6	4	6	4	6	3	5	6
78	6	3	6	6	3	5	6	6	4	6	3	6	3	5	6	4	6	6	3	5	6
79	6	3	6	6	3	5	6	6	4	6	3	6	3	5	6	4	6	6	3	5	6
80	7	4	6	6	2	5	5	7	4	6	6	2	5	5	7	4	6	6	2	5	5
81	7	4	6	6	1	6	4	6	4	7	6	1	6	4	6	4	6	6	1	6	4
82	6	2	6	6	1	4	4	6	2	6	6	1	4	4	6	2	6	6	1	4	4
83	6	3	6	6	1	4	4	6	3	6	6	1	4	4	6	3	6	6	1	4	4
84	6	4	7	7	1	4	6	6	4	7	7	1	4	6	6	4	7	7	1	4	6
85	6	4	4	7	1	5	5	6	4	4	6	2	1	5	5	6	4	4	7	1	5
86	6	6	6	6	2	6	2	6	2	6	2	6	2	6	2	6	2	6	2	6	2
87	6	3	7	5	6	1	6	5	6	3	7	5	6	1	6	5	6	3	7	5	6
88	4	4	7	6	2	6	4	4	4	7	6	2	6	4	4	4	7	6	2	6	4
89	5	4	5	6	1	6	4	5	4	5											

