

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR

Facultad de Ciencias Económicas

Escuela de Contaduría Pública



**"CRITERIOS DE APLICACIÓN DE MÉTODOS DE IDENTIFICACIÓN,
MEDICIÓN Y CONTROL DEL CAPITAL ESTRUCTURAL PARA GRANDES
EMPRESAS EN EL SECTOR INDUSTRIAL DEL ÁREA METROPOLITANA DE
SAN SALVADOR"**

Trabajo de Graduación Presentado por:

Ayala Cruz Miguel Ángel

Funes Guadrón Thelma Regina

Morales Flores David Mauricio

Para Optar al Grado de:

LICENCIADO EN CONTADURÍA PÚBLICA

Septiembre de 2005

San Salvador,

El Salvador,

Centro América.

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

Rectora : Dra. Maria Isabel Rodríguez
Secretaria : Licda. Alma Margarita Rivas de
Recinos

Decano de la Facultad
de Ciencias Económicas : Lic. Emilio Recinos Fuentes

Secretario de la Facultad
de Ciencias Económicas : Licda. Vilma Yolanda Vasquez de
Del Cid

Asesor : Lic. Eddie Gamaliel Castellanos
Lopez

Tribunal Examinador : Lic. Eddie Gamaliel Castellanos
Lopez
Lic. Hector Eduardo Rivas

Septiembre 2005

San Salvador, El Salvador, Centro America

AGRADECIMIENTOS

THELMA REGINA FUNES GUADRON

A DIOS, por llenarme de fortaleza y haberme permitido alcanzar este logro.

A MIS PADRES, Maria Luisa de Funes y Ezequiel Funes Benavides, por su apoyo incondicional, su confianza, sus oraciones y por que siempre estan a mi lado.

A MIS HERMANOS, Renán y Sandy, por la confianza y apoyo que me brindaron.

A MIS COMPAÑEROS, David y Miguel por su esfuerzo, empeño, dedicación y el tiempo compartido para la culminación de este trabajo.

DAVID MAURICIO MORALES FLORES

A DIOS, por acompañarme durante todo el camino, por darme la fuerza, esperanza y fe para concluir nuestro trabajo.

A MI MADRE Y ABUELA, Celia Morales y Rosa Morales por todo el esfuerzo incurrido, sacrificio, dedicación y amor, y sus buenos consejos incondicionales, que me han servido para alcanzar esta meta.

AMIS HERMANAS Y FAMILIA, Mirna, Yanira, Miguel García, Sandra y Miguel Angel por su apoyo, amor, ayuda y comprensión.

A MI ESPOSA, por su amor, por su especial dedicación, consuelo, apoyo, confianza y por creer en mi.

A MIS COMPAÑEROS, Thelma y Miguel por su tiempo y ayuda en este trabajo.

MIGUEL ANGEL AYALA CRUZ

A DIOS, por su fortaleza y por permitirme alcanzar este triunfo.

A MIS PADRES, Miguel Angel Ayala y Ventura del Carmen de La Cruz por su amor, esfuerzo e indicarme el camino correcto en mi vida.

A MI ESPOSA, Estela por caminar a mi lado, por su amor, su inspiración y confianza durante toda esta travesía.

A MIS HIJOS, Daniel y Miguel por su comprensión y cariño.

A MIS COMPAÑEROS, Thelma y David por haberse esforzado para culminar este triunfo.

ÍNDICE

CONTENIDO	PAG.
Introducción	i
CAPITULO 1: MARCO TERORICO	
1.1 Capital Intelectual	1
1.1.1 Antecedentes	1
1.1.2 Clasificación	10
1.1.2.1 Capital Humano	10
1.1.2.2 Capital Estructural	11
1.1.2.3 Capital Relacional	11
1.1.3 Definiciones	14
1.1.3.1 Capital Intelectual	14
1.1.3.2 Activos Intangibles	17
1.1.3.3 Comité Internacional de Normas Contables (IASB)	17
1.1.3.4 Normas de la Unión Europea (UE)	18
1.1.3.5 Disposiciones Contables de Influencia Anglosajona	19
1.1.3.5.1 El Accounting Standard Board (ASB)	19
1.1.3.5.2 Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados (PCGA)	19
1.1.3.6 Normas Internacionales de Contabilidad	20

1.1.4	Características	21
1.2	Capital Estructural	23
1.2.1	Definición	23
1.2.2	Clasificación de los Elementos del Capital Estructural	25
1.2.3	Definiciones de los Elementos del Capital Estructural	27
1.3	Importancia del Capital Estructural	38
1.4	Valoración y Medición del Capital Estructural	40
1.5	Modelos	42
1.5.1	El Balanced Scorecard	42
1.5.2	El Navegador de Skandia	49
1.5.3	Modelo de la Empresa CELIMI	67
1.5.4	Modelo INTELECT	70
1.5.5	Otros Modelos	76

CAPITULO 2: METODOLOGIA Y DIAGNOSTICO DE LA INVESTIGACIÓN

2.1	Descripción de la Metodología	78
2.1.1	Metodología de la investigación	78
2.1.2	Tipo de Investigación	78
2.1.3	Universo y Población	79
2.1.4	Recopilación de Datos	80
2.1.4.1	Investigación de Fuente Primaria	80
2.1.4.2	Recopilación de Datos Secundarios	81

2.1.5	Diseño de la Muestra	81
2.1.6	Recopilación de la información	83
2.1.7	Procedimiento a seguir en el análisis e interpretación de resultados	83
2.1.8	Diagnostico	84

CAPITULO 3: CRITERIOS DE IDENTIFICACIÓN, MEDICIÓN Y CONTROL DE LOS ELEMENTOS DEL CAPITAL ESTRUCTURAL

3.1	Elementos del Capital Estructural: Propiedad Intelectual	89
3.1.1	Patentes	89
2.1.4.1	Identificación	89
3.1.1.2	Medición	90
3.1.1.3	Control	91
3.1.2	Copyright (Derechos de Autor)	91
3.1.2.1	Identificación	91
3.1.2.2	Medición	92
3.1.2.3	Control	93
3.1.3	Derechos de Diseño	94
3.1.3.1	Identificación	94
3.1.3.2	Medición	94
3.1.3.3	Control	95

3.1.4	Marcas Registradas	95
3.1.4.1	Identificación	95
3.1.4.2	Medición	96
3.1.4.3	Control	97
3.1.5	Marcas de Servicio	99
3.1.5.1	Identificación	99
3.1.5.2	Medición	100
3.1.5.3	Control	100
3.2	Elementos del Capital Estructural: Activos Intangibles	101
3.2.1	Filosofía de la Administración	101
3.2.1.1	Identificación	101
3.2.1.2	Medición	102
3.2.1.3	Control	103
3.2.2	Cultura Corporativa	104
3.2.2.1	Identificación	104
3.2.2.2	Medición	105
3.2.2.3	Control	106
3.2.3	Procesos Gerenciales	106
3.2.3.1	Identificación	106
3.2.3.2	Medición	107
3.2.3.3	Control	108
3.2.4	Sistemas de Información	109
3.2.4.1	Identificación	109

3.2.4.2	Medición	110
3.2.4.3	Control	111
3.2.5	Sistemas de Trabajos en Red	112
3.2.5.1	Identificación	112
3.2.5.2	Medición	113
3.2.5.3	Control	114
3.2.6	Relaciones Financieras	115
3.2.6.1	Identificación	115
3.2.6.2	Medición	115
3.2.6.3	Control	116

CAPITULO 4: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1	Conclusiones	118
4.2	Recomendaciones	120

BIBLIOGRAFIA **122**

ANEXOS **126**

- Cuestionarios utilizados en recolección de datos.
- Análisis e interpretación de resultados.

Introducción.

Los avances tecnológicos después de la era industrial han obligado a desarrollar con más eficiencia la información financiera en la compañía.

Por tal razón es de resaltar la importancia que tiene la información ya que ésta debe incorporar en sus informes datos cualitativos y cuantitativos relevantes y suficientes para la toma de decisiones; es así como las empresas están reconociendo la importancia de medir y controlar los activos intangibles.

De esta manera se presenta a continuación el marco teórico que agrupa pensamientos sobre lo que se a dado por llamar Capital Intelectual; sus definiciones, su relación con las empresas, sus componentes y las diferentes formas de exposición sobre el mismo.

Pero también se incluye el tema principal de esta investigación: el Capital Estructural, con sus elementos y definiciones y además los modelos de medición y control del

intangible en cuestión.

Se presenta, además, los resultados obtenidos de las entrevistas y encuestas, tabulándolos de forma grafica que faciliten la comprensión del conocimiento de la muestra respecto del Capital Estructural.

Finalmente se proponen criterios de identificación, medición y control de los elementos del Capital Estructural.

CAPITULO 1: MARCO TEÓRICO

1.1 CAPITAL INTELECTUAL

1.1.1 Antecedentes.

Los activos intangibles constituyen uno de los principales factores del éxito presente y futuro en las empresas, que están por entrar al proceso de globalización, en busca de una mejor valorización de sus estructuras; este concepto se le conoce como capital intelectual.

El capital intelectual, desde luego, siempre ha sido un factor decisivo en el surgimiento de civilizaciones, organizaciones e individuos. Por lo menos hace 60,000 años nuestros antepasados los hombres de Cro-Magnon, vivieron al mismo tiempo que los de Neanderthal. Después, hace unos 30,000 años, estos últimos desaparecieron.

Ambas se servían de herramientas y de lenguaje, pero los de Cro-Magnon tenían un calendario lunar y correlacionaron el transcurso de los días con los hábitos migratorios del bisonte, el alce y el ciervo rojo. Esta percepción quedó debidamente documentada en pinturas rupestres y en series de veintiocho muescas en astas de venado. Deseosos de comer carne el hombre de Cro-Magnon aprendió que le bastaba ponerse al acecho ciertos días, jabalina en mano, en el paso de un río; mientras que el de Neandertal parece haber dispersado imprudentemente sus hombres y

sus recursos en busca de encuentros ocasionales, asignó mal sus recursos y pereció.¹

La humanidad a través del tiempo siguió evolucionando, dando orígenes a grandes cambios en los que la sociedad ha experimentado una auténtica revolución, merecen especial mención las industriales de los siglos XVIII y XIX.

Como resultado del avance tecnológico de la información y de las telecomunicaciones que no son mas que un medio para transmitir información y gestionar contenidos, datos, y conocimiento, algunos lo llaman la era post-industrial que tienen más importancia en la configuración de la sociedad hasta el punto que algunos la llaman la sociedad de la información.² En este sentido el conocimiento se convierte en el factor fundamental en la creación de riqueza de la sociedad actual.

Savage señala que los cuatro factores generadores de riquezas en una economía por mucho tiempo han sido la tierra, el trabajo, el capital y el conocimiento, pero la importancia de cada uno de ellos ha variado con el tiempo a tal grado que la contabilidad como sistema de información a tenido que estandarizarse para que pueda ser leída, estudiada y analizada, en diferentes partes del mundo.

¹ Edvinsson, L; Malone M. "El Capital Intelectual"

² Monterroza Gonzalez José Ángel, Diseño de Procedimientos para la Auditoria del Capital Relacional

Las empresas han comprendido la importancia estratégica de medir sus activos intangibles, y elaborar informes financieros con indicadores que plasmen sus fuentes de valor "invisibles", adicionando en sus reportes algunos activos como la clientela, el recurso humano, los procesos, entre otros, que no se contabilizan en busca de revelar la explicación de la diferencia entre el valor en libros y el valor de mercado de las empresas.

Desde la década de los setenta, han surgido sistemas de control que, en su proceso integracional, no se conforman con desarrollar indicadores financieros, sino que avanzan sobre elementos de la empresa que no son tomados en cuenta por la contabilidad tradicional. De tal manera que en los años ochenta aparece la primera teoría sobre lo que se ha dado en llamar el Capital Intelectual, concepto que agrupo la diversidad de activos intangibles que posee una empresa a la vez que explica la diferencia entre los métodos de valuación.

Es así como han nacido organismos responsables de pronunciarse sobre estos estándares internacionales, tal es el caso del Comité de Normas Internacionales de Contabilidad (IASB) que fue creado el 29 de junio de 1973 y otros como la Federación Internacional de Contadores (IFAC), Accounting Standar Board (ASB), entre otros.

Todos estos organismos han desarrollado normativa para los elementos de la empresa que son registrados en la contabilidad con el objetivo de proporcionar información útil para la toma de decisiones; en las últimas décadas se buscó normar e incorporar en la contabilidad no solo la parte tangible de las empresas y reconocer, valorar y presentar en los informes aquellos elementos inmateriales, llamados contablemente Activos Intangibles. En 1978 el IASC emitió la norma internacional de contabilidad número 9 Costes de Investigación y Desarrollo, luego en 1983 la Norma Internacional No. 22 Combinación de Negocios que contiene el tratamiento contable del fondo de comercio, estas junto con los pronunciamientos ED50 en 1995 y el ED60 en 1997 de este mismo organismo constituye el antecedente de los pronunciamientos sobre la regulación contable de los activos intangibles los cuales a partir de 1998 han sido normados por la Norma Internacional de Contabilidad No. 38 Activos Intangibles.

Las teorías sobre los métodos de medición del capital intelectual comenzaron a desarrollarse en la década de los ochenta. Sin embargo aún no aparece un modelo de aceptación universal que sirva de estándar y permita realizar comparaciones entre empresas. Algunos modelos más sobresalientes son los siguientes:

En 1986 aparece la primera teoría sobre las "organizaciones del conocimiento" elaborada por Karl Erick Sveiby. En ese mismo año

Sveiby diseña el primer formato para informes externos de indicadores no financieros, conocidos como el reporte KONRAD.

Un grupo de empresas suecas que habían dado los primeros pasos para encaminar sus esfuerzos investigativos y prácticos con el objetivo de medir el conocimiento y gestionarlo en la organización comienzan a utilizar el reporte KONRAD para publicar sus informes y supervisar sus activos intangibles.

Dentro de esas empresas a las que Sveiby llamó la "Comunidad Sueca de Práctica" por haber desarrollado en la práctica los conceptos y diseños de sus teorías sobre organizaciones del conocimiento, se encuentran fundamentalmente empresas tecnológicas y de consultaría, como WM-data, Skandia AFS, KREAB y lindeberg.

En 1987 aparece el modelo de evaluación de recursos Sveiby para uso interno de Affarsvarlden, el más reconocido diario especializado en negocios en Estocolmo. Esta publicación comenzó a brindar información a hombres de negocios e hizo pública una base de datos sobre empresas de tecnología de la información usando ambos modelos Sveiby.

En 1993 aparece en Estados Unidos el modelo BSC (Balanced Score Card) que desde 1990 estaban desarrollando Kaplan y Norton³ con el objetivo de medir indicadores financieros y no financieros de la organización, con un enfoque muy parecido a la contabilidad ABC (Costos Basados en Actividades).

“Balanced Score Card” (el marcador equilibrado) este modelo integra cuatro perspectivas diferentes de la gestión, a saber; el proceso de crecimiento y de formación, los procesos internos, la relación de clientes y los resultados financieros. Estos elementos deben proporcionar una imagen equilibrada (Balanced) del resultado actual y futuro de la empresa. El BSC esta destinado a ayudar a las empresas a evaluar las acciones necesarias al esfuerzo de su capacidad interna de mejorar los resultados, incluidos la inversión en las personas, los sistemas y los procesos. De hecho se trata de un sistema de gestión estratégica. El nombre refleja el balance entre objetivos y largo plazo, entre medidas financieras, entre indicadores de atraso y de liderazgo y entre perspectivas externas tales como las del cliente e internas como: las financieras, las de procesos internos de negocios y las de aprendizaje y crecimiento.

³ Robert Kaplan y David Norton, Creadores del “ Balanced Score Card” en el año de 1,990.

En 1993 el Consejo Sueco para la Industria de los Servicios recomienda a sus miembros a utilizar en sus informes anuales determinados indicadores descriptores de su capital humano.

En 1994 aparece el navegador Skandia, subsidiaria del grupo de seguros sueco de igual nombre. Este navegador desarrolla la teoría del capital intelectual integrado el modelo KONRAD de Sveiby y el Norton & Kaplan. En ese mismo año, la cantidad de empresas suecas que midieron e informaron algunos de sus activos intangibles alcanza un número de 43 y muchas de las empresas norteamericanas comienzan también a experimentar en la medición y supervisión del capital intelectual.

En mayo de 1995 Skandia hizo publico un informe completo sobre el grupo Skandia titulado "Visualización del Capital Intelectual" que era distinto de cuanto se había visto hasta entonces en el ámbito empresarial, con nuevos esquemas de medición.

En 1996 aparecen otros modelos como el Technology Broker de la empresa de igual nombre, el de la Universidad de West Ontario y el del Canadian Imperial Bank. Este modelo se desarrolla en el trabajo capital intelectual de Anni Brooking, directora de la consultoría de Technology Broker, líder en servicios de desarrollo de capital intelectual en el Reino Unido. Al igual que en el modelo Skandia, este modelo supone que la suma de

activos intangibles mas en capital intelectual configuran el valor de mercado de una empresa. Este a diferencia de los modelos anteriores, revisa una lista de cuestiones cualitativas, sin llegar a la definición de indicadores cuantitativos y además, Anni Brooking afirma que el desarrollo de metodologías para auditar la información es un paso previo a la generalización de la medición del capital intelectual.

En 1998 se hace público el modelo de Drogonetti y Roos en una empresa gubernamental Australiana llamada Business Network Programme⁴ y el modelo de Dirección Estratégica por Competencias.

En 1999 se crea en España el club de Gestión del conocimiento y la innovación de la Comunidad Valenciana que propone un modelo adaptado a su entorno y sobre la base de experiencias anteriores.

En general los modelos mencionados no difieren básicamente en su concepción de capital intelectual, en las pautas sentadas por los modelos de Sveiby, el BSC y el Navegador de Skandia, aunque introducen algunos conceptos nuevos como las relaciones causa - efecto entre los indicadores, su relación con el aprendizaje organizacional y la necesidad de estudiar los flujos o variaciones de los diversos factores que componen los activos intangibles.

⁴ Drogonetti y Ross “Capital Intelectual” (www.gestiondelconocimiento.com) 1998.

A principios del siglo XXI el tema ha cobrado mucho interés mas allá de los medios académicos pero aun habría que superar un conjunto de limitaciones que impiden su más rápida expansión en el sector empresarial, donde muchas compañías aunque están concientes de su importancia no se deciden a medir e informar su capital intelectual.⁵

El capital intelectual no es un término novedoso, sino que ha estado presente desde el momento en que el primer vendedor estableció una buena relación con un cliente. Más tarde, se le llamó fondo de comercio. Sin embargo, en el transcurso de las dos últimas décadas ha ocurrido una explosión en determinadas áreas técnicas claves, incluidos los medios de comunicación y las tecnologías de la información, que han proporcionado nuevas herramientas para edificar una economía global. Muchas de ellas, aportan beneficios inmateriales que ahora es difícil percatarse de su existencia, pero que antes no existían, hasta el punto que la organización no puede funcionar sin ellas. La propiedad de dichas herramientas proporciona ventajas competitivas y, por consiguiente, constituye un activo.

En conclusión el concepto de capital intelectual es muy amplio en sí mismo, pero enfocado desde el punto de vista de la

⁵ Marrero Rodríguez, Abilio "Modelo Contable de Medición del Capital Intelectual " 2001

contabilidad financiera y según la práctica internacional se identifica dentro de los activos intangibles.

Los activos intangibles son el resultado de la incorporación de la información y el conocimiento a actividades productivas de la organización y comprende aquellos conocimientos tácticos o explícitos que generan valor económico para la empresa. Constituyen una fuente importante de ventajas competitivas para la empresa a partir de que son activos valiosos, poco imitables por terceros, escasos y difícilmente transferibles.

1.1.2 Clasificación.

1.1.2.1 Capital Humano.

Se refiere al conocimiento (explícito o tácito) útil para la empresa que poseen las personas y equipos de la misma, así como su capacidad para regenerarlo; es decir, su capacidad de aprender. El Capital Humano es la base de la generación de los otros dos tipos de Capital Intelectual. Una forma sencilla de distinguir el Capital Humano es que la empresa no lo posee, no lo puede comprar, sólo alquilarlo durante un periodo de tiempo.⁶

El capital humano hace referencias al saber cómo, las capacidades, habilidades y experticia de los miembros humanos de

⁶ Drogonetti y Roos, www.gestiondelconocimiento.com

la organización. Es el conocimiento que cada individuo tiene y genera. (Petrash, 1996)⁷

1.1.2.2 Capital Estructural.

Es el conocimiento que la organización consigue explicitar, sistematizar e internalizar y que en un principio puede estar latente en las personas y equipos de la empresa. Quedan incluidos todos aquellos conocimientos estructurados de los que depende la eficacia y eficiencia interna de la empresa: los sistemas de información y comunicación, la tecnología disponible, los procesos de trabajo, las patentes, los sistemas de gestión. El Capital Estructural es propiedad de la empresa, queda en la organización cuando sus personas la abandonan. Un sólido Capital Estructural facilita una mejora en el flujo de conocimiento e implica una mejora en la eficacia de la organización.⁸

1.1.2.3 Capital Relacional.

Se refiere al valor que tiene para una empresa el conjunto de relaciones que mantiene con el exterior. La calidad y sostenibilidad de la base de clientes de una empresa y su potencialidad para generar nuevos clientes en el futuro, son

⁷ Mantilla, Samuel Alberto, "El Capital Intelectual Contabilidad del conocimiento, Pág. 138 "

⁸ Ídem.

cuestiones claves para su éxito, como también lo es el conocimiento que puede obtenerse de la relación con otros agentes del entorno (alianzas, proveedores).⁹

Existen otras formas diferentes de clasificar los activos intangibles agrupados como capital intelectual a continuación se presentan algunas de las más importantes:

Según Anni Brooking pueden dividirse en cuatro categorías¹⁰:

Activos de Mercados (potencial derivado de los bienes inmateriales que guardan relación con el mercado).

- ✓ Activos de Propiedad Intelectual (secretos de fabricación, derechos de autor, patentes, derechos de diseño, etc.).
- ✓ Activos Centrados en el Individuo (calificaciones que conforman al hombre y que hacen que sea lo que es).
- ✓ Activos de Infraestructura (las tecnologías, metodologías, procesos que hacen posible el funcionamiento de la empresa).

Para Edvinsson y Malone 1997 se dividen en¹¹:

- Capital Humano
- Capital Estructural
- Capital Clientela
- Capital Organizacional
- ❖ Capital Innovación
- ❖ Capital Proceso

⁹ Drogonetti y Roos, www.gestiondelconocimiento.com

¹⁰ Monterroza Gonzalez, José Ángel "Diseño de Procedimientos para la auditoria del Capital Relacional" 2003

¹¹ Ídem

Para Samuel Mantilla se clasifican en tres grupos¹²:

✓ Capital Humano

- * Saber Como
- * Educación
- * Calificación Vocacional
- * Conocimiento Relacional con el Trabajo
- * Valoración Ocupacional
- * Competencias Relacionadas con el Conocimiento
- * Espíritu Emprendedor, Capacidad de Innovar, habilidades Proactivas e Reactivas, Capacidad de Cambiar, etc.

✓ Capital Estructural (organizacional)

❖ Propiedad Intelectual

- * Patentes
- * Copyright (Derechos de Autor)
- * Derechos de Diseños
- * Marcas Registradas
- * Marcas de Servicios

❖ Activos Infraestructurales

- * Filosofía de la Administración
- * Cultura corporativa

¹² Ídem

- * Procesos Gerenciales
- * Sistemas de Información
- * Sistemas de Trabajo en Red
- * Relaciones Financieras

✓ Capital Relacional

- ❖ Marcas
- ❖ Clientes
- ❖ Lealtad del Cliente
- ❖ Nombre de la Compañía
- ❖ Ordenes de Espera
- ❖ Canales de Distribución
- ❖ Colaboración de Negocios
- ❖ Acuerdos de Licencias
- ❖ Contratos Favorables
- ❖ Acuerdos y Franquicias

1.1.3 Definiciones.

1.1.3.1 Capital Intelectual.

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. Euroforum, 1998.

El Capital Intelectual como material intelectual, conocimiento, información, propiedad intelectual, experiencia, que puede utilizarse para crear valor. Es fuerza cerebral colectiva. Steward (1997).

El Capital Intelectual hace referencia a la combinación de activos inmateriales que permiten que una empresa funcione. Brooking (1997).

El Capital Intelectual es la habilidad para transformar el conocimiento y el resto de activos intangibles, en recursos generadores de riqueza para las empresas. Bradley 1999.

El Capital Intelectual es el conjunto de sistemas, procesos conformado por el capital humano, el capital estructural y el capital relacional orientado a la producción y participación de conocimientos en función de los objetivos estratégicos de la organización. Samuel Alberto Mantilla (colombiano).

Edvinsson, presenta su concepto mediante la utilización de la siguiente metáfora: "Una corporación es como un árbol. Hay una parte que es visible (las frutas) y una parte que está oculta (las raíces). Si solamente te preocupas por las frutas, el árbol

puede morir. Para que el árbol crezca y continúe dando frutos, será necesario que las raíces estén sanas y nutridas. Esto es válido para las empresas: si sólo nos concentramos en los frutos (los resultados financieros) e ignoramos los valores escondidos, la compañía no subsistirá a largo plazo".¹³

Steward, define el capital intelectual como el material intelectual, el conocimiento, la información, la propiedad intelectual y la experiencia, que puede utilizarse para crear valor. Es fuerza cerebral colectiva. Es difícil de identificar y aún más de distribuir eficazmente. Pero quien la encuentra y la explota, triunfa. El mismo autor afirma que en la nueva era, la riqueza es producto del conocimiento. Este y la información se han convertido en las materias primas fundamentales de la economía y sus productos más importantes.¹⁴

En resumen, el capital intelectual es el conjunto de activos Intangibles de una organización que, pese a no estar reflejados en los estados contables tradicionales, en la actualidad genera un valor o tiene el potencial de generarlo en el futuro.

¹³ Edvinsson L, Malone S. Malone. El capital Intelectual

¹⁴ Stewart T.A. La nueva riqueza de las organizaciones. El Capital Intelectual. Buenos Aires Granica. 1998.

1.1.3.2 Activos Intangibles.

Se trata de un término contable que designa aquellos beneficios de carácter no físico que contribuyen a generar futuros flujos de caja. Dichos beneficios han sido obtenidos previamente o son poseídos por una empresa que controla y limita su acceso por otros¹⁵.

El capital intelectual es considerado un sinónimo de activo intangible, de esta manera se presentan definiciones de distintos organismos normativos respecto de los activos intangibles.

1.1.3.3 Consejo Internacional de Normas Contables (IASB).

El Consejo Internacional de Normas de Contabilidad (IASB) elabora las denominadas normas internacionales de contabilidad NIC. Este organismo en su marco conceptual para la elaboración y presentación de estados financieros, señala el hecho que existen una gran variedad de definiciones de los elementos de los estados financieros e indica que probablemente tal variedad sea consecuencia de las diferentes circunstancias económicas, sociales y legales de los diferentes países.

¹⁵ www.2uah.es/estudios

Activo intangible: 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 arrendados a terceros o para funciones relacionadas con la administración de la entidad.¹⁶

1.1.3.4 Normas de la Unión Europea. (UE)

En la unión europea no existe una definición de activo intangible, sino que se delimita lo que es inmovilizado en general, sin distinguir lo que es material, inmaterial o financiera, siendo, además, muy escasa la numeración de partidas que se consideran inmateriales.

En la IV directiva (1978) en la sección cuatro, "disposiciones particulares sobre ciertas partidas del balance", se habla de las condiciones que tienen que cumplir un elemento para su inscripción en el activo inmovilizado o en el activo circulante. Así el activo inmovilizado comprenderá los elementos del patrimonio cuyo destino es servir de modo duradero a la actividad de la empresa.

Por otro lado, en la sección tres "estructura del balance" enumera las siguientes cuentas que componen el rubro de inmovilizaciones inmateriales:

- Gastos de investigación y desarrollo.

¹⁶ Normas internacionales de contabilidad, NIC 38, Activos Intangibles.

- Concesiones, patentes, licencias, marcas, derechos y valores similares.
- Fondo de comercio.

1.1.3.5 Disposiciones Contables de Influencia Anglosajona.

1.1.3.5.1 El Accounting Standard Board (ASB).

En el Reino Unido el organismo privado que establece normas de contabilidad es el ASB, que emite los denominados Financial Reporting Standard (FRS).

En el Financial Reporting Standard 10 (FRS 10, 1997) donde se presenta de manera clara la definición de activo intangible, ya que se encuentra destinado en exclusiva a fondo de comercio y a los activos intangibles. En este se definen los activos intangibles como fijos no-financieros que no tienen sustancias física pero que son identificables y controlables por la entidad a través de la custodia o los derechos legales.

1.1.3.5.2 Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados (PCGA) Promulgados en EE.UU.

En esta normativa se han recogido los PCGA (1999) teniendo en cuenta sus pronunciamientos originales.

En los PCGA sobre activos intangibles se consideran que tienen larga duración y se emplean en la producción de bienes y servicios. Son similares a los activos fijos excepto que no tienen esencia física. Como ejemplo, se citan los derechos de autor, las patentes, las franquicias, las marcas registradas y otros activos intangibles similares que puedan identificarse específicamente con nombres razonablemente descriptivos de los derechos que representan y además otros tipos de activos intangibles que no representan derechos específicos; entre estos el más común es la plusvalía mercantil (Fondo de Comercio).

1.1.3.6 Normas Internacionales de Contabilidad.

De acuerdo a lo establecido en la NIC 38 un activo intangible se define como 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 arrendados a terceros o para funciones relacionadas con la administración de la entidad.

Por lo que no todo bien intangible debe registrarse como un activo contablemente; ya que debe cumplir con las condiciones normadas en la NIC, "que son: identificabilidad, control sobre

el recurso en cuestión y existencia de beneficios económicos futuros.”¹⁷

1.1.4 Características.

El capital intelectual como un concepto nuevo y novedoso tiene sus propias características, las cuales se presentan a continuación:

En 1985 alrededor del 25% de las fluctuaciones en el precio de las acciones de la mayoría de las empresas podía atribuirse a los informes financieros. Hoy esta cifra ha descendido al 3%. El 97% restante puede atribuirse a otra información usada para valorar las empresas (Stálberg, 1998). En este sentido el banco Mundial, mediante la adopción de nuevos esquemas de medición, ha calculado que los 29 países que concentran el 80% de la riqueza total del planeta deben su bienestar, en un 67%, al Capital intelectual, en un 17% a su capital natural y en un 16% a su capital productivo (Avalos 1998).

- a) El capital intelectual, fundamentalmente se construye y acumula a lo largo del tiempo a partir de la experiencia de la empresa; el proceso de acumulación lo que hace compleja su imitación y reproducción por parte de otros competidores. El proceso de formación de estos activos además de ser largo, tiene asociados unos resultados

¹⁷ Norma Internacional de Contabilidad N° 38 (NIC 38) Activos Intangibles Párrafo N° 9.

incierto que exigen, en muchas circunstancias la realización de inversiones irrecuperables.

- b) A diferencia de los activos físicos que se deprecian con el uso, el capital intelectual aumenta su valor, es decir, son susceptibles de uso sin merma de su valor por parte de la empresa que lo ha acumulado y pueden ser utilizados en múltiples actividades al mismo tiempo. En este tipo de activos reside la capacidad de la empresa para generar sinergias y a partir de ellas, mejorar su posición competitiva.
- c) La adquisición en un mercado organizado de este tipo de recursos es muy compleja. Su transferibilidad se ve reducida por el elevado grado de relaciones que pueden haber con otros recursos de la empresa.
- d) Generan importantes externalidades (relaciones externas) y sinergias (relaciones internas), las externalidades derivadas de los recursos intangibles pueden influir de forma positiva tanto sobre los competidores (inversión en publicidad e incremento de la demanda global del producto y de las ventas a todos los productores de la industria) como sobre la propia empresa (extensión de marca).

1.2 CAPITAL ESTRUCTURAL.

1.2.1 Definición.

El capital estructural es un bien intangible que pertenece a la empresa y, por lo tanto, es el más fácil de controlar por los administradores. Paradójicamente, es el que menos importa a los clientes, que son la fuente de las ganancias. Así como el mejor gobierno es el que menos gobierna, las mejores estructuras son las que menos se inmiscuyen. Por consiguiente, la tarea de los administradores es facilitar, en lo posible, el trabajo de los clientes con sus empleados.

Este recoge el conocimiento sistematizado, hecho explícito por la organización, cuya importancia reside en que, frente al capital humano, está dotado de mayor estabilidad; permanece en el Grupo independientemente de la rotación de las personas; es conocimiento que puede ser reproducido, compartido y por lo tanto, se puede transmitir rápidamente. Algunos de los indicadores del grupo en capital estructural son: porcentaje de personas orientadas en D.O.R. (Dirección orientada a resultados), y número de equipos de mejora, número de personas participantes en equipos de mejora.

El capital estructural sirve para dos propósitos: reunir un inventario de conocimientos para sustentar el trabajo que valoran los clientes y acelerar el flujo de información dentro

de la empresa. Los fabricantes aprendieron que los inventarios justo a tiempo son más eficientes que los depósitos llenos de mercancías por sí acaso; lo mismo sucede con el conocimiento. Lo que es necesario debe estar al alcance de la mano: lo que puede ser necesario deber ser accesible.

La información y el conocimiento pueden y deben reemplazar bienes físicos y financieros caros; la empresa debería evaluar sus gastos en equipo y plantear: ¿El trabajo de los bienes físicos caros, podría realizarlo bienes intangibles poco costosos?.

Los capitales humano y estructural se refuerzan mutuamente cuando la empresa está imbuida de un sentido de misión, acompañado por espíritu emprendedor; cuando la administración emplea la zanahoria más que el garrote. En cambio, estos capitales se destruyen mutuamente cuando buena parte de lo que hace la organización no se valora por los clientes o cuando el centro trata de controlar las conductas en lugar de la estrategia.

Los capitales, cliente y estructural, crecen cuando la empresa y sus clientes aprenden unos de otros; cuando se esfuerzan activamente para lograr una interacción informal, convertirse en personas con las que "es fácil hacer negocios". Si un cínico en su empresa, le pregunta si es más leal con el cliente que con la

firma, usted está haciendo las cosas bien. Pero si la interacción con los clientes se limita a escribir pedidos y recibir quejas, los capitales cliente y estructural se están destruyendo mutuamente. En cada rama de actividad, hay un "vendedor más informado": alguien que, acaso sin ser el líder, sabe más que nadie sobre el negocio y está dispuesto a compartir sus conocimientos con proveedores y clientes. Ese es el ganador.¹⁸

1.2.2 Clasificación de los Elementos del Capital Estructural.

Existen diferentes maneras de clasificar los elementos del Capital Estructural, las que se ajustan a las necesidades de sus ponentes; a continuación se mencionan algunas clasificaciones.

El capital Estructural incluye las capacidades organizacionales desarrolladas para satisfacer los requerimientos del mercado, tales como las patentes. También es ese conocimiento que ha sido capturado, institucionalizado dentro de la estructura, los procesos y la cultura de una organización.¹⁹

¹⁸ Stewart T.A. La nueva riqueza de las organizaciones. El Capital Intelectual. Buenos Aires. Granica 1998.

¹⁹ Petrash, 1996 Pág. 336

Incluye tanto elementos tangibles como intangibles. Son elementos intangibles: la información tecnológica, la base de datos sobre clientes, procedimientos industriales o de negocio, planes estratégicos etc. Son elementos tangibles las infraestructuras materiales, medios de fabricación, de transporte, capital, etc., todo lo que se incluye como activos en el balance.²⁰

Por último, Samuel Alberto Mantilla V. en su libro "Capital Intelectual", hace la siguiente clasificación, la cual se adopta en este trabajo:

❖ Propiedad Intelectual

- * Patentes
- * Copyright
- * Derechos de diseño
- * Secretos comerciales
- * Marcas registradas
- * Marcas de servicio

❖ Activos Infraestructurales

- * Filosofía de la administración
- * Cultura corporativa
- * Procesos gerenciales
- * Sistemas de información
- * Sistemas de trabajo en red

²⁰ WWW.2uah.es/estudios

* Relaciones financieras

1.2.3 Definiciones de los elementos del capital estructural.

Propiedad intelectual.

Es la propiedad que se tiene sobre los productos del intelecto, que de alguna manera pertenece a un individuo o a una organización, a quienes se les otorga la facultad de decidir si la quieren compartir libremente o si prefieren controlar su uso.

Derechos de Autor

Los derechos de autor son unas prerrogativas que se les reconocen a los autores de creaciones artísticas, literarias y musicales, desde libros y pinturas hasta películas, grabaciones y software, para incentivar su producción.

El sistema de derechos de autor recompensa las expresiones artísticas al permitirle a su creador beneficiarse comercialmente de su producto por un período limitado de tiempo. Los derechos de autor, además de reconocer derechos económicos, conceden derechos morales que le permiten al creador reclamar su autoría y prevenir las mutilaciones y deformaciones de la obra que puedan perjudicar su reputación.

Patentes

Dado el costo tan alto de la investigación y desarrollo es bastante improbable que un individuo u organización decida invertir dinero para producir invenciones y tecnologías si no tiene la garantía de que eventualmente obtendrá por un período limitado de tiempo derecho a obtener los frutos de su explotación. El desarrollo de un medicamento nuevo, por ejemplo, puede costar más de 200 millones de dólares.

Una patente le da al inventor el derecho, por un determinado período, de evitar que otros usen, hagan, vendan o importen su invención sin su autorización. A cambio, el inventor debe revelar los detalles de su invención en un documento de patente que es de público acceso.

En la mayoría de los países, la protección para las patentes es de 20 años y es publicada por las oficinas gubernamentales de patentes nacionales o regionales, ante las cuales el inventor ha presentado su solicitud.

Para obtener una patente, la invención debe reunir tres condiciones:

- a) Ser nueva; No debió haber sido publicada o usada antes públicamente.
- b) Ser susceptible de aplicación industrial.

c) Tener un nivel inventivo; es decir, no ser una invención obvia, que podría haber ocurrido a cualquier especialista que estuviere trabajando en esa área.

La mayoría de los países han adoptado sistemas de patentes debido a que:

Estimula la revelación de información, incrementando el acceso público a conocimientos científicos y tecnológicos. Sin la declaración de patente, un inventor individual o corporativo podría optar por guardar los detalles de su invención como un secreto.

Proporciona incentivos y compensaciones a las invenciones existentes y estimula la inversión en las nuevas.

La limitada duración de las patentes estimula la rápida comercialización de las invenciones, lo cual lleva a que el público reciba beneficios tangibles de ésta rápidamente.

La publicación de las patentes ayuda a prevenir investigaciones repetidas y estimula futuras investigaciones y la competencia.

Marcas

Para los fabricantes que han invertido tiempo, esfuerzo y capital para crear una buena imagen, las marcas son el medio para prevenir que otros se aprovechen injustificadamente de su reputación. Las marcas aseguran una competencia justa en el mercado y estimulan a los productores a invertir en la calidad, diseño y reputación de sus productos.

Las marcas de productos y servicios pueden estar compuestas por nombres, signos, símbolos, colores, olores, sonidos y formas. En pocas palabras, casi todos los signos distintivos relativos a productos y servicios pueden protegerse como marcas.

Por lo general, para proteger una marca ésta tiene que estar registrada en el registro de propiedad y debe estar registrada para su uso en determinados bienes y servicios. El titular de una marca puede impedir que otros usen su marca para productos similares sin su autorización. También puede prevenir que otros usen marcas similares si esa utilización puede causar confusión en el público.

En la mayoría de los países las marcas deben ser registradas local o regionalmente para su protección. Es la forma como su titular puede impedir que otros la usen en bienes o servicios similares y aun diferentes si puede crear confusión entre el público consumidor. De hecho, en muchos países las marcas notorias gozan de especial protección contra su dilución o contra su uso injustificado por parte de otros.

Casi todos los negocios, grandes o pequeños, cuentan con marcas de productos o servicios. La protección para las marcas es la forma más común de propiedad intelectual y se usa tanto en los negocios pequeños como en las economías en desarrollo.

Derechos de Diseños

Las líneas deportivas de un carro, la forma de la muñeca de una niña y la forma ergonómica de un gancho son ejemplos de diseños industriales. Los diseños protegen nuevos y originales aspectos visuales de un producto o de su empaque. Los requisitos para la protección son una mezcla de las novedades en las patentes y la originalidad de los derechos de autor. Un diseño elegible para protección debe ser suficientemente original y ser expresado en figuras bidimensionales (como un dibujo) o tridimensionales (como un modelo). Los diseños son fundamentales en el mercadeo de los productos y son cruciales en determinadas industrias como los textiles, la moda, los automóviles y la decoración.

El sistema de protección de los derechos de diseños industriales varía de país en país, aunque la Unión Europea ya ha logrado cierta armonización que permite una sola protección en todos los países miembros. En la mayoría de los países la protección depende de un registro que otorga derechos por 25 años. Sin embargo, se presenta una tendencia hacia la protección, por un término más breve, de diseños no registrados.

El titular de un diseño industrial puede prohibir a otros que produzcan, vendan, importen o exporten productos que incorporen o apliquen el diseño. Dependiendo del país, el titular puede protegerse también con derechos de autor y ocasionalmente con patentes. Existen temas discutibles como la interacción entre

los diseños y otros derechos de propiedad intelectual pero los derechos sobre los diseños son una de las áreas que más se han beneficiado de la armonización.

El Convención de la Haya de 1925 sobre el depósito internacional de los diseños industriales, tal y como fue reformado por el Acuerdo de la OMPI en Ginebra, deberá ser obligatorio a partir de 2004, y permitirá centralizar los registros en los países parte del Acuerdo. Para asuntos procesales, la Clasificación de los bienes que se aplica es la del tratado de Locarno, la Directiva N° 6/2002 del 12 de diciembre de 2001 de la Unión Europea que permite el registro de diseños industriales desde el 6 de marzo de 2002 y solicitudes de registro comunitario desde el 1 de abril de 2003.

Secretos Comerciales

Los Secretos Comerciales se utilizan para proteger aquellas materias u objetos que no son patentables por que no cumplen con los criterios para una patente o por que el titular no quiere divulgarlos públicamente por temor a que un competidor comercial utilice la información en perjuicio suyo. Una vez que la información es develada al público, el titular no puede reclamar por su carácter secreto y pierde el derecho de controlar su utilización por terceros.

Por ejemplo, la posibilidad de solicitar y posteriormente obtener una patente puede verse afectada por la divulgación pública de la información.

Los secretos pueden aplicarse a una amplia gama de información: por ejemplo, puede ser objeto de protección la información científica o el conocimiento de un médico tradicional. Los materiales biológicos, objeto de un contrato de transferencia de material, también puede protegerse a través de la legislación sobre secretos comerciales.

Filosofía de la administración

La administración tiene la tarea de armonizar un mayor número de elementos que ninguna otra ocupación, lo que requiere es que como la toma de otras ciencias, como son: la sociología, psicología, economía, derecho, contabilidad, etc. Debe de saber que elementos tomar y como usarlos. La administración combina más campos de conocimientos y demandas mayores y más diversos en comparación a otras ocupaciones.

La filosofía de la administración es una combinación de creencias y práctica, destinada a lograr una mejor ejecución.

George Terry dice: "La filosofía de la administración puede considerarse como una forma de pensamiento administrativo".

Nadie puede administrar sin una filosofía de la administración, ya sea implícita o sobreentendida.

Cultura Corporativa

Es claro que lo más complejo dentro de una compañía es la cultura de la misma. Los demás factores se pueden cambiar por legislación como los procedimientos y las personas, entre otros. Sin embargo la cultura es un concepto y una serie de "así hacemos aquí las cosas" que se va construyendo en el tiempo, que se va nutriendo de situaciones particulares que se generalizan, o de situaciones generales que comprueban su vigencia y validez. La cultura corporativa consiste en las creencias y filosofía de la organización acerca de cómo se deben llevar los asuntos; es decir, se trata de las razones por las cuales se hacen las cosas de la manera de cómo se realizan.

Procesos Gerenciales

Entender como funcionan los procesos y cuales son los tipos existentes es importante para determinar como ellos deben ser gerenciado obteniendo el mejor resultado. La gestión mediante procesos da a la organización una visión horizontal de cómo las cosas funcionan, facilitando la comprensión y propiciando el perfeccionamiento de las interfases funcionales.

Los procesos en las organizaciones se deben acoplar como un rompecabezas donde un subproceso encaja perfectamente en otro.

Sistemas de Información

Un sistema de información es un conjunto de elementos que interactúan entre sí con el fin de apoyar las actividades de la empresa.

Un sistema de información realiza cuatro actividades básicas: entrada, almacenamiento, procesamiento y salida de información.

Entrada de información, es el proceso mediante el cual el sistema de información toma los datos que requiere para procesar la información, las entradas pueden ser manuales o automáticas.

Almacenamiento de información, es una de las actividades o capacidades más importantes que tiene una computadora, ya que a través de esta propiedad el sistema puede recordar la información guardada en la sección o proceso anterior.

Procesamiento de información, es la capacidad de información para efectuar cálculos de acuerdo con una secuencia de operaciones preestablecidas. Estos cálculos pueden efectuarse con datos introducidos recientemente en el sistema o bien con datos que están almacenados.

Salida de información, es la capacidad de un sistema de información para sacar la información procesada o bien de datos de entrada al exterior. Las unidades típicas de salida son las impresoras, terminales, disquetes, cintas magnéticas, entre otros.

Sistemas de Trabajos en Red

Las bases de datos son fundamentales para el desarrollo. Cada vez hay que sistematizar más información. Los derechos de autor no protegen lo suficiente las bases de datos y por ello la Unión Europea adoptó una aproximación original al tema, prohibiendo la extracción injusta de información de una base de datos donde se haya presentado una inversión significativa. Este ejemplo ha sido seguido por países como México y Corea del Sur. Existen dudas sobre si estas normas van a hacer más difícil el acceso a la información pero se trata de un problema de legislación.

Existen quienes insisten en crear tratados específicos para proteger las bases de datos. Señalan las dificultades que hay para separar los intereses de sus titulares con los de la sociedad. Los empresarios deberían seguir de cerca esta discusión internacional para verificar que se respeten los intereses de todos.

Cuando se adoptaron los tratados de Internet de la OMPI en 1996, se propuso un instrumento internacional para proteger las bases de datos no originales como una garantía de protección en la sociedad de la información. El tema de las bases de datos no está agotado.

Relaciones financieras

Dijo Anderson "Siendo capaz de ofrecer servicios bancarios adicionales es un beneficio directo de la información de rentabilidad" añadió Knudsen. "Apalancando los datos de cliente

ya en nuestro sistema, podemos identificar oportunidades únicas de vender que últimamente pueden tener un impacto positivo sobre nuestro resultado final".

Esto permite que las instituciones financieras tomen los datos de cliente y los pongan en un contexto de tomar decisiones que se puede usar de inmediato; en una relación financiera.

1.3 IMPORTANCIA DEL CAPITAL ESTRUCTURAL.

El mundo competitivo actual se caracteriza por un progreso acelerado por las nuevas tecnologías de la información y las telecomunicaciones, los activos más valiosos de la empresa ya no son los activos tangibles tales como la maquinaria, los edificios, las instalaciones, los inventarios y los depósitos en los bancos, sino los activos intangibles que tienen su origen en los conocimientos, habilidades, valores y actitudes de las personas que forman parte del núcleo estable de la empresa. A estos activos intangibles se les denomina capital intelectual el cual comprende como parte de sus elementos al capital estructural, que son todos aquellos conocimientos tácitos o explícitos que generan valor económico para la empresa.

Las empresas se encuentran en un proceso de cambios, tales que la competencia de la era industrial se está transformando en la competencia de la era de la información ya que con la aparición de esta última durante el siglo XX, hizo que las gestiones fundamentales de la competencia de la era industrial se volvieran obsoletas. Como consecuencia de lo anterior las empresas ya no podía obtener una ventaja competitiva sostenible únicamente mediante la rápida aplicación de las nuevas tecnologías a los bienes físicos y llevando una excelente gestión de los activos y pasivos financieros.

El entorno de la era de la información tanto para las empresas fabricantes como para las de servicios, exige tener nuevas

capacidades para obtener el éxito competitivo. La habilidad de una empresa para movilizar y explotar sus activos intangibles, se ha convertido en algo mucho más decisiva que invertir y gestionar sus activos tangibles y físicos.²¹

Según Peter Drucker "nos estamos adentrando en la sociedad de los conocimientos donde el recurso económico básico ya no es el capital, ni los recursos materiales, ni la mano de obra sino que es y será el saber, y donde los empleados de conocimientos desempeñaran un papel central".

Los intangibles se constituyen hoy en día en elementos claves para poder obtener ventajas competitivas, por lo que su identificación y la inversión en ellos se convierte en un objetivo principal, debido a que en gran medida el valor de la empresa depende de estos activos por lo que además habrá que desarrollar las formas de poder gestionarlos con éxito.²²

²¹ Kaplan, R.S; Norton D.P. "Cuadro de mando integral" (The balanced Scorecard), 2ª edición año 2000, Barcelona.

²² Nevado Peña y López Ruiz. "El capital Intelectual valoración y medición 1ª. Edición año 2002.

1.4 VALORACION Y MEDICION DEL CAPITAL ESTRUCTURAL.

El poder llevar a cabo una valoración de los activos intangibles ocultos resulta muy difícil, ya que no existe un único método de valoración e incluso diferentes medidores pueden llegar a obtener valoraciones diferentes, ya que el valor total de mercado está formado por el patrimonio visible (tangible), más tres tipos de activos intangibles: La estructura interna (la organización), la estructura externa (los clientes), y las capacidades (las personas). Puesto que los Estados Financieros no recogen ciertos activos intangibles responsables de la creación del conocimiento organizativo, la empresa debe elaborar mapas de conocimientos para visualizar estos activos. Por lo tanto, ante esta dificultad, es trabajoso conseguir una homogeneidad en los Estados Financieros pero esto no es obstáculo para que las empresas tengan un conocimiento de estos activos a efectos de gestión, toma de decisiones, etc.

Para poder llevar a cabo cualquier valoración es necesario conocer que es lo que se quiere medir. Por lo tanto la valoración y medición se configuran como dos cuestiones íntimamente ligadas y de evidente trascendencia para la contabilidad y por lo tanto no pueden abordarse por separado. La valoración es una operación realizada dentro del sistema de medida. Existen objetos cuya única posibilidad de medición reside en expresarlos en unidades de valor, los activos y pasivos monetarios por ejemplo, mientras que otros son

susceptibles de medición en términos físicos, que después se trasladan a términos monetarios empleando métodos de valoración.

1.5 MODELOS.

Existen diferentes planteamientos de modelos que buscan facilitar la visión y misión de una empresa, en él presente trabajo se presentan diferentes enfoques de modelos que buscan introducir a la gran empresa industrial a adecuar a su entorno uno que garantice el éxito inmediato de sus procesos, objetivos financieros etc.

1.5.1 El Balanced Score card.

Creado por Robert Kaplan y David Norton, tiene sus orígenes en un estudio realizado en 1990 con el patrocinio de Nolan Norton Institute. Ese estudio fue motivado por la creencia que los enfoques entonces existentes de medición del desempeño, basados principalmente en las medidas de contabilidad financiera, se habían vuelto obsoletos y no estaban al tono de las habilidades que para crear valor económico futuro tenían las empresas.

Este modelo es una herramienta que permite implementar la estrategia y misión de una empresa a partir de un conjunto de medidas de actuación. Pone énfasis en la consecución de objetivos financieros, e incluye los inductores de actuación futura para el logro de esos objetivos. Proporciona una estructura para transformar la estrategia en acción.

Si el personal cuenta con la competencia adecuada, y si tienen la infraestructura que necesitan para su desarrollo se mejora el clima laboral, entonces es posible que ellos trabajen

satisfechos, si lo están, es posible que mejoren su productividad y que aumenten la retención del personal en sus puestos de trabajos, lo cual permitiría lograr los resultados estratégicos encomendados.

Este modelo mide la actuación de la empresa desde cuatro perspectivas equilibradas: la financiera, los clientes, los procesos internos y el aprendizaje y crecimiento.

- **Perspectiva financiera:** recoge indicadores que muestran si la estrategia de una empresa, su puesta en práctica y ejecución, están contribuyendo a la mejora del mínimo aceptable. Los objetivos financieros suelen relacionarse con la rentabilidad, que puede ser medida por los ingresos, los rendimientos de capital empleado, pudiendo ser otro objetivo el crecimiento de las ventas.

Los objetivos financieros pueden diferir de forma considerable en cada fase del ciclo de vida de una empresa. A fin de simplificar, solo identificaremos tres fases.²³

- Crecimiento
- Sostenimiento
- Cosecha

Las inversiones que se hacen de cara al futuro pueden consumir más dinero del que puede ser generado en la actualidad por la limitada base de los productos, servicios y clientes

²³ Kaplan, R.S. Norton, D.P. “Cuadro de Mando Integral “(The Balanced Scorecard) 2º edición año 2000, Barcelona.

existentes. El objetivo financiero general para las empresas en fase de crecimiento será un porcentaje de crecimientos de ventas en los mercados, grupo de clientes y regiones seleccionadas, ofrecer nuevos productos y servicios manteniendo unos niveles de gastos adecuados para el desarrollo de los productos y los procesos, los sistemas, las capacidades de los empleados y el establecimiento de nuevos canales de ventas y distribución.

Se ha descubierto que para el desarrollo de las tres estrategias, existen tres temas financieros que impulsan la estrategia empresarial:

- Crecimiento y diversificación de los ingresos.
- Reducción de costos / mejora de la productividad.
- Utilización de los activos / estrategia de inversión.

El crecimiento y la diversificación de los ingresos implican la expansión de la oferta de productos y servicios, llegar a nuevos clientes y mercados, cambiar la variedad de productos y servicios para que se conviertan en una oferta de mayor valor añadido, y cambiar los precios de dichos productos y servicios. El objetivo de reducción de los costos y mejora de la productividad supone esfuerzos para rebajar los costos directos de los productos y servicios, reducir los costos indirectos y compartir los recursos comunes con otras unidades de negocio. Con lo que de utilizar los activos, los directivos intentan reducir los niveles de capital circulante que se

necesitan para apoyar a un volumen y una diversidad de negocios.

Cada tema estratégico se subdivide en varias estrategias, las cuales permiten a las empresas en crecimiento lograr sus objetivos financieros, las estrategias son las siguientes:

Crecimiento y diversificación de los ingresos.

- Nuevos productos.
- Nuevas aplicaciones.
- Nuevas relaciones.
- Nueva variedad de productos y servicios.
- Una nueva estrategia de precios.

Reducción de costos / mejora de la productividad.

- El aumento de la productividad de los ingresos.
- La reducción de los costos unitarios.
- Reducir los gastos de explotación

Utilización de los activos / estrategia de inversión.

- Ciclo de caja.
- Mejorar la utilización de activos.

- **Perspectiva del cliente:** Se recogen indicadores que miden los resultados satisfactorios y que son consecuencia de una estrategia bien formulada e implantada, como pueden ser

indicadores sobre satisfacción del cliente, retención de clientes, adquisición, rentabilidad, incremento de clientes y la cuota de mercado. También debe tenerse en cuenta indicadores sobre el valor añadido que la empresa aporta a los clientes de segmentos específicos.

➤ Tanto la satisfacción, la retención, y la adquisición de clientes, son impulsados por la satisfacción de sus necesidades. Las medidas de satisfacción de los clientes proporcionan un feedback sobre lo bien que lo esta haciendo la empresa. Una investigación reciente a indicado que acertar en la satisfacción del cliente no es suficiente para conseguir un alto grado de fidelidad, retención y rentabilidad. Solo cuando los clientes califican su experiencia de compra como completa o extremadamente satisfactoria puede la empresa contar con su conducta de compra repetitiva.

➤ Rentabilidad de clientes.

Tener éxito en los indicadores anteriores no garantiza que una empresa tenga clientes rentables. Obviamente, una forma de tener clientes extremadamente satisfechos es vender servicios y productos a unos precios muy bajos. Como sea que la satisfacción del cliente y una cuota de mercado, es así mismo solo unos medios de conseguir unos rendimientos financieros más altos, es probable que las empresas deseen medir no-solo el alcance del negocio que hacen con los clientes sino también la rentabilidad de este, especialmente de clientes seleccionados.

➤ Incremento de clientes.

Mide en términos relativos la tasa con que la unidad del negocio atrae o gana nuevos clientes. El incremento de clientes puede medirse ya sea por el número de clientes o por las ventas totales a los nuevos clientes en estos segmentos.

➤ Cuota de mercado.

Refleja la proporción de ventas en un mercado dado (en termino de número de clientes, dinero gastado o volumen de unidades vendidas), que realiza una unidad de negocio.

- **Perspectiva del proceso interno:** Se centra en los procesos internos que producen su mayor impacto en la satisfacción del cliente y en la consecución de los objetivos financieros de una empresa, de ahí, que se debe identificar unos procesos totalmente nuevos en los que la empresa debe ser excelente. Así mismo, incorporar indicadores para medir el valor que se crea desde la recepción de un pedido hasta que se entrega, pero también incluir indicadores sobre los procesos futuros que llevan a la empresa a alcanzar categorías de clientes nuevos, como por ejemplo de calidad, de gestión de proyectos, etc.

Este modelo abarca tres procesos principales: innovación, operaciones, y servicio post-venta.

En el proceso de innovación la unidad de negocio investiga las necesidades emergentes o latentes de los clientes y luego crea los productos o servicios que satisfagan esas necesidades.

Existen indicadores para medir la efectividad de la aplicación de este proceso, los cuales se presenta a continuación:

- Nuevos clientes.
- Nuevos mercados.
- Necesidades emergentes.

El proceso de operaciones es un paso muy importante en la cadena genérica de valor interno, es donde se producen y se entregan a los clientes los productos y servicios existentes.

La excelencia en las operaciones y la reducción de costos en los procesos de producción y de prestación de servicios siguen siendo unos objetivos importantes. La cadena genérica de valor muestra que esta excelencia operativa pueda que sea solo un componente y quizás no el componente más decisivo, de todo una cadena de valor interno para alcanzar los objetivos financieros y del cliente.

El proceso de servicio post-venta es también importante en la cadena interna de valor, es atender y servir al cliente después de la venta o entrega de un producto o servicio.

Algunos de los indicadores de este proceso son los siguientes:

- Tiempo.
- Calidad.
- Costo.

- **Perspectiva de aprendizaje y crecimiento:** se identifica con la infraestructura que la empresa debe construir para crear una mejora y crecimiento a largo plazo. La formación y el crecimiento de una empresa proceden de tres fuentes: las personas, los sistemas y los procedimientos de la organización, por lo que algunas medidas pueden ser sobre las mejoras continuas, innovación de productos y servicios, descentralización etc.

1.5.2 El navegador Skandia.

El equipo de Skandia, dirigido por Edvisson, se plantea como es posible que una empresa que invierte en las cosas que la hacen competitiva, como capital humano y tecnología informática, a corto plazo sufre un deterioro de su cuenta de pérdida y ganancia lo cual reduce el valor del balance y por ende, el valor en libros, por lo que consideran que eso es absurdo y es necesario un nuevo sistema de valorización. Este se ve reforzado por la creciente diferencia que se produce entre el valor de mercado y el de libros. Así, establecen que el valor de mercado de una empresa viene determinado por un capital financiero y unos valores ocultos que, en su conjunto, se denomina Capital Intelectual. El capital intelectual en un principio esta formado por la suma de:

$$\text{Capital Intelectual} = \text{Capital Humano} + \text{Capital Estructural}$$

A su vez, este capital estructural se divide en capital clientela más capital organizacional. El capital organizacional se compone de: capital innovación más capital proceso.

No obstante, recientes desarrollos del modelo de capital intelectual, mejorado por Saint-Onge (Molloy, 1995), considera al capital clientela como una categoría separada, equivalente al capital humano y estructural, así:

$$\text{Capital Intelectual} = \text{Capital Humano} + \text{Capital Estructural} + \text{Capital Relacional}.$$

El capital humano recoge todas las capacidades individuales, los conocimientos, las destrezas y la experiencia de los empleados de la empresa. Además, incluye la creatividad e inventiva de la empresa.

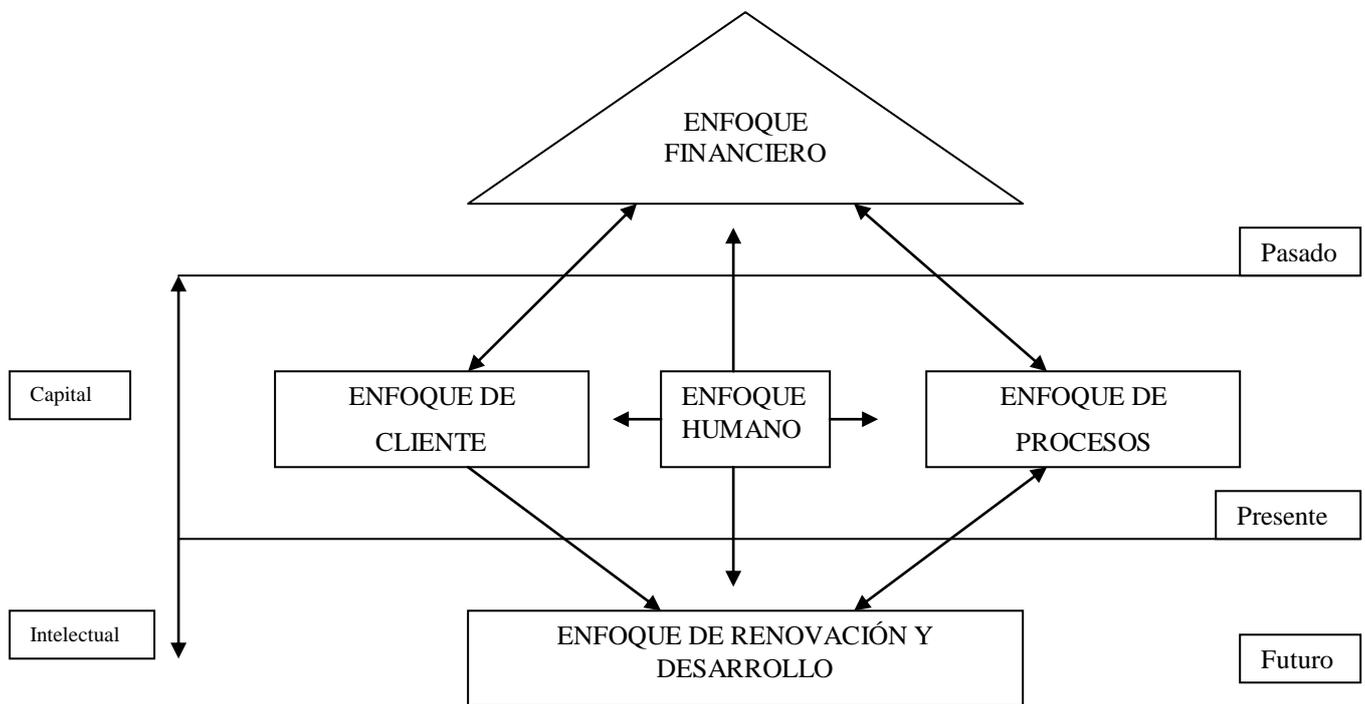
El capital estructural puede describirse como la infraestructura que incorpora, forma y sostiene el capital humano. Es también la capacidad organizacional que incluye los sistemas físicos usados para transmitir y almacenar el material intelectual. Según Brooking (1997) está formado por activos de infraestructura y de propiedad industrial. Por tanto, recoge diversos componentes que pueden agruparse en:

- Capital organizacional: Que es la inversión de la empresa en sistemas, herramientas y filosofía operativa que acelera la corriente de conocimientos a través de la organización y hacia fuera mediante los canales de abastecimiento y distribución.

- Capital innovación: Que es la capacidad de renovación y los resultados de la innovación en forma de derechos comerciales protegidos, propiedad intelectual y otros activos intangibles y talentos usados para crear y llevar rápidamente al mercado nuevos productos y servicios.
- Capital procesos: Son los procesos de trabajo, técnicas (tales como la ISO 9000) y programas para empleados que aumentan y fortalecen la eficiencia de la producción o la prestación de servicios.
- Capital relacional: Que recoge las relaciones con clientes y su lealtad.

A partir de esta consideración del capital intelectual se propone como poder medirlo, teniendo en cuenta que cualquier valoración que se haga no solo debe contener indicadores pertinentes, sino también presentar esas medidas en una forma que sea fácilmente inteligible, aplicable y comparable con otras empresas. Además debe ser un instrumento de navegación que lleve en su conjunto a producir un significado comprensible de la capacidad futura y sostenible de producir beneficios, para lo que se necesita de un formato llamado Navegador de Skandia.

Ilustración del Navegador de Skandia



Fuente: Edvinsson, I., y Malone, M. S.

El cuadro anterior muestra que el modelo navegador de Skandia, no se compone de tipos de capital, sino de cinco áreas de enfoque donde la empresa concentra su atención. La figura asemeja una casa, donde el triángulo superior representa el techo dado por la información que se desprende de las cuentas de los resultados anuales, que es el enfoque financiero; descendiendo se entra al capital intelectual a través de las paredes de la casa, representadas por las actividades de la empresa, que son el enfoque clientela y el de proceso. Por último el rectángulo inferior que es la base sólida de la casa, con mira al futuro, representa el enfoque de renovación y

desarrollo. No se puede pasar por alto un último enfoque que es el centro de la casa pues ahí está contenido el corazón, la inteligencia y el alma de la empresa. Además como fuerza activa en la empresa, toca todas las demás regiones del capital intelectual. Sé esta haciendo referencia al enfoque humano, representado por las capacidades, competencias, experiencias, etc.

Un proceso de medición del capital intelectual, basado en el navegador Skandia, detecta cualquier variación, agotamiento, tensión, debilidad y enfermedad de la empresa.

A continuación se plantea una descripción de cómo medir y presentar los diferentes enfoques del modelo.

a) Enfoque financiero. Constituye el pasado de la empresa y está integrado por las cuentas de los estados financieros y el informe de gestión, debido a esto es necesaria una capitalización financiera que sea capaz de filtrar, traducir y medir como marcha la empresa. Por esa razón este modelo propone indicadores de capital financiero que muestren los activos más valiosos de la empresa. En este sentido Skandia estudió las actividades financieras de sus divisiones y encontró los indicadores siguientes:

➤ Activos financieros (\$), este indicador se aplica para determinar la inversión en activos según la industria.

- Activos financieros / empleados (\$), determina el rendimiento real del empleado individual, el aporte de este a la compañía y la multiplicación de sus destrezas, según los requerimientos de la misma.
- Ingresos / empleados (\$), este determina el ingreso que genera a la compañía cada empleado por el desempeño de sus funciones.
- Ingresos / activos administrativos (%), determina el porcentaje que representan los ingresos respecto de los activos administrativos.
- Ingresos por primas de seguros (\$), representan el desempeño de las operaciones de la compañía respaldada por el ingreso de las primas de seguro.
- Ingreso / primas provenientes del nuevo negocio(\$), este indicador mide los ingresos por la regeneración, así como el comportamiento de las operaciones. Las cuales se relacionan con nuevos productos y capacitación de los empleados.
- Facturación / empleados (\$), determina la aplicación y atención del empleado respecto del cliente y la rapidez con la que lo desarrolle.
- Tiempo del cliente / atención del empleado (%), se incluye a todos los empleados del área administrativa, recursos humanos y operarios, en la relación con los clientes.
- Resultado de la actividad aseguradora / empleado (\$).

- Proporción de pérdidas en comparación con promedio del mercado (%), determina el índice de lealtad de la clientela, mediante la comparación de empresas de la misma industria.
- Rentabilidad de los capitales propios (%), determina en porcentaje la rentabilidad de las inversiones propias.
- Beneficio de las actividades ordinarias (\$), determina la eficiencia de las operaciones ordinarias de la empresa.
- Valor de mercado (\$), determina el valor en un mercado activo bajo condiciones similares, de la empresa.
- Valor de mercado / empleado (\$), determina el valor que el empleado representa para incrementar valor de mercado de empresa.
- Rendimiento sobre valor neto de activos (%), determina el porcentaje de beneficios obtenidos que agregan valor a la compañía, de los activos netos de la misma.
- Rendimiento sobre valor neto resultante del gasto en un nuevo negocio (\$), representa los beneficios futuros que pueda generar un nuevo negocio basándose en su inversión inicial.
- Valor añadido /empleado (\$), según el creador del método es el más importante pues determina el valor que cada empleado pueda influenciar en el valor total de la compañía, siendo este el que opera la misma.

- Gasto en informática / gasto administrativo (%), determina el porcentaje de significación de la inversión en informática respecto a la administración.
- Valor añadido / empleados en informática (\$), significa el valor que agregan la combinación de trabajo del empleado y la tecnología informática.
- Inversiones en informática (\$), representan la inversión de la empresa en la adquisición, renovación y actualización de la tecnología informática.

b) Enfoque de cliente. Se trata de encontrar aquellas medidas que mejor capten la nueva realidad de relaciones empresa-cliente eficientes y sensatas. Los indicadores que se establecen deben captar acumulativamente el flujo de relaciones entre una empresa y sus clientes actuales y potenciales en el sentido de saber que tipo de cliente, duración del cliente, papel del cliente, apoyo al cliente, éxito con el cliente. Por lo tanto el modelo Skandia establece los siguientes indicadores para este enfoque:

- Cuota de mercado (%), este es un indicador crítico para la empresa pues representa el mantenimiento, aumento o disminución de la participación del mercado ante la competencia.
- Número de cuentas (#), determina el número de clientes que mantiene dependiendo en el mercado que se desempeñe una compañía.

- Clientes perdidos (#), es una medida crítica, para la compañía, en función de la pérdida de potenciales y buenos clientes, la cual significa una singular derrota para la compañía, por la inversión de dinero y tiempo en el mantenimiento de estos.
- Accesibilidad por teléfono (%), representa el porcentaje de los clientes que son atendidos por teléfono, es una manera estrechamente enfocada a tomar muestras de interfaz diaria entre el cliente y la compañía.
- Pólizas sin rescate (%), determinan el porcentaje de pólizas no efectivas por los clientes, es decir cuántos clientes se dieron por vencidos después de un largo periodo de frustración.
- Puntuación de clientes (%), determina el grado de satisfacción de la clientela en su contrato con la compañía.
- Visita de los clientes a la empresa (#), mide la frecuencia de las visitas realizadas de la clientela a la compañía.
- Días dedicados a visitar a los clientes (#), determina el número de visitas por representantes de la compañía a los clientes.
- Cobertura de mercado (%), determina la plenitud de abarco de la base de clientes potenciales de una compañía.

- Índice de inmuebles desocupados (%), es un indicador aplicado solo en empresas de bienes y raíces, la cual representa el porcentaje de propiedades desocupadas por una mala administración, que no generan valor agregado a los accionistas.
- Ingreso bruto de arrendamientos / empleado (\$), se fija como un índice para empresas de bienes y raíces, que representa el valor percibido de los arrendamientos, proveídos por los empleados.
- Número de contratos (#), determina la cantidad de contratos efectuados por la compañía.
- Ahorro / contrato (\$), representa el valor de los contratos no reclamados.
- Puntos de venta (#), la cantidad de sucursales o dispositivos de venta de la compañía.
- Número de fondos (#), representa el número de las clasificaciones de fondos de respaldo para hacer frente a las diferentes eventualidades de la clientela.
- Número de directivos de fondo (#), se relaciona con el indicador anterior pues mide el número de responsables de los diferentes fondos.
- Número de clientes internos de informática (#), determina el número de clientes que se contrataron mediante la informática de la compañía.

- Número de contratos / informática-empleado (#), determina el número de contratos que los empleados han efectuado con los recursos informáticos de la empresa.
- Capacidad de clientes en informática (%), este es un índice que muestra la competencia de la clientela en el área informática que le permite seguir siendo cliente potencial.

c) Enfoque de Proceso. Tiene que ver con el papel de la tecnología como herramienta para sostener la empresa y crear valor. Este tipo de tecnología tiene un costo muy importante, por lo que su medición es básica. Se tiene que desarrollar un sistema de medición que tenga en cuenta los cuatro tipos de errores en infraestructura tecnológica esto es, índice de procesos que permitan lo siguiente:

- Valorar las tecnologías de proceso únicamente cuando contribuyan al valor de la empresa.
- Vigilar la edad y el apoyo actual por parte del vendedor para la tecnología de proceso de la empresa.
- Medir, no solo especificaciones de rendimiento del proceso, sino su aportación de valor real a la productividad empresarial.
- Incorporar un índice de rendimiento de proceso en relación con metas establecidas de rendimiento de procesos.

- Basándose en el enfoque descrito anteriormente se plantean los siguientes indicadores:

➤ Gastos de administración / Activos manejados (#), es la relación del número de activos y los gastos administrativos, en función de su mantenimiento.

➤ Gastos de Administración / Ingresos totales (#), representan el número ingresos generados en la empresa, que tienen una relación directa con gastos administrativos según su incremento.

➤ Costo de los errores administrativos / Ventas (%), mide la eficiencia de la empresa observando la relación del costo que tienen las equivocaciones.

➤ Rendimiento de las inversiones comparando con la media del sector (%), mide el programa de administración de activos comparados con el mismo sector.

➤ Tiempo de Procesamiento, desembolsos (#), determina el tiempo de procesamientos y los desembolsos que esto significa.

➤ Contratos registrados sin errores (#), determinan el número de contratos procesados que garantiza su correcta realización.

➤ Operaciones desarrolladas por empleado y mes (#), representan la buena infraestructura con que cuenta la compañía para el buen éxito de las operaciones.

- Ordenadores personales / Empleados (#), determina el número de equipo disponible para el desarrollo de las operaciones del empleado.
- Ordenadores portátiles / Empleado (#), determina el número de equipo portátil disponible para el desarrollo de las operaciones del empleado.
- Gasto en tecnología informática / Empleado (\$), significa la inversión en adquisición de tecnología para el buen desarrollo de las actividades de los empleados
- Gasto en tecnología informática / Administrativo (%), es la relación de la tecnología informática con el desarrollo general de la eficiencia de la administración de la compañía.
- Personal de tecnología informática / Personal total (%), representa la relación del personal del departamento de informática con las diferentes áreas de la compañía.
- Gasto administrativo / Total primas (%) mide la eficiencia de los procesos de la empresa.
- Capacidad de tecnología informática (#), mide el rendimiento global de los sistemas informáticos.
- Inversión en tecnología informática (#), es la cantidad que la compañía gasta en tecnología informática en el curso del año.
- Empleados que trabajan en su casa / Total de empleados (%), comprueba la eficiencia de la tecnología informática.

➤ Competencia de los empleados en tecnología informática (#), mide la capacidad de los empleados en el uso de la tecnología informática.

d) Enfoque de renovación y desarrollo. Trata de captar las oportunidades que definen el futuro de la empresa. Estas pueden identificarse en los clientes (hábitos, cambios, etc.), en el atractivo de mercado (inversión en investigación de mercado, porcentaje que se dedica a los mercados actuales, etc.), en los socios estratégicos (inversiones en el desarrollo y comunicación de estos, etc.), en la infraestructura (adquisiciones, etc.) y en los empleados (nivel de formación, metas, etc.)

Para este enfoque se sugieren los siguientes indicadores:

➤ Gasto en desarrollo de competencias / Empleado (\$), representan el costo de las actividades de la compañía en hacer al empleado más productivo en su respectiva área de desempeño.

➤ Índice de empleados satisfechos (#), es la renovación de la motivación de los empleados que se basa en revisiones cualitativas.

➤ Gastos en marketing / Clientes (\$), representa la inversión de la compañía en mercadeo para conseguir clientela.

- Gastos en marketing / Activos manejados (\$), representa la importancia del mercadeo en activos manejados.
- Participación en horas de método y tecnología (%), se refiere a la reunión sistemática de experiencias para compartir y reciclar en el futuro.
- Participación en horas de formación (%), determina la cantidad de tiempo que la compañía dedica en horas al entrenamiento de sus empleados.
- Participación en horas de desarrollo (%), cantidad de tiempo que la compañía dedica al área de desarrollo para su competitividad continúa.
- Gasto en Investigación y Desarrollo / Gasto administrativo (%), representa el porcentaje de los gastos administrativos destinados a la investigación y desarrollo de la compañía.
- Gasto en tecnología informática / Gasto administrativo (%), representa el porcentaje de inversión en gastos administrativos en la renovación de la tecnología informática.
- Gasto en formación / Empleado (\$), representa la inversión que la compañía efectúa en la capacitación de los empleados.
- Gasto en formación / Gasto administrativo (%), significa en porcentaje que la empresa que la empresa esta dispuesta a invertir en capacitación de los empleados.

- Margen proveniente de nuevos lanzamientos (%), mide la implementación de nuevos servicios y si en realidad revitalizaran a la compañía.
- Gasto de desarrollo de negocios / Gasto administrativo (%), muestra la capacidad de la compañía de construir capital estructural para la misma.
- Proporción de empleados menores de 40 años (%), este índice muestra la capacidad de la compañía de mantener sus actuales niveles de energía e intensidad.
- Gasto de tecnología informática para desarrollo / gasto en tecnología informática (%), representa el porcentaje del total de gastos de tecnología informática que se destina exclusivamente para el desarrollo.
- Gasto de tecnología informática para formación / gasto en tecnología informática (%), representa el porcentaje del total de gastos de tecnología informática que se destina exclusivamente para el entrenamiento.
- Recursos de investigación y desarrollo / Recursos totales (%), es una medida global de cuanto se esta comprometiendo la compañía con su futura renovación y desarrollo.

e) Enfoque Humano. Es él más difícil de medir, lo cual explica todas las investigaciones que se han efectuado al respecto. El problema de medir las competencias actuales de los empleados, combinado con los estilos radicalmente

nuevos de trabajo (coexisten en la empresa poblaciones muy distintas de empleados), y los modelos administrativos hace que sea ardua su medición, no obstante Skandia plantea que se puede llevar a cabo. El reto es fijar las medidas básicas para la productividad de empleados y directivos.

Este enfoque establece según el modelo Skandia los siguientes indicadores:

- Índice de liderazgo (%), es un índice de medida que representa la rentabilidad y el éxito en el mercado.
- Índice de Motivación (%), representan índices de calidad de la administración y motivación de los empleados en relación con las metas establecidas.
- Índices de empleados facultados (#), determina cuanto control creen tener los empleados sobre su trabajo, por medio de los factores: motivación, apoyo dentro de la empresa, conciencia de demanda de calidad, responsabilidad y autoridad para actuar, y competencia.
- Número de empleados (#), representa la cantidad de empleados con que cuenta la empresa para desarrollar sus operaciones.
- Número de empleados/ número de empleados en alianzas (%), es el indicador de eficacia de la organización, de red computarizada.

- Rotación de empleados (%), representa el porcentaje de los empleados que han experimentado cambios de funciones dentro de la compañía.
- Promedio de años de servicio con la compañía (#), representa el valor sostenido del capital organizacional de la compañía.
- Número de gerentes (#), es la cantidad de gerentes que cubren la dirección de los diferentes departamentos.
- Número de mujeres gerentes (#), indica la diversidad de niveles gerenciales que representa para la empresa un factor de competitividad.
- Gasto en entrenamiento/ empleados (\$), representa la inversión de la compañía en la capacitación de los empleados.
- Promedio de edad de los empleados (#), indica en que medida la compañía esta renovando su reserva de talentos.
- Proporción de empleados menores de 40 años (%), representa o indica con velocidad los veteranos se mantienen a tono con la nueva tecnología y técnicas.
- Tiempo de entrenamiento (#), representa la inversión en días o años que la compañía provee a sus empleados, para desarrollarlos y entrenarlos.

1.5.3 Modelo de la Empresa CELIMI.

Este modelo se desarrolla en la empresa CELIMI en 1995 con la herramienta denominada "Auditoria de Conocimientos", incluido en su informe anual.

El enfoque que CELIMI presenta es la división de los intangibles en tres categorías: clientes, organización y personal; las cuales se subdividen en tres subcategorías individualmente: crecimiento/renovación, eficiencia y estabilidad.

Se pueden distinguir características de este modelo que contribuyen a su mejor aplicación, tales como la agrupación de los activos intangibles en tres categorías: los clientes, la organización y el personal; e intentando cuantificar a estas categorías a partir de indicadores que expliquen (o traten) tres variables: su crecimiento, eficiencia y estabilidad.

Los indicadores que este modelo incorpora se presentan a continuación:

► Clientes.

➤ Crecimiento / Renovación

❖ Crecimiento de ingresos: Representa el incremento en los ingresos procedentes de una amplia cartera de clientes.

❖ Clientes que refuerzan imagen: Representa el porcentaje de clientes satisfechos como resultado del servicio ofrecido por la compañía.

➤ Eficiencia

❖ Cambio en Ventas / Cliente: Indica los resultados obtenidos por la compañía a través de los cambios en las políticas de ventas para con los clientes.

➤ Estabilidad

❖ Pedidos de clientes que repiten: Mide la frecuencia con que la clientela efectúa sus compras a la compañía.

❖ Los cinco mayores clientes (%): Representa el porcentaje de los principales clientes de la compañía.

▶ Organización.

➤ Crecimiento/Renovación

❖ Inversión en tecnología informática (%) de valor añadido: Es el porcentaje de inversión que la compañía efectúa en tecnología informática en el curso del año.

❖ Clientes que refuerzan a la empresa: representan aquellos clientes que por su reputación, sostienen la organización de la compañía.

❖ Investigación y desarrollo de Producto (%) de valor agregado: representa el porcentaje de la inversión que se destina exclusivamente a investigación y desarrollo de productos o líneas nuevas.

❖ Inversión total en organización (%) de valor agregado, indica que porcentaje del valor agregado de la compañía, esta representado por la organización en la estructura de la compañía.

➤ Eficiencia

❖ Proporción de cambio en personal administrativo, indica la eficiencia que existe en el personal que desempeña funciones de mando.

❖ Ventas por crecimiento de personal administrativo, determina en que nivel las ventas se incrementan con la renovación y/o crecimiento del personal de administración.

➤ Estabilidad

❖ Rotación de personal administrativo, representa el porcentaje del personal administrativo que han experimentado cambios de funciones dentro de la compañía.

❖ Antigüedad de personal administrativo - años, representa el valor sostenido del capital organizacional de la compañía en el transcurso de los años.

❖ Proporción de principiantes, indica el porcentaje de empleados en proceso de formación con que cuenta la compañía.

▶ Personal.

➤ Crecimiento/Renovación

❖ Promedio de experiencia profesional en años, indica la calidad de la fuerza laboral con que cuenta la compañía.

❖ Clientes que refuerzan la competencia de los empleados, indican los esfuerzos realizados por el personal de la compañía al cumplir con políticas establecidas para la atención al cliente.

❖ Competencia total de expertos, en años, representa el número de empleados capacitados para el desempeño de diversas actividades en la compañía.

❖ Nivel medio de educación, indica el nivel intelectual que poseen los empleados de la compañía.

➤ Eficiencia

❖ Valor agregado por experto, mide el resultado obtenido por la empresa al contar con personal con experiencia en el desempeño de las diferentes actividades.

❖ Valor agregado por empleado, mide el resultado individual por cada empleado al desempeñarse en sus funciones diarias.

➤ Estabilidad

❖ Rotación de expertos, demuestra la capacidad del personal al desempeñar sus funciones en diferentes áreas en una compañía.

❖ Antigüedad de expertos, en años, representa el número de empleados permanentes que garantizan la estabilidad de la empresa.

❖ Edad promedio de todos los empleados, en años, indica en que medida la compañía esta renovando su reserva de talentos mediante un porcentaje promedio de edad.

1.5.4 Modelo Intellect.

Este modelo fue denominado de esta manera por sus creadores, el Instituto Universitario Euroforum Escorial (1998) y la empresa

consultora KPMG (1999), quienes han establecido un modelo de capital intelectual que es la suma de tres bloques: El capital Humano, El Capital Estructural y El Capital Relacional.

Cada uno de ellos establece un alcance temporal referido al presente y al futuro, determinando los intangibles que considera y proponiendo para cada uno de ellos, los indicadores mas adecuados para poder medirlos. Esto significa que este método incluye los intangibles tomando en cuenta la situación en que la empresa actualmente se desarrolla y en la que se podría desarrollar.

Además se ha creado el club intelect formado tanto como empresas como por instituciones y universidades que quiere servir como foro de encuentro de experiencias empresariales y de conocimientos académicos para progresar en el objetivo común de medir y gestionar los activos intangibles y los flujos de conocimiento. Así pues empresas como por ejemplo BBVA, BSCH, Indra y Unión Fenosa, parten de este modelo para la medición de su capital intelectual.

Este modelo conceptualmente es muy parecido al Skandia, donde se destacan tres tipos de capitales: humano, estructural y relacional teniendo presente en su medición indicadores que tengan en cuenta el presente y el futuro.

Los creadores de este modelo enumeran los siguientes indicadores:

➤ Capital Humano

❖ Presente

- ☞ Satisfacción del personal, representa el buen éxito para una empresa a través de la armonización de su fuerza laboral.
- ☞ Topología del personal, representa el espacio necesario para el buen desempeño de las actividades de los empleados.
- ☞ Competencia de las personas, mide las capacidades de desempeño, reacción y objetividad de los empleados de una empresa.
- ☞ Liderazgo, representa a los buenos empleados que en el desempeño de sus funciones generan la confianza a los demás al transmitirles el entusiasmo con que realizan su trabajo.
- ☞ Estabilidad: Riesgo de pérdida, representa las causas que surgen al no tomar en cuenta la estabilidad del personal

❖ Futuro

- ☞ Mejora competencias, indica la necesidad de ponerle atención a factores que innecesariamente limitan el

desarrollo de la empresa debido a la ausencia de cooperación del personal involucrado.

- ☞ Capacidad de innovación de personas y equipos, representa la capacidad de la empresa para invertir en contratación de nuevo personal y tecnología más avanzada.

➤ Capital Estructural

❖ Presente

- ☞ Filosofía del negocio, determina la objetividad, transparencia, con lo que una empresa se desenvuelve en el mercado.
- ☞ Procesos de reflexión estratégica, indican la disponibilidad de la empresa en analizar los resultados obtenidos en un periodo determinado, para poder comprobar el buen cumplimiento de sus objetivos.
- ☞ Estructura de la organización, representa la efectividad de la empresa al contar con una solidez administrativa bien definida.
- ☞ Tecnología del proceso, representa la simplificación de los procesos mediante la optimización de la tecnología.
- ☞ Tecnología del producto, representa la maquinaria y equipo tecnológicamente avanzada en la elaboración del producto.
- ☞ Procesos de apoyo, representan los procesos auxiliares en la elaboración del producto.

☞ Procesos de captación del conocimiento, indican los procesos que facilitan la asimilación del conocimiento que se emplean en la producción.

☞ Mecanismos de transmisión y comunicación, se refieren a los diferentes sistemas de transmisión, emisión y recepción del conocimiento de los procesos.

☞ Tecnología de la información, representa la simplificación de la generación de la información y la forma de transmisión.

❖ Futuro

☞ Procesos de innovación, se refieren a la esquematización de la renovación y actualización de la tecnología.

➤ Capital Relacional

❖ Presente

☞ Base de clientes relevantes, representa el cúmulo de clientes importantes para una industria.

☞ Lealtad de clientes, se mide a través de la repetición de negociaciones con diferentes clientes.

☞ Intensidad de la relación con clientes, indica la duración de la relación con el cliente.

☞ Satisfacción de clientes, representa el porcentaje de clientes que están contentos por el producto recibido.

- ☞ Procesos de apoyo y servicio al cliente, representa los diferentes procesos que se enfocan en la atención a la clientela de manera que queden satisfechos.
- ☞ Cercanía al mercado, significa las facilidades con que un producto es llevado al mercado.
- ☞ Notoriedad de marca, indica el reconocimiento que tiene una determinada marca en el mercado a través de su calidad.
- ☞ Reputación / Nombre de empresa, se refiere a la tradición con la que goza una empresa mediante el reconocimiento otorgado por sus clientes, al adquirir y recomendar sus productos.
- ☞ Alianzas estratégicas, son las decisiones administrativas que representan una nueva manera de incursionar en el mercado para la distribución de sus productos, mediante la unión con otras empresas con fines similares.
- ☞ Interrelación con proveedores, son las relaciones que la empresa mantiene con los vendedores de sus insumos.
- ☞ Interrelación con otros agentes, se refiere a las buenas relaciones que la empresa mantiene con terceros que indirectamente se involucran en el proceso de compra-venta.

❖ Futuro

- ☞ Capacidad de mejora, se refiere a la estrategia de la empresa en cuanto a la innovación de todos sus procesos de mercadeo.
- ☞ Recreación de la base de clientes, se refiere a la actualización del cúmulo de clientes ya existentes y a la adición de los nuevos.

En este modelo en lo que respecta al capital estructural, tema en desarrollo, se pueden distinguir algunos indicadores interesantes que dichos creadores llaman cultura organizacional²⁴ es decir el ambiente organizativo de la empresa.

1.5.5 Otros Modelos.

Existen otros modelos que por su aplicabilidad y desarrollo, solo serán mencionados a continuación; sin embargo se están aplicando en algunas empresas a partir de los modelos anteriores.

a) Modelo de la empresa WM-DATA.

Esta empresa esta midiendo sus activos intangibles desde hace mas de diez años y anualmente producía un informe en el cual incluía una sección sobre activos intangibles la cual denomina "¿Cómo se administra nuestro capital?"

Sveiby (1996, 1997 y 1998) establece un modelo que denomina Activos Intangibles y que se divide en tres componentes:

²⁴ Nevado Peña, López Ruiz, EL CAPITAL INTELECTUAL: VALORACIÓN Y MEDICION

Competencia individual, estructura interna y estructura externa.

b) Modelo de una Agencia Gubernamental de Capital Riesgo.

Esta agencia hace una clasificación distinguiendo en el capital intelectual cuatro variables:

Capital Humano, Capital de Clientes y relaciones, Capital de Procesos Empresariales y Capital de renovación Empresarial.

c) Modelo Matemático.

Este modelo se debe a Larcker (1997) profesor de contabilidad de Ernst & Young, a Ittner profesor adjunto de contabilidad de KPMG Peat Marwicky a Fornell profesor de la universidad de Michigan que encabezan un movimiento surgido en el seno de un creciente número de compañías que comienzan a valorar la importancia de la medición y valoración de los activos intangibles para la predicción de su futuro comportamiento económico.

Este método o modelo matemático esta basado en el índice americano de satisfacción del consumido y el barómetro sueco de satisfacción del consumidor.

CAPITULO 2: METODOLOGÍA Y DIAGNOSTICO DE LA INVESTIGACION

2.1 DESCRIPCION DE LA METODOLOGIA.

2.1.1 Metodología de la investigación.

Para conocer el nivel de información que tienen las grandes empresas industriales, sobre los criterios que permitan identificar, medir y controlar el capital estructural, como parte integrante del capital intelectual de una empresa, se realizó la recopilación de información en las grandes empresas industriales del área metropolitana de San Salvador.

En este sentido se procedió a realizar la investigación de campo con dicho tipo de empresas, tomando como base de datos el listado indicado por la A.S.I.(Asociación Salvadoreña de la Industria)

2.1.2 Tipo de Investigación.

El tipo de investigación utilizado para la realización de este trabajo fue el estudio descriptivo cuyo objetivo principal es recabar información para reconocer, ubicar y definir problemas, derivar elementos de juicios, conocer las variables que se están estudiando y señalar los lineamientos para la prueba de hipótesis.

De esta manera se determinaron las siguientes técnicas:

- a) Sistematización bibliográfica: la cual consiste en agrupar o recopilar la información ya existente sobre el tema, en textos, tesis, revistas, periódicos, etc.
- b) Observación: la cual se basa en el contacto directo que se experimento con las unidades de estudio en las empresas industriales.
- c) Sistematización estadística: esta trata de la recopilación de la información a través de cuestionarios y entrevistas.

2.1.3 Universo y Población.

Para realizar esta investigación se tomó en cuenta el universo que esta constituido por las empresas del sector industrial en El Salvador; limitando el estudio específicamente a la población constituida por las grandes empresas industriales, ubicadas en el área Metropolitana de San Salvador y que cuentan con un personal de más de cien personas ocupadas, el número de empresas asciende a 160, que se encuentran distribuidas de la manera siguiente²⁵:

- ❖ **Gran División 1:** Agricultura, caza, silvicultura y pesca, comprendidas en los códigos 11 al 13, según la Clasificación Industrial Nacional Uniforme.

²⁵Clasificación Industrial Internacional Uniforme, proporcionado por la A.S.I.

❖ **Gran División 2:** Explotaciones de minas y canteras, comprendidas en el código 2903, según la Clasificación Industrial Nacional Uniforme.

❖ **Gran División 3:** Industrias Manufactureras, empresas que están comprendidas en los códigos 3111 al 3909, según la Clasificación Industrial Internacional Nacional Uniforme.

❖ **Gran División 4:** Electricidad, gas y agua, empresas que están comprendidas en los códigos 4101 al 4102, según la Clasificación Industrial Internacional Nacional Uniforme.

2.1.4 Recopilación de Datos.

2.1.4.1 Investigación de fuente primaria.

En esta etapa se determinó la situación actual y real de las unidades de análisis. Aquí se emplearon las siguientes técnicas: Entrevistas y Encuestas dirigidas a las grandes empresas industriales, las cuales se explican a continuación.

➤ **Entrevistas:** en esta paso se visitó las empresas del sector industrial ubicadas en el área metropolitana de san salvador, interactuando con los encargados de la contabilidad y con los gerentes y/o administrativos de las mismas.

➤ **Encuestas:** se encuestó a los contadores y gerentes y/o Administrativos de dichas empresas, para recolectar información necesaria y así lograr el objetivo de esta investigación

2.1.4.2 Recopilación de Datos Secundarios.

Con la finalidad de obtener la información necesaria complementaria conceptual de la investigación se realizó la revisión Bibliográfica de Libros, Tesis, Revistas, Periódicos, Diccionarios y Folletos relacionados con el Capital Intelectual, para la elaboración del marco teórico conceptual y la investigación general; revisando además trabajos transmitidos mediante el Internet, así como direcciones de páginas Web relacionadas con el tema del capital estructural.

2.1.5 Diseño de la Muestra.

En esta etapa de la investigación se consideró una población de 160 empresas, según la clasificación industrial internacional uniforme (CIIU), proporcionada por la A.S.I. por lo que la muestra se determinó bajo la fórmula siguiente:

$$n = \frac{Z^2 pqN}{z^2 pq + (N-1) e^2}$$

En donde:

n : Tamaño de la muestra

N : Tamaño de la población

p : Proporción poblacional de la ocurrencia del evento

q : Proporción poblacional de la ocurrencia del evento

e : Error muestral

z : Coeficiente de confianza establecido

$1 - \alpha$: Nivel de confianza

Para determinar el tamaño de la muestra se consideró un nivel de confianza de 95%, para este porcentaje el coeficiente de confianza establecido (z) será de 1.96; el error muestral permitido será del 13.5% y la proporción poblacional del 50%.

Desarrollando la muestra tenemos que:

$$n = \frac{z^2 pqN}{z^2 pq + (N-1)e^2}$$

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.50) (0.50) (160)}{(1.96)^2 (0.50) (0.50) + (160-1) (0.135)^2}$$

$$n = \frac{153.664}{3.858175}$$

$$n = 39.8281571 \sim n = 40$$

2.1.6 Recopilación de la Información.

Se visitaron las empresas en un período de dos meses y medios (Marzo, Abril y Mayo de 2004); mediante la siguiente mecánica: en primer lugar el acceso telefónico y en segundo lugar la visita directa con las unidades de observación.

En el acceso telefónico se contacto a las unidades de observación para concertar las citas que permitió el desarrollo del segundo paso.

Durante la visita las empresas respondieron los cuestionarios y las entrevistas, que permitieron la formación de criterios cimentados en la realidad de la empresa.

El procesamiento de la información recolectada se realizó mediante la utilización de tablas del programa Excel, se tabularon, para posteriormente elaborar cuadros y gráficos que facilitó la interpretación de la información.

2.1.7 Procedimiento a seguir en el Análisis e interpretación de resultados.

En el análisis de los datos recolectados en la investigación de campo, así como la interpretación de los mismos se divide en dos áreas; la primera corresponde a los datos generales de la muestra donde se incluyen características de los encuestados tales como: cargo, y el nivel académico, de esta forma se

permite conocer el perfil de los encuestados para su posterior relación con los resultados obtenidos en las preguntas específicamente relacionados con el tema en estudio.

En la segunda área el análisis se realizó mediante el cruce de respuestas obtenidas en cada pregunta con relación a los aspectos generales de la muestra correspondiente al nivel académico y cargo para poder así determinar la tendencia de respuestas de los encuestados con aspectos similares, se buscó explorar el nivel de conocimiento que los encuestados tienen sobre el tema del capital estructural, la importancia que estos tienen para la empresa y finalmente la información se presentó de forma ordenada de la siguiente manera: el cuadro con los datos tabulados, gráficos ilustrados con su respectivo análisis e interpretaciones.

2.1.8 Diagnóstico.

A través de la investigación de campo realizada en el presente trabajo se determinó que el capital estructural es un tema novedoso pero que muchas personas desconocen su verdadera importancia, ya que a pesar que significa para la empresa un aumento en su valor económico, estas en muchas ocasiones desconocen la existencia de sus intangibles.

Lo anterior obedece a la falta de información existente en el medio de lo que es el capital intelectual y por consecuencia el capital estructural, puesto que la muestra elegida mostró un comportamiento standard en cuanto a las respuestas a las

preguntas referentes a estos conceptos. En primer lugar se notó que el concepto del capital estructural lo relacionan con los procesos de producción, si bien es cierto que todos opinaban sobre ese concepto, ninguno de ellos lo define de una manera acertada.

Del total de la muestra de empresas tomadas para la investigación también se detecto que la gran mayoría aprecian a los tres elementos que conforman al capital intelectual como un todo, y lo relacionan con la obtención de resultados. La identificación de las ventajas y desventajas de la utilización de mediciones y establecimiento de criterios, se convierte en una deficiencia para la muestra.

A raíz de lo anterior existe otra observación considerada en el transcurso de la investigación la cual es que la gran mayoría de empresas coinciden con la necesidad de contar con criterios e indicadores que les permitan controlar, medir e identificar los elementos del capital estructural.

En general la tendencia de la muestra es que carecen de las herramientas necesarias para poder determinar cuanto valor agregado obtienen de los intangibles en sus empresas, y por consiguiente no podrán presentarlo en los estados financieros.

CAPITULO 3: CRITERIOS DE IDENTIFICACIÓN, MEDICIÓN Y CONTROL DE LOS ELEMENTOS DEL CAPITAL ESTRUCTURAL.

A través del contacto con personas encargadas del área contable y administrativas de diversas empresas se determino la necesidad de aportar una descripción sobre la aplicabilidad de un modelo que mejor se adapte a las empresas del sector industrial, que sirva de apoyo para una mejor comprensión del tratamiento que debe dársele a los elementos que conforman el capital estructural dentro de las empresas; ya que el capital intelectual y específicamente el capital estructural es un tema con muy poco conocimiento de su verdadera conceptualización y por lo tanto de poco beneficio para el buen éxito de la gestión administrativa / financiera de las empresas.

Por otra parte se genera a partir de lo descrito anteriormente la necesidad de diseñar estrategias y criterios de identificación, medición y control de los elementos del capital estructural.

Además es de mencionar que el capital estructural dentro de las empresas se medirá a través de indicadores; por lo tanto deberá existir un modelo de identificación, medición, y control, a través del cual se puede realizar una comprobación acertada de los resultados favorables o desfavorables obtenidos en un ejercicio contable, a demás se presenta el dilema donde se debe incorporar la información de los activos intangibles, de esta

forma se plantea la complejidad de que los datos contables no pueden ser independientes de la información sobre activos intangibles y al mismo tiempo ser parte de ella. Existirán ventajas y desventajas sobre la aplicabilidad de criterios de identificación.

En diferentes textos bibliográficos describen la necesidad de que en los estados financieros muestren nuevas medidas de valor y consideran que los activos intangibles deben ser tratados como otra inversión material, puesto que cuando se efectúa una inversión en bienes materiales se produce un desembolso de efectivo pero a la vez se ingresa un activo en el balance con la denominación de compra de activo fijo, por lo tanto contablemente se genera un egreso pero no se reconoce un gasto. Es por esa razón que como grupo se propone el siguiente caso práctico que contiene elementos básicos para una mejor comprensión del tema en estudio.

✓ **Capital Estructural.**

El capital Estructural tiene dos grupos de elementos de los cuales se presentarán sus criterios de identificación, medición y control.

❖ Grupo número uno. Propiedad Intelectual.

- * Patentes
- * Copyright (Derechos de Autor)
- * Derechos de Diseños
- * Marcas Registradas
- * Marcas de Servicios
- * Secretos comerciales

❖ Segundo Grupo: Activos Infraestructurales.

- * Filosofía de la Administración
- * Cultura corporativa
- * Procesos Gerenciales
- * Sistemas de Información
- * Sistemas de Trabajo en Red
- * Relaciones Financieras

3.1 ELEMENTOS DEL CAPITAL ESTRUCTURAL: PROPIEDAD INTELECTUAL**3.1.1 PATENTES**

TIPO DE CRITERIO	CRITERIO	DESCRIPCIÓN	INDICADOR
3.1.1.1 IDENTIFICACIÓN	La Patente se origina como producto de un hecho inventivo.	Este criterio define el origen del elemento mediante la invención de un proceso o producto nuevo con el fin de usufructuarlo o venderlo.	
	Una patente se identifica mediante el registro legal, lo cual permite gozar de sus derechos o privilegios especiales.	El registro de una patente le da al inventor el derecho, por un periodo determinado, de evitar que otros hagan uso o vendan su invención. Derecho que se ampara por medio de un documento legal.	
	La invención de una patente no debe haber sido dada a conocer públicamente.	Se refiere al hecho que un nuevo invento para poderse registrar legalmente no debe estar publicada por cualquier otra entidad de manera que no cree conflicto de intereses.	

	Las patentes se identifican por ser una fuente de información tecnológica.	La información sobre las patentes es de mucha importancia para investigadores o inventores, ya que puede ser utilizada para encontrar nuevas soluciones a problemas tecnológicos.	
3.1.1.2 MEDICION	Las patentes son generadas por la investigación y desarrollo.	Las patentes son una culminación de un proceso de ID generado por un nuevo producto o línea de productos.	Incluye todos los costos y gastos incurridos en el proceso de investigación y desarrollo. (Ej.: viáticos, insumos, etc.) (\$)
	Las patentes se pueden medir de acuerdo al incremento de la productividad.	Una patente se crea con el fin de incrementar la productividad a través de la nueva inventiva.	El incremento de productividad, en valores, por la vida legal de la patente, traída a valor presente a una tasa de interés de mercado. (\$)
	Las patentes se miden de acuerdo a la aceptación de las personas.	Las personas tienden a influir en la decisión de las compañías en la elaboración o aceptación de los productos.	A través de una relación: Ventas entre producción igual a porcentaje de aceptación. (%)

	Las patentes se pueden medir de acuerdo al precio de mercado en una venta libre	Se puede conocer el valor de una patente de acuerdo al valor que esta dispuesto a pagar un comprador en una venta libre de mercado	El precio de adquisición o venta (\$)
3.1.1.3 CONTROL	Se controla verificando periódicamente su registro contable.	Permitirá conocer el registro contable de la patente.	
	Se controla a través de procedimientos que permitan indagar la aceptación de los productos.	Permite controlar a través de los procedimientos cuando se tienen que innovar la patente.	
	Por medio de su registro legal en el CNR.	A través de este criterio se garantiza que no exista una explotación indebida de la patente.	
	Por medio de la creación de procedimientos de innovación de la inventiva original, en cada determinado tiempo.	Permite contar con procedimientos que controlen las innovaciones hechas a la inventiva original.	
3.1.2 COPYRIGHT (DERECHOS DE AUTOR)			
3.1.2.1 IDENTIFICACIÓN	Se originan por la creación de obras literarias, artísticas, musicales y tecnológicas.	Permite la identificación a través del origen de los derechos de autor mediante las diferentes creaciones.	

	Los derechos de autor por su utilidad sirven para proteger las obras creativas.	Permite identificar los derechos legales que protegen las obras creativas contra la reproducción por otras personas o entidades sin permiso.	
	Se identifica a través del registro legal, para que goce de los beneficios de protección.	Evita que personas ajenas se lucren de los beneficios generados por las creaciones del autor.	
	No protegen las ideas y/o conceptos, solo protegen las maneras en que el autor las ha expresado.	Permite identificar Los derechos de autor a través de la protección de la forma de expresar las ideas y/o conceptos del autor.	
3.1.2.2 MEDICION	El Copyright (Derechos de Autor) se mide por la inversión en su desarrollo	El copyright es un elemento que se puede medir por la inversión en su desarrollo hasta concretizarlo	Incluye todos los costos y gastos incurridos en el proceso de investigación y desarrollo. (Ej.: viáticos, insumos, etc.) (\$)
	El Copyright (Derechos de Autor) se mide por la aceptación de la obra creativa.	La aceptación de la demanda de una Obra puede determinar el valor de un copyright (derechos de autor)	A través de una relación: Número de unidades Vendidas entre número de unidades producidas igual a porcentaje de aceptación. (%)

	El copyright (Derechos de Autor) se puede medir de acuerdo a los ingresos que generé.	Se puede medir también de acuerdo al volumen de ingresos que generé su creatividad.	Por los ingresos derivados de las ventas. (\$)
	El Copyright (Derechos de Autor) se mide por el valor pagado al vender sus derechos de explotación.	También se puede medir por el precio determinado en una operación de compra-venta.	Se establece por el valor presente del monto pagado por el periodo de explotación a una tasa de interés de mercado. (\$)
3.1.2.3 CONTROL	Se controlan a través de su registro en el CNR.	Permite la explotación exclusiva de los derechos.	
	A través los resultados de su explotación.	Permite controlar los derechos de autor mediante la aceptación de la obra o creación.	
	Por la forman como se protegen contra la piratería.	Asegura su protección contra prácticas indebidas.	
	Por los expedientes que la administración general maneja sobre estos derechos.	Se conoce el margen de involucramiento de la administración de la empresa respecto de los expedientes de sus derechos de autor.	

3.1.3 DERECHOS DE DISEÑO			
3.1.3.1 IDENTIFICACION	Se originan por la creación de dibujos o modelos, que ayudan al desarrollo de un producto.	Define el origen por medio de la creación de diseños destinados para un determinado producto con una función utilitaria.	
	Se identifican por ser exclusivamente para cambios en aspectos físicos o visuales.	Estos derechos son exclusivamente para cambios en apariencia del producto o visuales en un determinado producto y no en sus efectos técnicos.	
	La apariencia del diseño debe ser novedosa o lo suficientemente original.	Se refiere a que la apariencia del diseño no se haya dado a conocer con anterioridad en otro producto.	
	El periodo de protección para estos tipos de diseños o modelos es generalmente de cinco años.	Estos derechos de diseño pueden ser renovados por un periodo de cinco años.	
3.1.3.2 MEDICION	Se puede medir por la valoración asignada por su diseñador.	Una forma de medir los derechos de diseño a la asignación valorativa en términos económicos que le asigne el diseñador.	Comprende los costos incurridos en su diseño mas un margen de utilidad asignado por el creador del diseño. (\$)

	Los derechos de diseño se miden por los costos incurridos en su desarrollo.	Los derechos de diseños están revestidos de costos incurridos en su desarrollo los cuales forman parte de su valor.	Incluye todos los costos y gastos incurridos en el proceso de diseño. (\$)
	Los derechos de diseño son medidos sobre la base del valor de compra en el mercado libre.	También puede ser medido sobre la base del valor que esta dispuesto a pagar un comprador en una operación de compra-venta.	Incluye el precio de venta o el precio de compra el que sea más conveniente para el diseñador. (\$)
	Los derechos de diseño se miden de acuerdo al incremento de la producción.	De acuerdo al incremento de la producción de una compañía se le asigna un valor redituable al derecho de diseño.	El incremento de productividad, se determina restándole a las unidades producidas del presente periodo las unidades producidas en el periodo anterior. (#)
3.1.3.3 CONTROL	Mediante el registro legal y contable.	Permite conocer y controlar el cumplimiento legal y normas contables.	
	Mediante la creación de expedientes de forma cronológica de sus diseños.	Permite llevar un registro secuencial de los diseños y sus derechos.	
	Verificar su aceptación en el mercado para determinar las necesidades de innovación	Permite controlar el desarrollo del diseño y las posibles innovaciones.	

	Mediante la prohibición a terceros de la distribución de productos que incorporen o apliquen el diseño.	El titular del diseño puede prohibir a otros que produzcan, vendan, importen o exporten productos que incorporen su diseño.	
3.1.4 MARCAS REGISTRADAS			
3.1.4.1 IDENTIFICACION	Se originan por la creación de cualquier símbolo o signo, relativo a un producto, para que pueda identificarse como una marca.	Se refiere a marcas utilizadas por los productores o comerciantes para identificar sus propios productos de los de la competencia.	
	Establece la fuente de un producto y la responsabilidad por su calidad.	Estos derechos ayuda además de identificar un producto, a distinguirlos de los demás productos que otros hacen y venden, sobresaliendo por su calidad.	
	Debe inscribirse y mantener un registro público.	Para hacer valer este derecho legal el comerciante deberá inscribir la marca y así mantener un registro público y permitir que otros examinen el mismo antes de seleccionar y utilizar una marca registrada nueva.	

	No protege el nombre de un tipo de producto, si no que la forma de identificación de ese producto.	El nombre de un tipo de producto (Ej. Televisor) no puede ser una marca registrada por que cada fabricante de ese producto esta libre para utilizar su nombre, no así su forma de identificarlo (Ej. Marca SONY) por el fabricante y/o clientela.	
3.1.4.2 MEDICION	Las Marcas registradas son generadas por la investigación y desarrollo.	La creación y desarrollo de un concepto basado en un producto genera costos que forman parte de la marca registrada.	Incluye todos los costos y gastos incurridos en el proceso de investigación y desarrollo de las marcas. (Ej.: viáticos, insumos, etc.) (\$)
	Las marcas registradas se miden de acuerdo a los derechos de explotación.	Cuando existen marcas registradas los ingresos por explotación de la misma son indicadores de este tipo de activo.	Representa los ingresos percibidos en concepto de explotación de las marcas registradas. (\$)
	Las marcas registradas se miden por aceptación del producto o líneas de productos	La aceptación del publico consumidor es un fuerte indicador de la valoración de las marcas registradas	A través de la relación: Ventas entre producción igual a porcentaje de aceptación. (%)

	Las marcas registradas se miden de acuerdo a la calidad del producto o líneas de producto.	La calidad del producto es un indicativo muy aceptado en la medición de una marca registrada.	Se determina a través de la opinión favorable o desfavorable de la clientela respecto de la calidad del producto. (%)
3.1.4.3 CONTROL	A través de la clasificación de los diferentes modelos de Marcas.	Permite tener control sobre el detalle de las diferentes Marcas generadas por la Compañía.	
	A través del prestigio generado por la Marca.	Controla la marca mediante la aceptación de los demandantes.	
	Con la documentación que ampare su registro legal y contable.	Permite controlar la posesión y registro legal y contable, para gozar de sus derechos.	
	Mediante la verificación periódica de la exclusividad de la Marca.	Controla mediante un registro publico que terceros no copien la marca y mantenga su exclusividad.	

3.1.5 MARCAS DE SERVICIO

	<p>Se originan por algún signo o medio material de cualquier clase o forma, que sirva para señalar o distinguir servicios similares.</p>	<p>Se refiere a que cualquier nombre, olor, color, sonido o forma, distintivos que son relativos a servicios, se pueden proteger como marcas.</p>	
	<p>Por asegurar una competencia justa en el mercado y estimular a invertir en la calidad del servicio.</p>	<p>Estos derechos ayudan además de identificar un servicio, a distinguirlos de los que otros hacen y venden, sobresaliendo por su calidad.</p>	
<p>3.1.5.1 IDENTIFICACION</p>	<p>Por que en la mayoría de los países debe ser registrada localmente y regionalmente.</p>	<p>Para hacer valer este derecho legal el comerciante deberá inscribir la marca y así mantener un registro público y permitir que otros examinen el mismo antes de seleccionar y utilizar una marca registrada nueva.</p>	
	<p>Por tener una duración indefinida.</p>	<p>Se refiere a que la marca de servicio puede ser indefinida, normalmente, en periodos de diez años, manteniendo por decenios ámbitos de protección.</p>	

	Las marcas de servicios son medidas sobre la base del valor de compra-venta en un mercado libre.	Un indicador de medición es el valor que esta dispuesto a pagar un demandante al oferente en un mercado libre.	Incorpora los gastos incurridos en el proceso de desarrollo mas un margen de utilidad. (\$)
3.1.5.2 MEDICION	Las marcas de servicios se miden de acuerdo al incremento de la producción.	Las marcas de servicios se pueden medir con el indicador del incremento de la producción de un producto o líneas de productos.	El incremento de productividad, se determina restándole a las unidades producidas del presente periodo las unidades producidas en el periodo anterior. (#)
	Las marcas de servicios se mide por el valor pagado al ceder sus derechos de explotación.	Un indicador de medición de las marcas de servicios es el derecho de explotación, es decir lo que recibe por ceder esos derechos.	Representan los ingresos percibidos en concepto de explotación de las marcas de servicios. (\$)
	Las marcas de servicios se miden por la aceptación del producto o líneas de productos.	Un indicador muy convincente es la aceptación que tenga el servicio entre el publico.	Se determina a través de la opinión favorable o desfavorable de la clientela respecto de la aceptación del producto. (%)
3.1.5.3 CONTROL	A través del registro legal y contable.	Controla la posesión legal y contable de la exclusividad de las Marcas de Servicios.	

	Manteniendo las características distintivas que identifican el servicio que presta.	Controla las oportunidades de protección de la marca de servicios.	
	Mediante la innovación en la calidad del servicio.	Garantiza la innovación en el tipo de servicio que presta la compañía.	
	Se revisan periódicamente determinando deficiencias de la Marca de Servicios.	Controla posibles cambios en la forma de prestar el servicio.	
<u>3.2 ELEMENTOS DEL CAPITAL ESTRUCTURAL: ACTIVOS INFRAESTRUCTURALES</u>			
3.2.1 FILOSOFIA DE LA ADMINISTRACIÓN			
3.2.1.1 IDENTIFICACION	Surge como combinación de creencias y practicas administrativas que armonizan un gran número de elementos.	Se refiere al conocimiento puesto en practica por el administrador para dirigir una organización a través de la sociología, economía, contabilidad, sicología, derecho, etc.	

	Se identifica por las responsabilidades entre el administrador y los trabajadores en el cumplimiento de sus funciones.	Se refiere por una parte que a quien ejerce la dirección, define las políticas y señala lo que debe hacerse (la administración). Y por la otra parte la existencia de quien sigue esas directrices y las ejecuta (trabajador).	
	Se identifica por que planifica el trabajo que cada persona tiene que realizar en la organización.	Significa que el administrador tiene la tarea de planificar el trabajo de sus trabajadores con anticipación.	
	Capacita al trabajador para la tarea específica que le corresponda realizar.	Se refiere a que el administrador deberá capacitar a su personal y observar su desempeño en la organización.	
3.2.1.2 MEDICION	La filosofía de la administración se mide de acuerdo a la segregación de funciones.	Este indicador proporciona el nivel de organización de la administración.	Se determina por: personas /departamentos (#)
	La filosofía de la administración se mide de acuerdo al apoyo al cliente.	En este paso se obtienen indicadores de satisfacción de la clientela, como proximidad en ventas, medios de venta, etc.	➤ Clientes / centros de ventas. (%) ➤ Número de clientes (#)

	La filosofía de la administración se mide de acuerdo a la calidad y eficiencia en la producción.	Un indicador muy efectivo de la filosofía de la administración es la calidad y rapidez en la producción sin perder de vista la eficacia de la misma.	➤ Ingresos / clientes. (\$) ➤ Ingresos totales / número medio de empleados administrativos. (\$)
	La filosofía de la administración se mide por la cantidad de oficinas.	Una forma de medir la filosofía de la administración es la cantidad de oficinas distribuidas en ambiente de desempeño de la compañía.	Número de oficinas en el ámbito nacional. (#)
3.2.1.3 CONTROL	Se controla a través de los procesos de transformación de insumos, en bienes y servicios que satisfagan las necesidades de los clientes.	Los procesos de transformación de los insumos permiten controlar la filosofía administrativa a través del producto final otorgado al público en general.	
	Permite controlar la buena selección de diseños de productos o de servicios.	Facilita la obtención de una buena selección de diseños.	
	Se controla mediante la coordinación de una buena administración estratégica y logística de la distribución de los bienes o servicios.	Garantiza el éxito ya que permite contar con una buena coordinación administrativa para la distribución de bienes o servicios.	

	Se controla a través de la sincronización de los distintos procesos de producción, organización y administración.	Facilita la obtención de buenos resultados ya que se logra una sincronización de los distintos procesos en las diferentes áreas de la empresa.	
3.2.2 CULTURA CORPORATIVA			
	Surge de las presunciones básicas que se convierten en valores y pautas de comportamiento desarrolladas por un grupo, al enfrentarse a situaciones de adaptación e integración.	Se refiere a un conjunto de valores de un determinado grupo que han desarrollado y relacionado con el entorno de una organización para su adaptación.	
3.2.2.1 IDENTIFICACION	Se identifica por relacionar la filosofía de la organización y las presunciones administrativas de manera que definen como deben manejarse los asuntos de la empresa.	Este criterio trata de mostrar las razones por las cuales se hacen las cosas de la manera como las hacen dentro de una organización, es decir, el fin y los medios de hacerlas.	
	Constituye la identidad de la organización.	Se diferencia entre las demás organizaciones por su misión, en otras palabras se define como: "quienes somos".	

	Se identifica por ser innovadora en la forma de cómo mostrar a la organización.	La innovación se refiere a la implementación de nuevas tendencias administrativas que mejoren la misión de la organización.	
3.2.2.2 MEDICION	La cultura corporativa se puede medir por el número de empleados.	La cultura corporativa puede medirse por el número de empleados los cuales constituye la columna vertebral de la compañía.	La cantidad de empleados. (#)
	La cultura corporativa se mide por el acceso a la base de datos corporativos.	La información difundida por cualquier medio o atención a clientela.	Visitas a oficinas / clientes potenciales. (%)
	La cultura corporativa se mide de acuerdo a las sugerencias tomadas en cuenta.	Las sugerencias de las personas (empleados o clientes) que son tomadas en cuenta para la mejora de la productividad es un buen indicador.	El proceso de información obtenida de la sugerencia de las distintas fuentes en función de la mejora de la organización. (S/I)
	La cultura corporativa se mide por las políticas corporativas.	Una forma de medir la cultura corporativa son las políticas de la corporación es un criterio cualitativo.	El número de políticas corporativas escritas por departamentos. (#)

	Mediante la implementación de los controles internos que permitan a la empresa contar con un entorno organizativo favorable.	Esto garantiza que entre mayor importancia se le ponga al entorno administrativo, se obtendrán mejores resultados.	
3.2.2.3 CONTROL	A través de la estructuración de la cultura corporativa se permite evitar que la similitud o incompatibilidad sea una barrera para el logro de objetivos.	Garantiza a la empresa el logro de los objetivos planificados al contar con una cultura corporativa bien estructurada.	
	Se controla por medio de la planeación del entorno administrativo.	Permite a la empresa controlar al recurso humano, para obtener los resultados de deseados.	
	Permite controlar resultados a través de la eficiencia y eficacia del entorno de la empresa.	Permite a la empresa la aplicación de correctivos antes de que los logros no sean los planificados.	
3.2.3 PROCESOS GERENCIALES			
3.2.3.1 IDENTIFICACION	Se identifican por ser acciones que los gerentes deben utilizar para dar soporte a los demás procesos del negocio.	Criterio que identifica los procesos gerenciales por las acciones que los gerentes realizan para dar soporte a los procesos de negocios y organizacionales.	

	Se identifican por ser procesos de información y decisión.	Permite identificar los procesos por las funciones realizadas por la gerencia como la toma de decisiones, definición de metas de la empresa, evaluación de la calidad de atención al cliente, etc.	
	Se identifica por tener responsabilidad de desarrollar las habilidades.	Se refiere a que el gerente debe desarrollar las habilidades de los integrantes del proceso, pero sin tener superioridad jerárquica sobre ellos.	
	Se identifica por que el trabajo es realizado por los equipos de procesos.	Identifica la forma de desarrollar el trabajo de la empresa, el cual es a través de grupos de procesos tales como atención al cliente, equipo de desarrollo de producto, etc.	
3.2.3.2 MEDICION	Los Procesos Gerenciales son medidos por el crecimiento /renovación.	Este criterio permite visualizar el crecimiento de la Cía. A través de los ingresos o el realce de la imagen de la misma por la clientela.	Los ingresos del presente periodo menos ingresos del periodo anterior. (\$)

	Los procesos gerenciales se miden a través de la eficiencia.	Este criterio permite conocer el porcentaje de los empleados administrativos que trabajan en función de la Cía.	Ingresos / clientes. (\$)
	Los procesos gerenciales se miden a través de la eficacia del personal administrativo.	Este criterio muestra el porcentaje de los empleados administrativos que trabajan con eficacia en función de la Cía.	Gastos de administración entre ingresos brutos. (\$)
	Los procesos gerenciales se miden a través de la estabilidad del personal.	Este criterio determina la rotación y la antigüedad del personal de la Cía.	Número de empleados / contratos. (%)
3.2.3.3 CONTROL	Permite controlar mediante procedimientos de cumplimiento que las tareas gerenciales cumplan con los propósitos de la empresa.	Por medio de procedimientos se permite controlar si se esta cumpliendo con los propósitos que la empresa persigue.	
	Se controlan verificando que la calidad de los procesos gerenciales sea la adecuada para la empresa.	Se contara con un análisis de los resultados gerenciales en un periodo determinado.	

	Se controlan mediante la utilización de un sistema adecuado de dirección y coordinación en todos los niveles administrativos.	Garantiza una buena estructura en todos los niveles de la organización con la utilización de un buen sistema.	
	Se controla por medio de la ejecución de las tareas en forma armoniosa eficiente y eficaz.	Permite que los resultados sean ejecutados de acuerdo a lo planificado para una gestión en un periodo determinado.	
3.2.4 SISTEMAS DE INFORMACIÓN			
	Se identifica por la necesidad de recopilar información originada por las actividades de una empresa.	Este criterio se basa en la necesidad de tener la información de una empresa respaldada por un sistema.	
3.2.4.1 IDENTIFICACION	Se identifican por ser una fuente de información tecnológica.	Con un buen equipo computacional el sistema de información puede operar satisfactoriamente y ser fuente vital para la empresa.	

	Se identifica porque transforma la información para que pueda ser utilizada para la toma de decisiones.	Es un proceso en el cual la información es digitada, almacenada y procesada por el sistema para generar un resultado final, que sirve de base para la toma de decisiones.	
	Se identifican de acuerdo al uso del sistema de información.	Este criterio permite determinar el tipo de sistema de información dependiendo del uso que se quiera obtener.	
3.2.4.2 MEDICION	Los sistemas de información se miden de acuerdo a la eficiencia y eficacia.	Este criterio permite conocer la calidad de los medios de información de acuerdo a su eficiencia y eficacia.	Medios publicitarios / Clientes Nuevos. (#)
	Los sistemas de información se miden por la diversidad de canales que lo respaldan.	Un indicador muy ilustrativo es la cantidad de canales de información con que cuenta la Cía.	Números de medios de difusión de información. (#)
	Los sistemas de información se miden por la influencia que ejerzan en la producción de la Cía.	Este criterio permite conocer la influencia que ejercen los sistemas de información a los procesos productivos de la Cía.	Producción / medios de información. (%)

	Los sistemas de información se miden de acuerdo a la tecnología implementada en ellos.	Este criterio es muy importante por que permite medir en términos porcentuales en que medida están apoyados los sistemas informativos por la tecnología.	Gastos en Tecnología / gastos de difusión de información. (\$)
3.2.4.3 CONTROL	Se controla mediante la verificación de la captura de información a través de los procesos de digitalización.	De esta forma se logra la verificación de la información procesada.	
	Se controla por medio del análisis de la información verificando que pueda realizarse con los datos procesados para un área determinada.	Los resultados obtenidos garantizan una claridad de la información para su análisis.	
	Se controla a través del almacenamiento de la información en diversos medios y formas para su protección.	Permite un mejor control ya que la información puede almacenarse para su conservación.	
	Implementando controles para facilitar el manejo de la información en las distintas áreas de la administración.	Controla el manejo de la información de una forma más discrecional a través del personal idóneo.	

3.2.5 SISTEMAS DE TRABAJO EN RED

	<p>Se identifican por ser sistemas operativos.</p>	<p>Se refieren a sistemas de gestión y organización formados por diferentes miembros distribuidos en el territorio que trabajan interconectados para administrar en una forma más eficiente los recursos de la empresa.</p>	
<p>3.2.5.1 IDENTIFICACION</p>	<p>Se identifican por tener continuidad en el tiempo.</p>	<p>Estos sistemas pueden seguir siendo utilizados por la empresa en el tiempo.</p>	
	<p>Se identifican por el uso o conveniencia al adquirir un sistema que trabaje en red.</p>	<p>Se refiere a la adquisición de un sistema operativo innovador y al establecimiento de la red interna (Intranet) o red pública (Internet).</p>	

	Se identifican por que permite sumar esfuerzos y rentabilizar los recursos.	Se refiere al hecho que el trabajo en red ofrece también la posibilidad de formar parte de un sistema de relaciones en el que comparten información, experiencias y recursos.	
3.2.5.2 MEDICION	Se miden de acuerdos al número de maquinas conectadas de la compañía.	Este indicador determina el número de maquinas de la compañía que forman parte de la red.	Número de máquinas / número de empleados. (#)
	Se mide por eficacia de las conexiones de las diferentes sucursales o salas de venta.	Esto permitirá medir la eficacia del trabajo en red de las sucursales o salas de venta a la unidad central.	Número de suspensiones de servicios / números de maquinas. (%)
	Se mide por el tipo de conexión que tenga.	Esto permitirá determinar el tipo de trabajo y el tipo de conexión en el sistema de Internet e Intranet.	La inversión en la red. (\$)
	Se mide por la tecnología de punta.	Este permitirá conocer en que porcentaje se encuentra actualizada la tecnología de la compañía.	Inversión en tecnología / número de empleados. (\$)
	Se mide por la cantidad de empleados que tienen acceso a Internet o Intranet	Permite conocer el número de empleados de la compañía de los diferentes departamentos que tienen acceso a Internet e Intranet.	Números de empleados que trabajan en la red / número de horas laborales. (#)

3.2.5.3 CONTROL	Se controla por medio de la utilización de un administrador de recursos o sistema operativo que almacene los dispositivos de comunicación y datos.	Permite contar con un sistema operativo con buenos programas de aplicación para verificar el control la información en el almacenado.	
	Se controla a través de la eficiencia, ya que un sistema operativo permite que los recursos de una empresa sean usados de manera mas transparente.	La organización se beneficia ya que entre más eficiente sea mejores resultados obtendrá.	
	Se controla mediante el análisis de la información.	Garantiza que la información sea procesada de una mejor manera facilitando su análisis.	
	Se controla por la forma de uso de los programas que actúan de intermediarios entre el usuario y el software de un computador.	Proporciona el entorno en el cual un usuario puede ejecutar programas de una forma más eficiente.	

3.2.6 RELACIONES FINANCIERAS			
3.2.6.1 IDENTIFICACION	Se identifican por la existencia un compromiso financiero entre empresas.	Por medio de este criterio se podrá identificar una relación financiera cuando exista un compromiso de pago entre las partes relacionadas.	
	Se identifican de acuerdo al tipo de compromiso financiero.	Las relaciones financieras pueden generarse por un compromiso de pago, cuando se trata de un bien o servicio adquirido o por un compromiso de cobro, cuando se trata de un bien o servicio vendido.	
	Se identifican de acuerdo a su finalidad o utilidad.	Se refiere a la relación que pueda existir de acuerdo al fin para el cual se adquirió el compromiso, es decir, que dependerá de la razón para la cual sea utilizado, ya sea una como inversión para las operaciones de la empresa o para incrementar su activo.	
3.2.6.2 MEDICION	Se mide por la cantidad de créditos financieros que posea la Cía.	Este criterio mide las relaciones financieras a través de los créditos otorgados a la Cía.	Financiamiento / número de créditos. (\$)

	Se mide por la rentabilidad de los fondos invertidos.	Permite medir las relaciones financieras a través de las rentabilidades de las inversiones propias.	Ingresos / financiamiento. (\$)
	Se mide por la buena imagen que goza la compañía.	Si la compañía goza de buena imagen financiera las empresas otorgantes de créditos no dudaran en otorgarle cualquier ayuda financiera.	Prestigio de la compañía. (S/I)
	Se mide por la solvencia de la Cia.	Este punto es de suma importancia pues permite conocer la solvencia de la compañía para hacerle frente a cualquier contingencia financiera.	Efectivo / Activos Circulantes. (\$)
3.2.6.3 CONTROL	Verificando los controles administrativos para asegurar la obtención de un mayor margen de beneficios económicos.	Permitirá contar con herramientas que aseguren el buen éxito de una gestión.	
	Verificando el cumplimiento de procedimientos que permitan contar con información financiera para determinar el rendimiento de las inversiones.	De esta forma se garantiza que la empresa pueda efectuar análisis periódicos de sus inversiones y así tomar medidas preventivas si fuese necesario.	

	<p>Analizando si los márgenes brutos de utilidades estimadas para un ejercicio han cubierto las expectativas.</p>	<p>A través del criterio anterior permitirá controlar que lo planificado cumple con las expectativas propuestas.</p>	
	<p>Verificando el rendimiento económico de la empresa.</p>	<p>Permite analizar si la empresa pone el interés suficiente en el logro de los objetivos trazados para un periodo determinado.</p>	

CAPITULO 4: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

4.1 CONCLUSIONES.

➤ Se ha logrado determinar el poco conocimiento de los empleados de la compañía sobre lo que es y lo que significa el capital estructural en una empresa, y la importancia que sus elementos tienen sobre el desarrollo o desempeño de la organización; en los resultados de las encuestas y entrevistas la muestra no pudo establecer un concepto apegado a la definición del capital estructural y sus elementos, haciendo notar la deficiencia existente en las empresas respecto a la identificación de su estructura organizativa y de su propiedad intelectual.

➤ Se ha determinado la necesidad de establecer criterios que permitan a las empresas identificar, medir y controlar el capital estructural basados en modelos que actualmente se conocen, mejorando la valuación de las empresas industriales, según la necesidad establecida y reconocida, de la importancia y poco conocimiento de las mismas sobre los elementos estructurales.

➤ Se ha determinado que el valor agregado de las empresas puede ser mejorado sobre la base de una adecuada selección de criterios para identificar, medir y controlar los elementos

existentes en las organizaciones, esto permitirá ser más eficaz en la asignación de valores a la compañía.

➤ Se concluye que los controles administrativos son de vital importancia para mejorar y determinar que elementos del capital estructural son parte de la empresa; es decir, la administración juega un papel muy importante en el proceso de valuación de la compañía. Por lo tanto los controles que emplee para poder medir aquella parte de la empresa que no se ve pero que le significa un potencial extraordinario de valor agregado, serán sustanciales para la presentación de la información en un informe o como parte de los estados financieros.

➤ Se concluye que las empresas están conscientes de la deficiencia informativa que poseen respecto del capital estructural, por lo tanto en muchas ocasiones se subvalúan las compañías y no proporcionan un valor más razonable de la misma.

4.2 RECOMENDACIONES.

➤ Se recomienda a las compañías la creación de departamentos que se especialicen en determinar la cantidad y valor del capital estructural que posee; para que mejoren la valuación y presentación financiera de las empresas; y capacitar a sus empleados que se relacionen con la utilización y desarrollo de los elementos del capital estructural.

➤ Se recomienda que las compañías deben aplicar criterios de identificación, medición y de control, que permitan aplicar indicadores cualitativos y cuantitativos, y se adecuen a sus necesidades; pues cada empresa puede formar un modelo mas realista y apegado a su ambiente empresarial.

➤ Se recomienda que la administración de las compañías desarrolle controles que permitan determinar un valor mas razonable de los activos intangibles que no se pueden medir.

➤ Se recomienda que las compañías valúen constantemente sus activos, incluso aquellos que físicamente no se ven pero que aportan valor agregado a la empresa.

➤ Se recomienda una actualización constante de criterios para identificar, medir y controlar los elementos del capital

estructural en las empresas, incluso la creación para aquellas nuevas adquisiciones.

BIBLIOGRAFÍA.

Libros de Texto

Cocar Romano Orlando, "Metodología de la investigación, Un enfoque práctico".

De Gregori Waldemar, Volpato Evilacio, "Capital Intelectual Administración Sistemática". Editorial Mc Graw Hill.

Edvinsson Leif y Malone Michael, "El capital Intelectual". Grupo Editorial Norma, Barcelona.

Hernández Sampieri, Roberto "Metodología de la Investigación" MC Graw Hill 1997.

Kieso Y Weygandt, "Contabilidad Intermedia" Segunda Edición.

Nevado Peña Domingo, López Ruiz Víctor Raúl, "El Capital Intelectual Valoración y Medición". Editorial Pearson Educación, S.A.

Norma Internacional de Contabilidad N° 38, "Activos Intangibles".

IASC, Julio 1998.

Schmelkes Corina, "Manual para la presentación de anteproyectos e informes de investigación". Segunda edición.

Direcciones de Paginas Web

Drogonetti y Roos, "El Capital Intelectual",
www.Gestiondelconocimiento.com, 1998.

"Intellectual Property", www.merkenregistratie.nl

"Imagen Corporativa", www.rrppnet.com.ar

"Las organizaciones basadas en procesos"
www.isosystem.com.ar

"Patentes, Marcas Registradas y Derechos de Autor",
www.sba.gov

Trabajos de Graduación

Monterroza González José Ángel, "tesis, Diseño de Procedimientos para la Auditoria del Capital Relacional". Septiembre 2003.

Rodríguez Maritza Flores, "Ensayo: Análisis del Manejo del Capital Intelectual en la Empresa Salvadoreña". Enero 2000.

ANEXOS

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA DE CONTADURÍA PÚBLICA
Cuestionario de Investigación

ADMINISTRATIVO

Somos estudiantes egresados de la carrera de contaduría pública de la Universidad de El Salvador y solicitamos su valiosa colaboración para que nos proporcione la información requerida en el siguiente cuestionario, con el propósito de realizar nuestro trabajo de graduación. La información proporcionada será estrictamente confidencial y solo para fines metodológicos.

Generales

1. ¿Cuál es el cargo que desempeña en la empresa?

2. ¿Cuál es su último nivel académico?, Especifique su especialidad o carrera.

Post- Grado _____

Educación Superior _____

Educación superior no Universitaria _____

Educación Media _____

3. ¿Qué entiende usted por capital intelectual de una empresa?

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA DE CONTADURÍA PÚBLICA

Cuestionario de Investigación

4. ¿Qué entiende usted por capital estructural?

5. ¿Cuál de los elementos del capital intelectual tiene mas importancia para la empresa donde usted labora?

El Capital Humano_____ El Capital Relacional_____

El Capital Estructural_____ Ninguno de las anteriores_____

Otros (especifique)_____

6. ¿Marque con una "X" cual de los siguientes elementos del capital estructural forman parte de su empresa?

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Patentes | <input type="checkbox"/> Derechos de autor |
| <input type="checkbox"/> Secretos comerciales | <input type="checkbox"/> Derechos de diseño |
| <input type="checkbox"/> Marcas registradas | <input type="checkbox"/> Marcas de servicio |
| <input type="checkbox"/> Filosofía de la Administración. | <input type="checkbox"/> Cultura corporativa |
| <input type="checkbox"/> Procesos gerenciales | <input type="checkbox"/> Sistemas de información |
| <input type="checkbox"/> Sistema de trabajo en red | <input type="checkbox"/> Relaciones financieras |

7. ¿Existe algún control sobre los elementos mencionados anteriormente?

Sí_____ No_____

Si su respuesta es "sí" explique que controles:

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA DE CONTADURÍA PÚBLICA

Cuestionario de Investigación

8. De los elementos del capital estructural se le dificulta:

- La identificación Sí_____ No_____
- La medición Sí_____ No_____
- El control Sí_____ No_____

9. ¿Qué criterios utiliza o utilizaría para identificar los elementos del capital estructural?

10. ¿Qué criterios utiliza o utilizaría para medir los elementos del capital estructural?

11. ¿Qué criterios utiliza o utilizaría para controlar los elementos del capital estructural?

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA DE CONTADURÍA PÚBLICA

Cuestionario de Investigación

12. ¿Conoce algún modelo de medición de los elementos del capital estructural?

Sí____ No____

Si su respuesta es "sí" en que consiste dicho modelo:

13. ¿Qué controles administrativos utiliza o utilizaría para asegurarse de la buena aplicación de criterios contables en los elementos del capital estructural?

14. ¿Considera que el capital estructural tiene importancia en la generación del verdadero valor económico de la Empresa?

Sí____ No____

Porque _____

15. ¿Considera usted que los accionistas necesitan conocer el valor de sus empresas, incluyendo el de aquellos activos intangibles que no son registrados contablemente?

Sí____ No____

Comente brevemente su respuesta _____

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA DE CONTADURÍA PÚBLICA

Cuestionario de Investigación

16. ¿Mencione las ventajas que tiene la empresa al aplicar criterios de identificación sobre los elementos del capital estructural?

17. ¿Mencione las desventajas que tiene la empresa al no contar con criterios de identificación sobre los elementos del capital estructural?

18. ¿Considera necesario la formulación de estrategias y criterios que faciliten la identificación, medición y control del capital estructural?

Sí_____

No_____

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA DE CONTADURÍA PÚBLICA

Cuestionario de Investigación

CONTABLE

Somos estudiantes egresados de la carrera de contaduría pública de la Universidad de El Salvador y solicitamos su valiosa colaboración para que nos proporcione la información requerida en el siguiente cuestionario, con el propósito de realizar nuestro trabajo de graduación. La información proporcionada será estrictamente confidencial y solo para fines metodológicos.

Objetivo General.

Conocer la importancia que tiene la aplicación de criterios de identificación, medición y control del capital estructural como elemento del capital intelectual, en la valorización justa de las empresas del sector industrial en el área metropolitana de San Salvador

Generales

1. ¿Cuál es el cargo que desempeña en la empresa?

Objetivo: Confirmar que la información obtenida proceda de las unidades de observación establecidas en la investigación.

2. ¿Cuál es su último nivel académico?, Especifique su especialidad o carrera.

Post- Grado _____

Educación Superior _____

Educación superior no Universitaria _____

Educación Media _____

Objetivo: Conocer el grado académico de las personas que colaboraran con la investigación.

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA DE CONTADURÍA PÚBLICA
Cuestionario de Investigación

3. ¿Qué entiende usted por capital intelectual de una empresa?

Objetivo: Verificar el grado de conocimiento que tienen en la empresa sobre los activos intangibles que forman parte del capital intelectual.

4. ¿Qué entiende usted por capital estructural?

Objetivo: Conocer la conceptualización sobre el tema de investigación.

5. ¿Cuál de los elementos del capital intelectual tiene más importancia para la empresa donde usted labora?

El Capital Humano _____ El Capital Relacional _____
El Capital Estructural _____ Ninguno de las anteriores _____
Otros (especifique) _____

Objetivo: Conocer si la empresa da importancia al capital intelectual y sobre que elemento considera más importante para ella.

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA DE CONTADURÍA PÚBLICA

Cuestionario de Investigación

6. ¿Marque con una "X" cual de los siguientes elementos del capital estructural forman parte de su empresa?

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Patentes | <input type="checkbox"/> Derechos de autor |
| <input type="checkbox"/> Secretos comerciales | <input type="checkbox"/> Derechos de diseño |
| <input type="checkbox"/> Marcas registradas | <input type="checkbox"/> Marcas de servicio |
| <input type="checkbox"/> Filosofía de la Administración. | <input type="checkbox"/> Cultura corporativa |
| <input type="checkbox"/> Procesos gerenciales | <input type="checkbox"/> Sistemas de información |
| <input type="checkbox"/> Sistema de trabajo en red | <input type="checkbox"/> Relaciones financieras |

Objetivo: Determinar qué elementos que conforman el capital estructural tiene identificados la empresa.

7. ¿Existe algún control sobre los elementos mencionados anteriormente?

Sí_____ No_____

Si su respuesta es "sí" explique que controles:

Objetivo: Conocer si las empresas tienen alguna forma de controlar los elementos del capital estructural y qué tipo de control utilizan.

8. De los elementos del capital estructural se le dificulta:

- La identificación Sí_____ No_____
- La medición Sí_____ No_____
- El control Sí_____ No_____

Objetivo: Medir el grado de dificultad en el reconocimiento de los elementos del capital estructural.

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA DE CONTADURÍA PÚBLICA

Cuestionario de Investigación

9. ¿Qué criterios utiliza o utilizaría para identificar los elementos del capital estructural?

Objetivo: Determinar las características de identificación que utilizan para los elementos del capital estructural.

10. ¿Qué criterios utiliza o utilizaría para medir los elementos del capital estructural?

Objetivo: Determinar las características de medición que utilizan para los elementos del capital estructural.

11. ¿Qué criterios utiliza o utilizaría para controlar los elementos del capital estructural?

Objetivo: Determinar las características de control que utilizan para los elementos del capital estructural.

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA DE CONTADURÍA PÚBLICA

Cuestionario de Investigación

12. ¿Conoce algún modelo de medición de los elementos del capital estructural?

Sí_____ No_____

Si su respuesta es "sí" en que consiste dicho modelo:

Objetivo: Tener conocimiento de algún modelo que en la investigación preliminar no se haya tomado en cuenta

13. ¿Mencione las ventajas que tiene la empresa al aplicar criterios de identificación sobre los elementos del capital estructural?

Objetivo: Conocer las ventajas sobre la aplicabilidad de criterios de identificación del capital estructural.

14. ¿Mencione las desventajas que tiene la empresa al no contar con criterios de identificación sobre los elementos del capital estructural?

Objetivo: Conocer si existen desventajas por no aplicar criterios de identificación del capital estructural.

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA DE CONTADURÍA PÚBLICA

Cuestionario de Investigación

15. ¿ Tiene la empresa registrados contablemente activos intangibles en concepto de capital estructural?

Sí _____ No _____

Si su respuesta es “sí” como se originaron los activos:

Objetivo: Conocer si la empresa posee activos intangibles y la forma en que se originaron.

16. ¿Qué criterios contables técnicos aplicó o aplica para el registro y amortización de los activos intangibles?

Objetivo: Conocer los criterios contables que utiliza la empresa para el registro de los activos intangibles.

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA DE CONTADURÍA PÚBLICA

Cuestionario de Investigación

17. ¿Considera usted conveniente incorporar en los estados financieros aquellos elementos que revelen potencialidades y recursos que por su carencia física no son tomados en cuenta?

Sí____ No____

Comente brevemente su respuesta _____

Objetivo: Determinar si es posible encontrar alguna forma de representar dentro de los estados financieros los activos intangibles.

18. ¿Considera usted que los estados financieros confeccionados de conformidad con normas internacionales de contabilidad revelan razonablemente el valor de una empresa?

Sí____ No____

Comente brevemente su respuesta _____

Objetivo: Evaluar si hasta el momento los estados financieros llenan las expectativas de conformidad a normas de contabilidad sobre las cifras reflejadas en los estados financieros

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA DE CONTADURÍA PÚBLICA

Cuestionario de Investigación

19. ¿Considera necesario la formulación de estrategias y criterios que faciliten la identificación, medición y control del capital estructural?

Sí_____

No_____

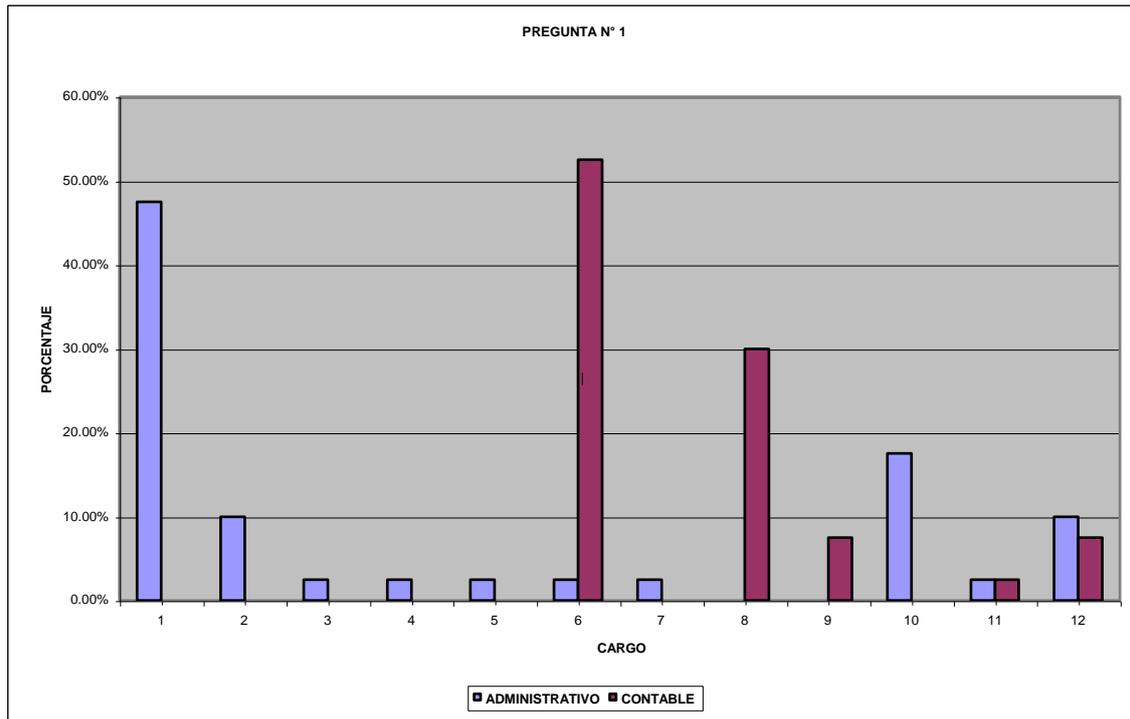
Objetivo: Conocer la necesidad de formulación de estrategias generadas por la ausencia o ignorancia de lineamientos al reconocer los elementos del capital estructural.

I. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS.

Pregunta N° 1.

¿Cuál es el cargo que desempeña en la Empresa?

Correlativo	Cargo	Administrativo		Contable	
		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
1	Gerente Administrativo	19	47.50 %	0	0.00 %
2	Jefe Administrativo	4	10.00 %	0	0.00 %
3	Jefe de Recursos Humanos	1	2.50 %	0	0.00 %
4	Asistente de Tesorería	1	2.50 %	0	0.00 %
5	Asistente de la Unidad Corporativa	1	2.50 %	0	0.00 %
6	Contador General	1	2.50 %	21	52.50 %
7	Gerente Contable	1	2.50 %	0	0.00 %
8	Contador	0	0.00 %	12	30.00 %
9	Contador general administrativo	0	0.00 %	3	7.50 %
10	Gerente Financiero	7	17.50 %	0	0.00 %
11	Gerente general	1	2.50 %	1	2.50 %
12	No responde	4	10.00 %	3	7.50 %
Total		40	100.00	40	100.00



ANÁLISIS.

Con respecto a la pregunta sobre el cargo que desempeña el encuestado se obtuvieron los siguientes resultados: en el

área administrativa un 47.50% son Gerentes Administrativos; un 17.50% son Gerentes Financieros; un 10.00% son Jefes Administrativos; un 2.50% son Jefes de recursos humanos; Asistentes de Tesorería son otros 2.50%; Asistentes de la Unidad Corporativa es otro 2.50%; un 2.50% son Contadores Generales; Gerentes Contables en un 2.50%; un 2.50% son Gerentes Generales; y además un 10.00% que no Responde. En el área contable: un 52.50% son Contadores Generales; un 30.00% son Contadores; un 7.50% son Contadores Generales Administrativos; un 2.50% son Gerentes Generales; y un 7.50% no Respondió la pregunta.

INTERPRETACIÓN.

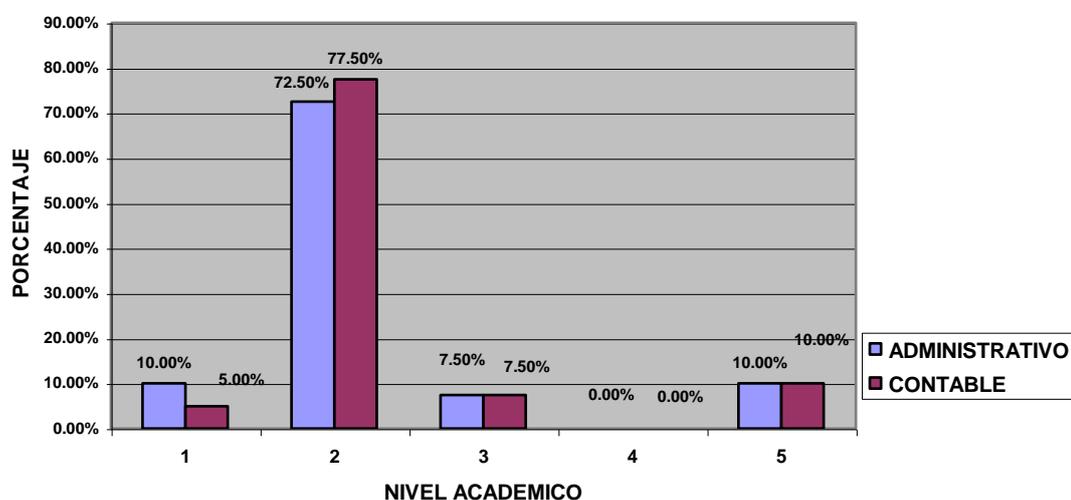
Sobre la base de los datos presentados anteriormente se deduce que del área administrativa: en un 47.50% la información fluye de los Gerentes Administrativos y en un 17.50% de los Gerentes Financieros, es decir que los encuestados son de un nivel ejecutivo alto. En relación con el área contable, un 52.50% son contadores generales y un 30.00% son Contadores, lo cual indica que son quienes manejan la contabilidad de una forma mas completa; cumpliendo así tanto el área contable como la administrativa con el objetivo de obtener la información de las unidades de observación.

Pregunta N° 2.

¿Cuál es su nivel académico?

Correlativo	Cargo	Administrativo		Contable	
		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
1	Post-Grado	4	10.00 %	2	5.00 %
2	Educación Superior	29	72.50 %	31	77.50 %
3	Educación Superior no Universitaria	3	7.50 %	3	7.50 %
4	Educación Media	0	0.00 %	0	0.00 %
5	No Responde	4	10.00 %	4	10.00 %
	Total	40	100.00 %	40	100.00 %

PREGUNTA N° 2



ANÁLISIS.

De acuerdo a los resultados de los encuestados sobre el nivel académico, se tiene, en el área administrativa y en el área contable, respectivamente, los siguientes resultados: el 10.00% y 5.00% poseen un nivel de post-grado; el 72.50% y 77.50% ostentan un nivel de educación superior; un 7.50% y 7.50% son de un nivel de educación superior no universitaria y en un 10.00% y 10.00% de los encuestados no respondieron la pregunta.

INTERPRETACIÓN.

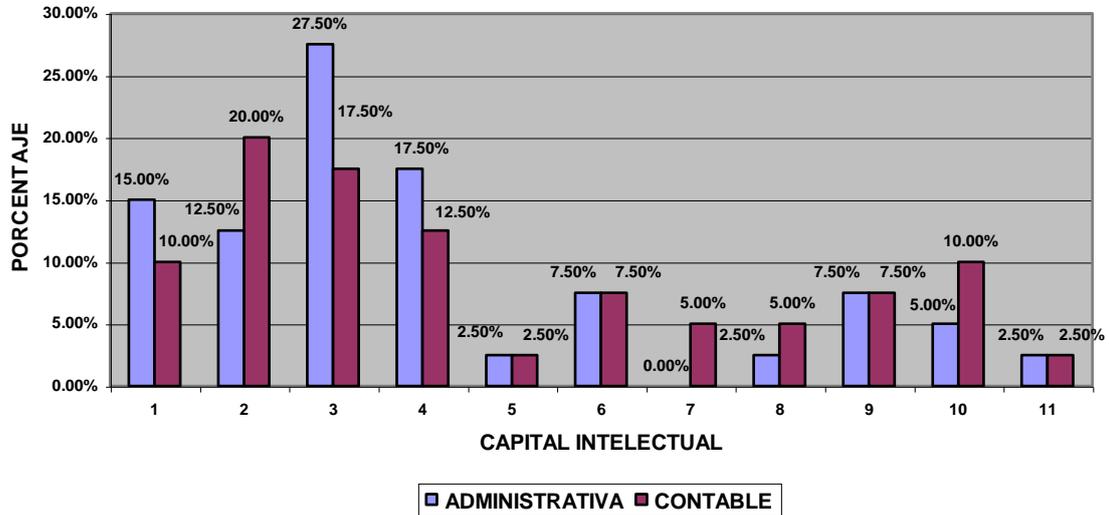
Se puede observar que tanto para el área administrativa como para la contable, el más alto porcentaje lo constituye el nivel académico de educación superior con un 72.50% y 77.50%, y en un porcentaje significativo del 10.00% para el área administrativa lo constituye el nivel de post-grado y para el área contable un 7.50% corresponde al nivel de educación superior no universitaria. Esto indica un mejor conocimiento sobre el tema y más acertadas respuestas de las unidades de observación, desde el punto de vista académico.

Pregunta N° 3.

¿Qué entiende usted por Capital Intelectual de una empresa?

Correlativo	Capital Intelectual	Administrativo		Contable	
		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
1	No lo conoce	6	15.00 %	4	10.00 %
2	Elementos humanos que aportan valor agregado a la empresa	5	12.50 %	8	20.00 %
3	Conjuntos de elementos o activos intangibles	11	27.50 %	7	17.50 %
4	Son capacidades humanas, estructurales que poseen las empresas	7	17.50 %	5	12.50 %
5	Es la composición de todas las áreas de producción, administración, etc.	1	2.50 %	1	2.50 %
6	Activos que no están plenamente identificados y generan valor agregado a la empresa	3	7.50 %	3	7.50 %
7	Es la inversión en la capacitación del personal para mejorar su infraestructura	0	0.00 %	2	5.00 %
8	Acumulación de conocimientos transformados en el recurso humano	1	2.50 %	2	5.00 %
9	Lo conforman la experiencia, tecnología organizacional y destrezas para competir	3	7.50 %	3	7.50 %
10	Habilidad de transformar el conocimiento en recurso generador de riqueza	2	5.00 %	4	10.00 %
11	Conformado por el capital humano, estructural y relacional	1	2.50 %	1	2.50 %
	Total	40	100.00 %	40	100.00 %

PREGUNTA N° 3



ANÁLISIS.

Considerando las respuestas a la pregunta sobre el capital intelectual tanto para el área administrativa como para el área contable respectivamente se obtuvieron los siguientes resultados: "son elementos humanos que aportan valor agregado a la empresa" un 12.50% y 20.00%; "es un conjunto de elementos o activos intangibles" 27.50% y 17.50%; "Son capacidades humanas y estructurales que poseen la empresa" un 17.50% 12.50%; "es la composición de todas las áreas de producción, administración, etc." un 2.50% y 2.50%; "Son activos que no están plenamente identificados y generan valor agregado a la empresa" un 7.50% y 7.50%; " es la inversión en la capacitación del personal para mejorar su infraestructura" un 0.00% y 5.00%; "acumulación de

conocimientos transformado en el recurso humano" un 2.50% y 5.00%; "lo conforman la experiencia, tecnología organizacional y destreza para competir" un 7.50% y 7.50%; "habilidad para transformar el conocimiento en recurso generador de riqueza" un 5.00% y 10.00%; "conformado por el capital humano, estructural y relacional" un 2.50% y 2.50%; finalmente un 15.00% y 10.00% respectivamente no conocen sobre el tema.

INTERPRETACIÓN.

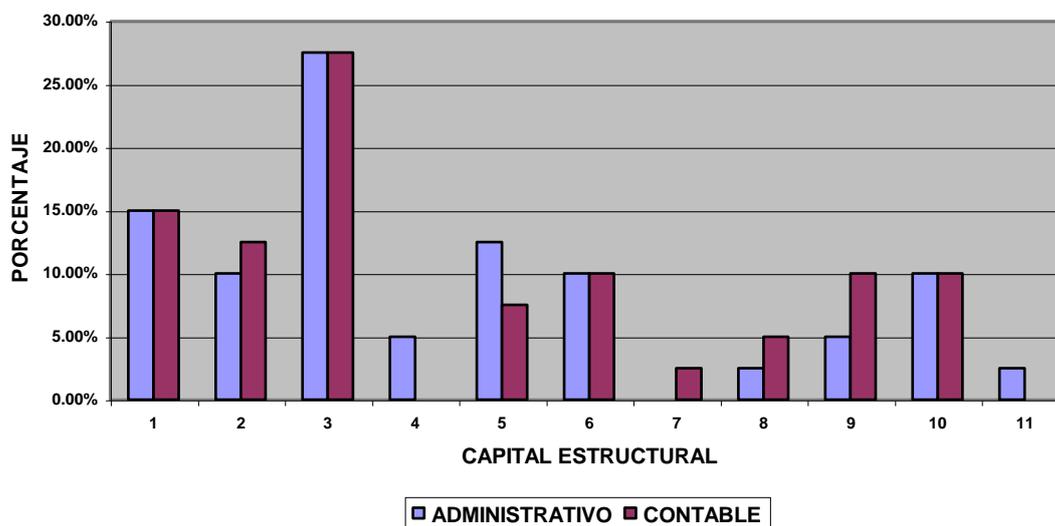
Según las repuestas obtenidas en su mayoría del área administrativa consideran en un 27.50% que el capital intelectual es un conjunto de elementos o activos intangibles, lo cual es claro que consideran a este como un intangible acercándose a la definición correcta; en cuanto al área contable la mayoría considera en un 20.00% que el capital intelectual esta muy ligado al recurso humano; en ambas áreas mencionan uno o varios de los elementos que componen el capital intelectual, dejando claro que aun el tema no es muy conocido.

Pregunta N° 4.

¿Qué entiende usted por Capital Estructural?

Correlativo	Capital Estructural	Administrativo		Contable	
		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
1	Lo desconoce	6	15.00 %	6	15.00 %
2	Sistemas y controles que forman parte de la empresa	4	10.00 %	5	12.50 %
3	Sistematización cultura, tecnología y nivel estructural de una empresa	11	27.50 %	11	27.50 %
4	Elementos de prestigio y plusvalía de una empresa	2	5.00 %	0	0.00 %
5	Elementos intangibles que generan valor a la empresa	5	12.50 %	3	7.50 %
6	Conocimientos desarrollados por la empresa para su propio beneficio	4	10.00 %	4	10.00 %
7	Es la forma como esta compuesto el capital de una empresa	0	0.00 %	1	2.50 %
8	Capital que la empresa desarrolla con el tiempo. Ej. Cartera de clientes y prestigio	1	2.50 %	2	5.00 %
9	Es lo que complementa al capital humano para el desempeño de las funciones	2	5.00 %	4	10.00 %
10	Recursos con que cuenta una empresa para realizar actividades productivas	4	10.00 %	4	10.00 %
11	Base sobre la cual se establece una empresa en función de su administración	1	2.50 %	0	0.00 %
	Total	40	100.00 %	40	100.00 %

PREGUNTA N° 4



ANÁLISIS.

Los resultados obtenidos de los encuestados según el área administrativa y contable respectivamente, son: "sistemas y

controles que forman parte de la empresa" un 10.00% y 12.50%; "sistematización cultural organizacional, tecnología y nivel organizacional de una empresa" un 27.50% y 27.50%; "elementos de prestigios y plusvalía de una compañía" un 5.00% y 0.00%; "son elementos intangibles que generan valor a la empresa" un 12.50% y 7.50%; "conocimientos desarrollados por la empresa para su propio beneficio" un 10.00% y 10.00%; "forma de cómo esta compuesto el capital de una empresa" 0.00% y 2.50%; "capital que la empresa desarrolla con el tiempo, ejemplo: cartera de clientes, prestigio, etc." un 2.50% y 5.00%; "Es lo que completa el capital humano para el desempeño de sus funciones" un 5.00% y 10.00%; "recursos con que cuenta una empresa para realizar actividades productivas" un 10.00% y 10.00%; "base sobre la cual se establece una empresa en función de su administración" un 2.50% y 0.00%; y un restante 15.00% y 15.00% respectivamente declaran que lo desconocen.

INTERPRETACIÓN.

Los administradores consideran en un porcentaje bastante alto y mayoritario del 27.50%, que el capital estructural esta relacionado con la estructura organizacional de una empresa, incluso un porcentaje del 5.00% considera que es un complemento para el recurso humano. El área contable también mayoritariamente con un 27.50% opinan que el

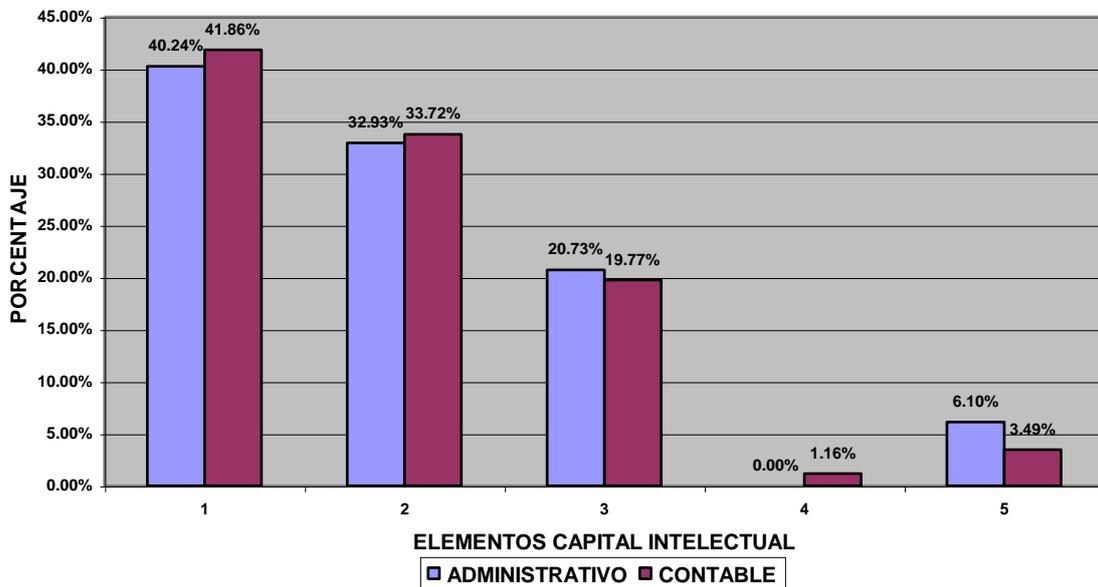
capital estructural, es una estructura organizacional y tecnológica, y un porcentaje del 10.00% consideran que el capital es un complemento del recurso humano para el desempeño de sus funciones.

Pregunta N° 5.

¿Cuál de los elementos del capital intelectual tiene más importancia para la empresa donde usted labora?

Correlativo	Elementos del Capital Intelectual	Administrativo		Contable	
		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
1	El capital humano	33	40.24 %	36	41.86 %
2	El Capital estructural	27	32.93 %	29	33.72 %
3	El capital relacional	17	20.73 %	17	19.77 %
4	Ninguno de los anteriores	0	0.00 %	1	1.16 %
5	No Responde	5	6.10 %	3	3.49 %
	Total	82	100.00 %	86	100.00 %

PREGUNTA N° 5



ANÁLISIS.

Dentro de los elementos del capital intelectual que son considerados por los encuestados como más importantes dentro de sus empresas se encuentran en el área administrativa y contable, respectivamente, lo siguiente: el capital humano con un 40.24% y 41.86%; el capital estructural con un 32.93% y 33.72%; el capital relacional con un 20.73% y un 19.77%; un 0.00% y 1.16% respondieron que ninguno de los anteriores; y porcentaje del 6.10% y 3.49% no respondieron la pregunta. En el área contable el capital humano con un 41.86%, el capital estructural con un 33.72% el capital relacional un 19.77%, un 1.16% considera que ninguno de los anteriores y un 3.49% no respondió la pregunta.

INTERPRETACIÓN.

De acuerdo a los resultados obtenidos, los administradores considerados en la muestra coinciden en un alto porcentaje en un 40.24% que el recurso humano representa el elemento del capital intelectual más importante dentro de sus empresas, considerándose en segundo lugar con un 32.93% al capital estructural. Los contadores coinciden con los administradores en seleccionar con un 41.86% al recurso humano como el elemento más importante en su empresa, accionando en segundo lugar en un 33.72% al capital estructural; estos resultados probablemente se deban al

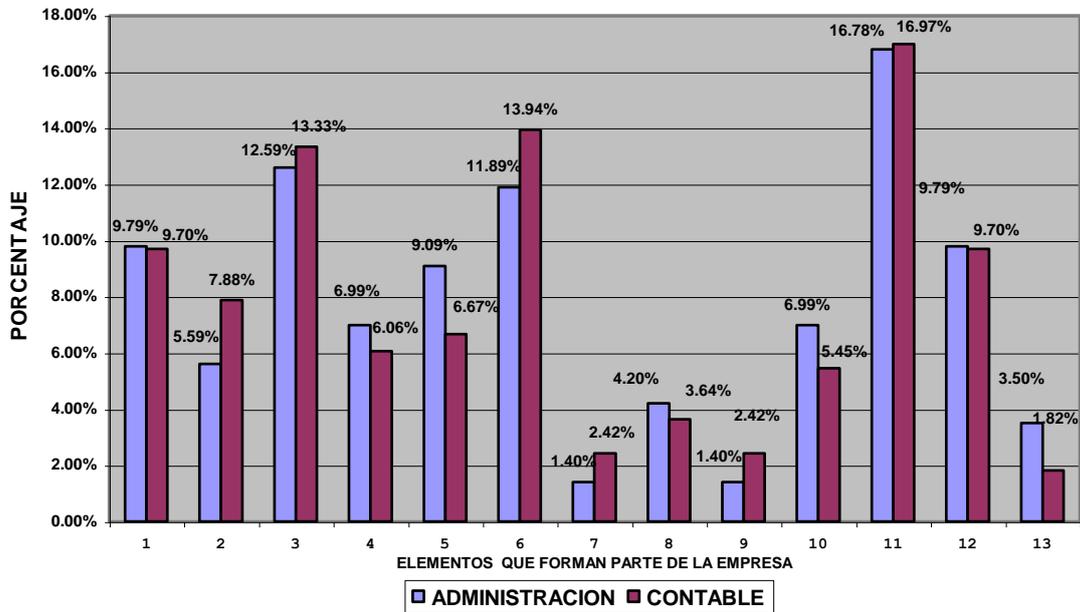
poco conocimiento sobre cada uno de los elementos del capital intelectual.

Pregunta N° 6.

¿Marque con una "x" cual de los siguientes elementos del capital estructural forman parte de su empresa?

Correlativo	Elementos del Capital Estructural	Administrativo		Contable	
		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
1	Patentes	14	9.79 %	16	9.70 %
2	Secretos comerciales	8	5.59 %	13	7.88 %
3	Marcas registradas	18	12.59 %	22	13.33 %
4	Filosofía de la administración	10	6.99 %	10	6.06 %
5	Procesos gerenciales	13	9.09 %	11	6.67 %
6	Sistema de trabajo en red	17	11.89 %	23	13.94 %
7	Derechos de autor	2	1.40 %	4	2.42 %
8	Derechos de diseño	6	4.20 %	6	3.64 %
9	Marcas de servicios	2	1.40 %	4	2.42 %
10	Cultura corporativa	10	6.99 %	9	5.45 %
11	Sistemas de información	24	16.78 %	28	16.97 %
12	Relaciones financieras	14	9.79 %	16	9.70 %
13	No responde	5	3.50 %	3	1.82 %
	Total	143	100.00 %	165	100.00 %

PREGUNTA N° 6



ANÁLISIS.

Dentro de los elementos del capital estructural que forman parte de las empresas de la muestra, se consideran los siguientes: las patentes los administradores un 9.79% y los contadores un 9.70%; secretos comerciales los administradores un 5.59% y los contadores un 7.88%; marcas registradas los administradores un 12.59% y los contadores un 13.33%; filosofía de la administración un 6.99% y los contadores un 6.06%; procesos gerenciales los administradores un 9.09% y los contadores un 6.67%; sistemas de trabajo en red los administradores un 11.89% y los contadores un 13.94%; derechos de autor los administradores un 1.40% y los contadores un 2.42%; derechos de diseño los administradores un 4.20% y los contadores un 3.64%; marcas de servicio los administradores un 1.40% y los contadores un 2.42%; cultura corporativa los administradores un 6.99% y los contadores un 5.45%; sistemas de información los administradores un 16.78% y los contadores un 16.97%; relaciones financieras los administradores un 9.79% y los contadores un 9.70%; y los que no respondieron para los administradores un 3.50% y para los contadores un 1.82%.

INTERPRETACIÓN.

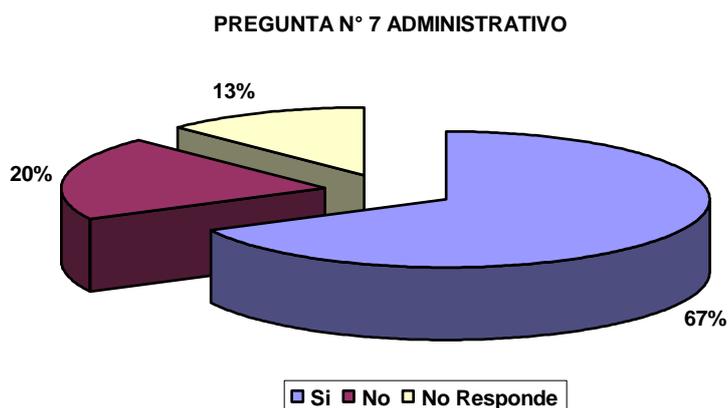
De acuerdo a la muestra se mencionan 12 elementos del capital estructural siendo para los administradores los

sistemas de información con un 16.78% el que más se contempla en su empresa, seguido de las marcas registradas con un porcentaje del 12.59%; para los contadores también los sistemas de información forman parte de las empresas con mas frecuencia con un 16.97%, seguido de los sistemas de trabajo en red con el 13.94%. Se puede observar que los administradores se enfocan en un sistema de información dirigido a la mercadotecnia y para los contadores un sistema de comunicación en red de la empresa.

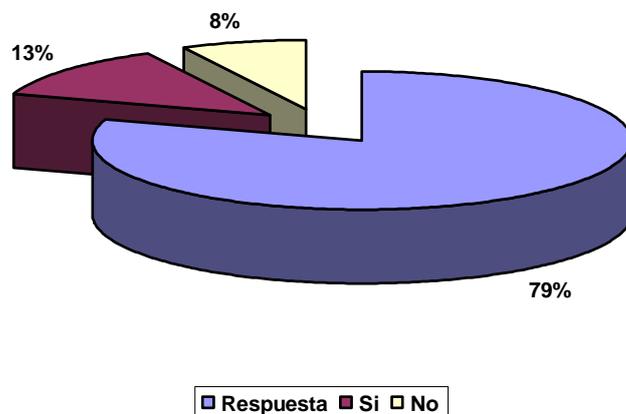
Pregunta N° 7.

¿Existe algún control sobre los elementos mencionados anteriormente?

Correlativo	Respuesta	Administrativo		Contable	
		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
1	Sí	27	67 %	32	79 %
2	No	8	20 %	5	13 %
3	No responde	5	13 %	3	8 %
	Total	40	100 %	40	100 %



PREGUNTA N° 7 CONTABLE



ANÁLISIS.

La muestra de los encuestados tanto del área administrativa como de la contable, respectivamente, consideran en un 67.00% y 79.00% que existen controles sobre los elementos mencionados en la pregunta 6; un 20.00% y 13.00% consideran que no; y el resto correspondiente al 13.00% y 8.00% no respondieron la pregunta.

INTERPRETACIÓN

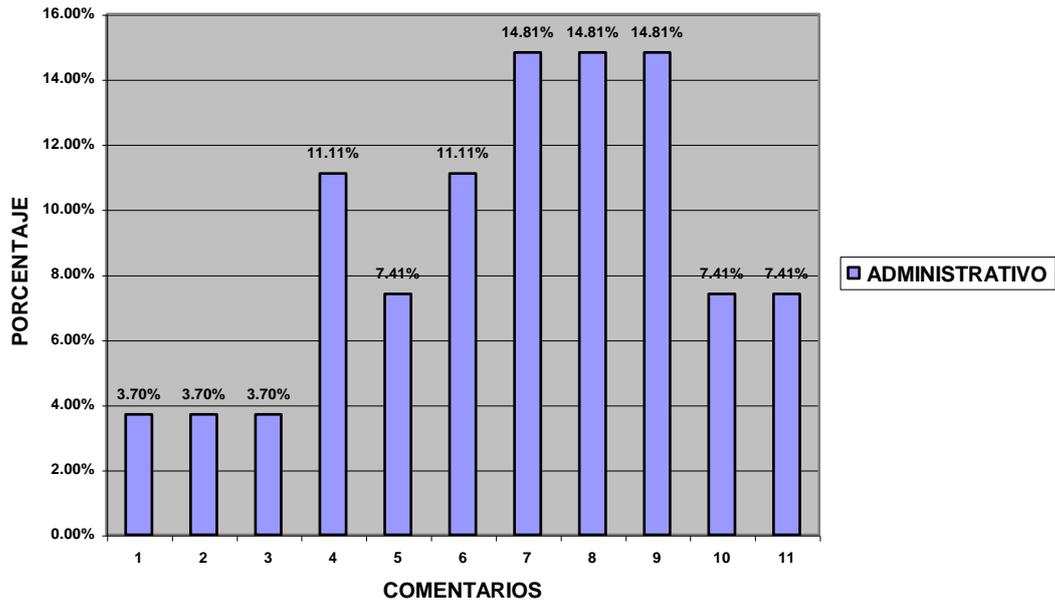
De acuerdo a la opinión dada por los administradores sobre los controles de los elementos del capital estructural utilizados por la empresa, se considera que el 67.00% de estos sí los tienen, en cambio para los contadores el porcentaje es del 79.00% lo que nos indica que en su

mayoría, para ambas áreas, poseen controles definidos sobre dichos elementos.

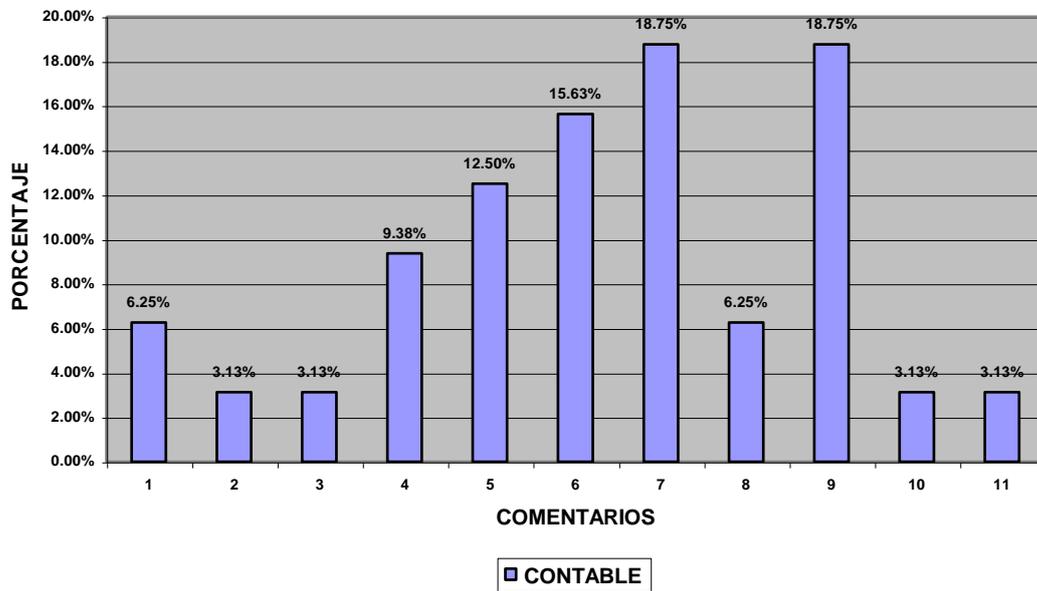
Comentario de respuesta positiva (pregunta No. 7)

Correlativo	Controles	Administrativo		Contable	
		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
1	Controles de tipo cadena o mandos	1	3.70 %	2	6.25 %
2	Por su valor de mercado al momento de su adquisición	1	3.70 %	1	3.13 %
3	Controles basados en sistemas de presupuestos y pronósticos	1	3.70 %	1	3.13 %
4	Mediante informes periódicos	3	11.11 %	3	9.38 %
5	Controles de calidad	2	7.41 %	4	12.50 %
6	Por medio de las personas encargadas con capacidad y experiencia	3	11.11 %	5	15.63 %
7	Por registros contables a su valor	4	14.81 %	6	18.75 %
8	Por medio de expedientes registrados en el CNR	4	14.81 %	2	6.25 %
9	Controles administrativos de acuerdo a la capacidad organizacional de la empresa	4	14.81 %	6	18.75 %
10	A través de informes de gestión por medio de la auditoría	2	7.41 %	1	3.13 %
11	Establecen que los beneficios son de uso restringido para la empresa	2	7.41 %	1	3.13 %
	Total	27	100.00 %	32	100.00 %

COMENTARIOS ADMINISTRATIVOS PREGUNTA N°7



COMENTARIOS CONTABLES PREGUNTA N° 7



ANÁLISIS

Los que consideran que si hay controles sobre los elementos del capital estructural en las diferentes áreas, mencionan los siguientes: controles de tipo cadena o mandos para los administradores un 3.70% y para los contadores un 6.25%; por su valor de mercado al momento de su adquisición para los administradores un 3.70% y para los contadores un 3.13%; controles basados en sistemas de presupuestos y pronósticos para los administradores un 3.70% y para los contadores un 3.13%; mediante informes periódicos para los administradores un 11.11% y para los contadores un 9.38%; controles de calidad para los administradores un 7.41% y para los contadores un 12.50%; por medio de las personas encargadas con capacidad y experiencia para los administradores un 11.11% y para los contadores un 15.63%; por registros contables a su valor de adquisición para los administradores un 14.81% y para los contadores un 18.75%; por medio de expedientes registrados en el centro nacional de Registros para los administradores un 14.81% y para los contadores un 6.25%; controles administrativos de acuerdo a la capacidad organizacional de la empresa para los administradores un 14.81% y para los contadores un 18.75%; a través de informes de gestión, por medio de auditoría para los administradores un 7.41% y para los contadores un 3.13%; y se establece que los beneficios son de uso

restringido para la empresa para los administradores un 7.41% y para los contadores un 3.13%.

INTERPRETACIÓN.

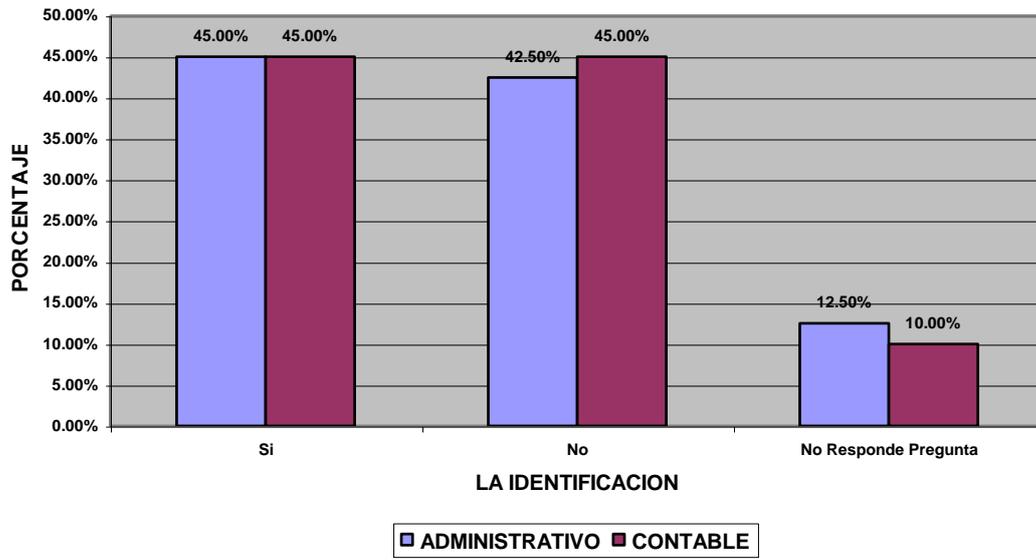
Para los administradores si existen controles sobre los elementos, probablemente no muy definidos sin embargo se acomodan a cada realidad empresarial, es así que se enfocan como una función de la administración de la compañía, en cuanto a los contadores también coincide en que hay controles sobre los elementos del capital estructural, pero sus controles se enfocan en registros contables y capacidad organizacional.

Pregunta N° 8.

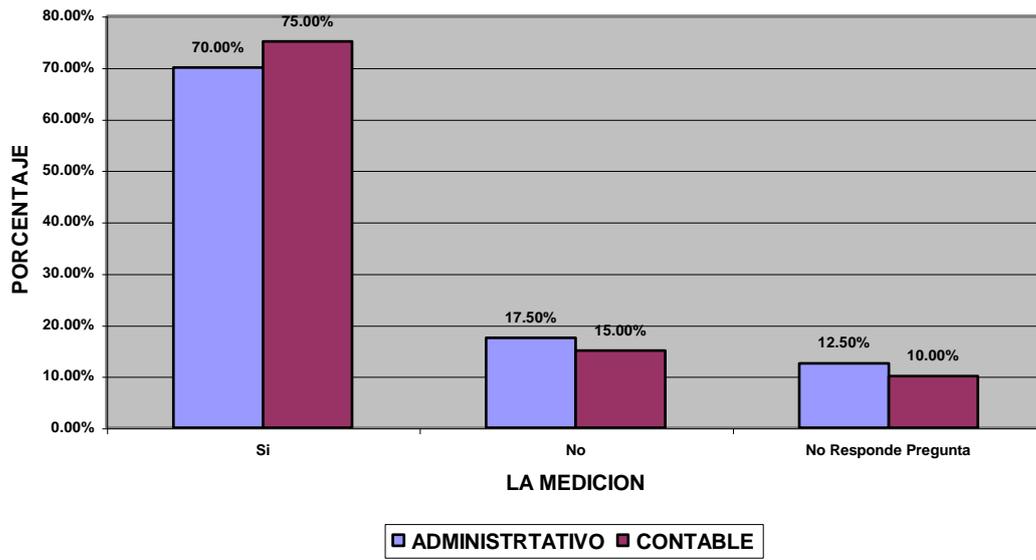
¿De los elementos del capital estructural se le dificulta?

Correlativo	Respuesta	Administrativo		Contable	
		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
	a) La Identificación				
1	Sí	18	45.00 %	18	45.00 %
2	No	17	42.50 %	18	45.00 %
		35	87.50 %	36	90.00 %
	b) La medición				
1	Sí	28	70.00 %	30	75.00 %
2	No	7	17.50 %	6	15.00 %
		35	87.50 %	36	90.00 %
	c) El Control				
1	Sí	22	55.00 %	23	57.50 %
2	No	13	32.50 %	13	32.50 %
		35	87.50 %	36	90.00 %
1	d) No responde pregunta	5	12.50 %	4	10.00 %
	Total	40	100.00 %	40	100.00 %

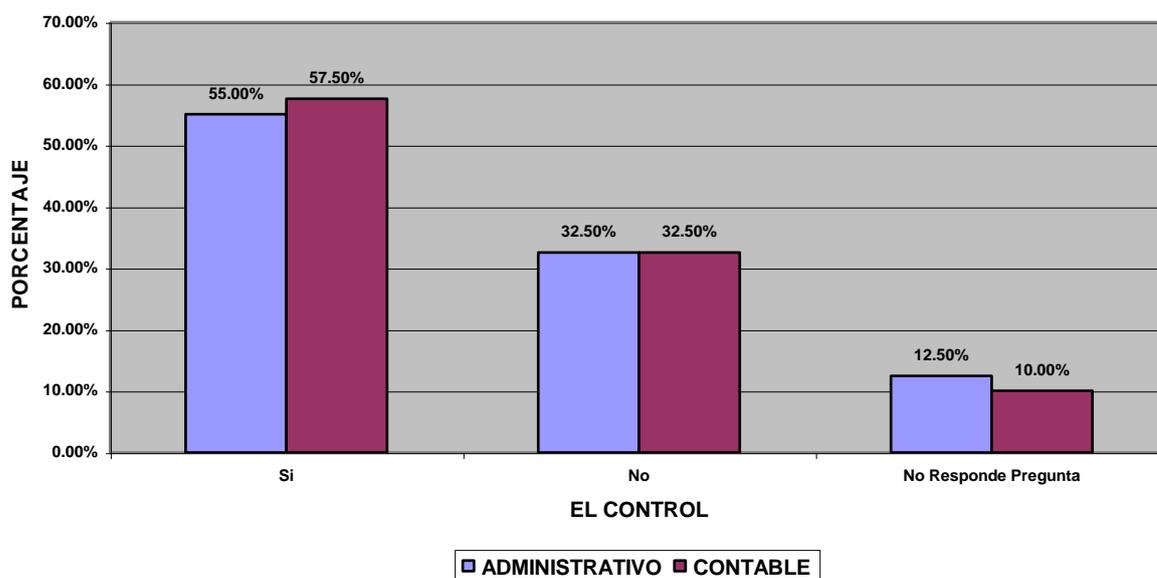
PREGUNTA N° 8-LA IDENTIFICACION



PREGUNTA N° 8-LA MEDICION



PREGUNTA N° 8-EL CONTROL



ANÁLISIS.

Para la muestra seleccionada "la identificación" del capital estructural, en el caso de los administradores se dificulta en un 45.00%, no se dificulta en un 42.50% y un 12.50% no responde la pregunta, en el caso de los contadores se dificulta en un 45.00%, no se dificulta en un 45.00% y no respondieron la pregunta un 10.00%; "la medición" se dificulta, en el caso de los administradores en un 70.00%, no se dificulta en un 17.50% y no respondieron la pregunta un 12.50%, en el caso de los contadores se dificulta en un 75.00%, no se dificulta en un 15.00% y no respondieron la pregunta un 10.00%; "el control" se dificulta, en el caso de los administradores en un 55.00%, no se dificulta en un 32.50% y no respondieron la pregunta un 12.50%, en el caso de los contadores se

dificulta en un 57.50%, no se dificulta en un 32.50% y no respondieron la pregunta un 10.00%.

INTERPRETACIÓN.

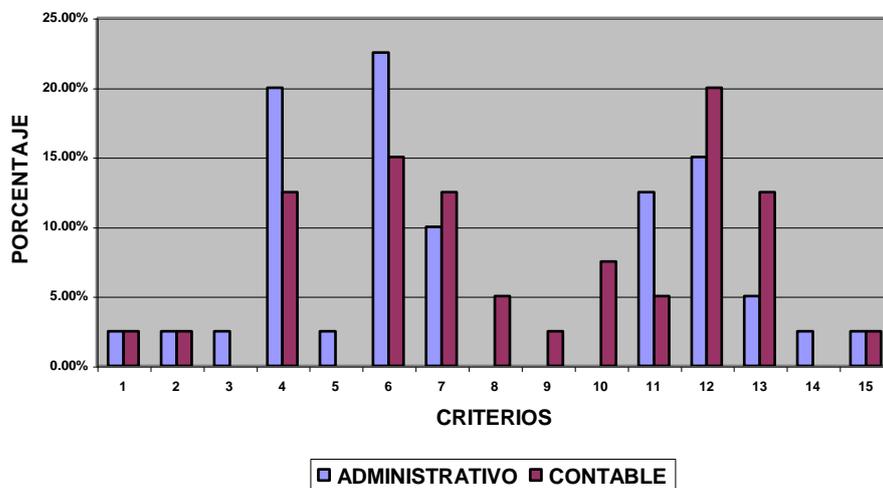
Para la muestra de los administradores es convincente que se dificulta tanto la identificación, la medición y el control de los elementos del capital estructural, en un 45.00%, 70.00% y 55.00% respectivamente, ya que en los tres casos presenta un alto porcentaje afirmando la dificultad, similarmente sucede con los contadores con porcentajes del 45.00%, 75.00% y 57.50% respectivamente, lo cual indica las deficiencias sobre el tema y la importancia que amerita la atención al mismo.

Pregunta N° 9.

¿Qué criterios utiliza o utilizaría para identificar los elementos del capital estructural?

Correlativo	Criterios de identificación	Administrativo		Contable	
		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
1	El espacio, ubicación y acondicionamiento	1	2.50 %	1	2.50 %
2	Valor de mercado, rendimiento futuro de la empresa	1	2.50 %	1	2.50 %
3	Sistemas de valoración del personal	1	2.50 %	0	0.00 %
4	Que tengan importancia y que sean identificables y representativas	8	20.00 %	5	12.50 %
5	A través de encuestas y entrevistas	1	2.50 %	0	0.00 %
6	De acuerdo a su utilización en la organización	9	22.50 %	6	15.00 %
7	Criterios del personal encargado de acuerdo a su experiencia	4	10.00 %	5	12.50 %
8	Activos intangibles de la empresa	0	0.00 %	2	5.00 %
9	Sistemas de información, bases de datos, software, etc.	0	0.00 %	1	2.50 %
10	El valor agregado que dan a la empresa facilitando su eficiencia y eficacia	0	0.00 %	3	7.50 %
11	Por los beneficios obtenidos de los activos intangibles	5	12.50 %	2	5.00 %
12	No respondió la pregunta	6	15.00 %	8	20.00 %
13	Por su clasificación	2	5.00 %	5	12.50 %
14	Criterios contables identificados por normas internacionales	1	2.50 %	0	0.00 %
15	Cuantitativos y cualitativos	1	2.50 %	1	2.50 %
	Total	40	100.00 %	40	100.00 %

PREGUNTA N° 9



ANÁLISIS

Para la pregunta se determinaron los siguientes resultados en el área administrativa como la contable, respectivamente, así: " el espacio, ubicación y acondicionamiento" en un 2.50% y 2.50%; "el valor de mercado y rendimiento futuro de la empresa" en 2.50% y 2.50%; "por medio de sistemas de valoración de personal" en un 2.50% y 0.00%; "que tengan importancia, que sean identificables y representativos" en 20.00% y 12.50%; "a través de encuestas y entrevistas" un 2.50% y 0.00%; "De acuerdo a su utilización en la organización" con un 22.50% y 15.00%; "criterios del personal encargado de acuerdo a su experiencia" en un 10.00% y 12.50%; "activos intangibles de la empresa" con 0.00% y 5.00%; "sistemas de información,

bases de datos y software" en 0.00% y 2.50%; "el valor agregado que dan a la empresa facilitando su eficacia y eficiencia" con el 0.00% y 7.50%; "por los beneficios obtenidos de los activos intangibles" en 12.50% y 5.00%; "por su clasificación" en un 5.00% y 12.50%; "criterios contables identificados por normas internacionales" con 2.50% y 0.00%, "valores cuantitativos y cualitativos" en 2.50% y 2.50%; y finalmente el 15.00% y 20.00% no respondieron la pregunta.

INTERPRETACIÓN

De los datos expresados anteriormente se puede determinar que existen ciertas características de identificación de los elementos del capital estructural mediante la utilización de diversos criterios, que a juicio de los administradores como para los contadores, se refieren a los establecidos de acuerdo a su utilización para cada uno de los elementos, en un 22.50% y un 15.00% respectivamente, así mismo un 20% correspondiente al área administrativa y un 12.50% del área contable expresaron que los criterios también dependerán de la importancia que tengan los elementos para la empresa, así como la forma de ser identificables y representativos. Además es importante mencionar que un 15% de los encuestados para el área administrativa y un 20% para el área contable no

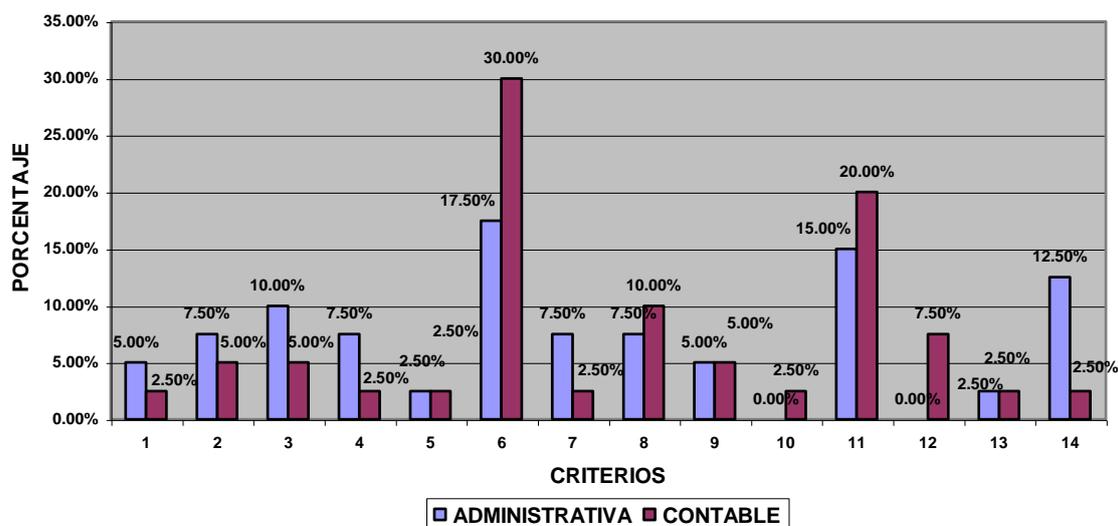
respondieron la pregunta, lo que también nos indica que es mayor el porcentaje de contadores que desconocen como identificar los elementos del capital estructural, seguido del otro porcentaje para los administradores.

Pregunta N° 10.

¿Qué criterios utiliza o utilizaría para medir los elementos del capital estructural?

Correlativo	Criterios de medición	Administrativo		Contable	
		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
1	Operacionalidad	2	5.00 %	1	2.50 %
2	Capacidad y rendimiento	3	7.50 %	2	5.00 %
3	Existen criterios definidos por normas internacionales	4	10.00 %	2	5.00 %
4	La unidad en la generación de valor	3	7.50 %	1	2.50 %
5	Conocimiento de políticas emanadas de alta gerencia	1	2.50 %	1	2.50 %
6	Beneficios obtenidos, la capacidad de generar valor, cuantificación del riesgo	7	17.50 %	12	30.00 %
7	Valor agregado	3	7.50 %	1	2.50 %
8	Hasta el momento no se tiene medido el capital estructural	3	7.50 %	4	10.00 %
9	Mediante el cuadro de depreciación	2	5.00 %	2	5.00 %
10	Encontrar una base adecuada que refleje la comparación entre un estándar y el de la empresa	0	0.00 %	1	2.50 %
11	No respondió la pregunta	6	15.00 %	8	20.00 %
12	Por sus fines específicos mediante una escala de logros para su medición	0	0.00 %	3	7.50 %
13	Por la importancia que tenga para la empresa	1	2.50 %	1	2.50 %
14	Por medio de evaluaciones técnicas y financieras	5	12.50 %	1	2.50 %
	Total	40	100.00 %	40	100.00 %

PREGUNTA N° 10



ANÁLISIS

De la pregunta sobre los criterios de medición se determinaron los siguientes resultados para el área administrativa y contable, respectivamente: "Operacionalidad" un 5.00% y 2.50%; "Capacidad y rendimiento" con el 7.50% y 5.00%; "Existen criterios definidos por las normativas internacionales" con el 10.00% y 5.00%; "La unidad de generación de valor" en 7.50% y 2.50%; "Conocimiento de políticas emanadas de alta gerencia" con el 2.50% y 2.50%; "Beneficios obtenidos, la capacidad de generar valor y cuantificar el riesgo" en un 17.50% y 30.00%; " Valor agregado" con el 7.50% y 2.50%; "Hasta el momento no se tiene medido el capital estructural" en 7.50% y 10.00%; "mediante el cuadro de

depreciación" en un 5.00% y 5.00%; "encontrar una base adecuada que refleje la comparación entre un estándar y el de la empresa" con un 0.00% y 2.50%; "por sus fines específicos mediante una escala de logros para su medición" en un 0.00% y 7.50%; "por la importancia que tengan para la empresa" con 2.50% y 2.50%; "por medio de evaluaciones técnicas y financieras" en 12.50% y 2.50% y no respondieron la pregunta en un 12.50% y 2.50%.

INTERPRETACIÓN

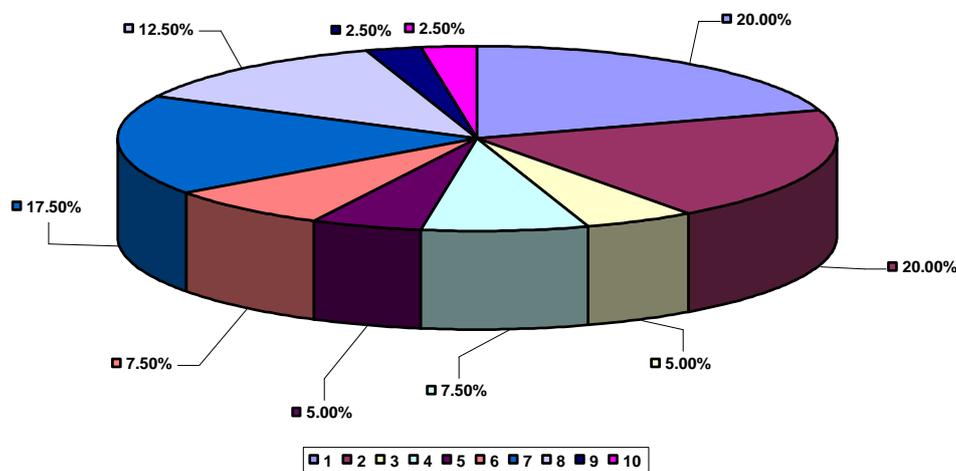
De la información expresada anteriormente se deduce que los criterios mas utilizados para medir los elementos del capital estructural a juicio de los administradores en un 17.50% como para los contadores en un 30%, es mediante los beneficios obtenidos, la capacidad de generar valor y la cuantificación del riesgo. Pero un porcentaje de administradores correspondientes al 15% y un 20% para los contadores no respondieron la pregunta, lo que implica que es mayor el porcentaje del área contable que no conoce como medir este tipo de elementos así como del área administrativa que opinan lo mismo.

Pregunta N° 11.

¿Qué criterios utiliza o utilizaría para controlar los elementos del capital estructural?

Correlativo	Criterios de control	Administrativo		Contable	
		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
1	No responde	8	20.00 %	10	25.00 %
2	Procedimientos de auditoria y políticas establecidas	8	20.00 %	10	25.00 %
3	A través de revisiones periódicas de los resultados	2	5.00 %	2	5.00 %
4	Dejar constancia escrita o documentar cada elemento	3	7.50 %	5	12.50 %
5	A través de cuadros de depreciación y requisiciones de materiales	2	5.00 %	2	5.00 %
6	Por medio de: su naturaleza, inventarios, análisis y clasificación y forma de operar	3	7.50 %	2	5.00 %
7	Registros especiales de activos intangibles para cuantificar su importancia	7	17.50 %	3	7.50 %
8	A través de informes de gestión y notas a los estados financieros	5	12.50 %	6	15.00 %
9	A través de libros de marcas y documentos legales	1	2.50 %	0	0.00 %
10	Los identificados por la normativa internacional	1	2.50 %	0	0.00 %
	Total	40	100.00 %	40	100.00 %

PREGUNTA N° 11 CRITERIOS ADMINISTRATIVOS



ANÁLISIS.

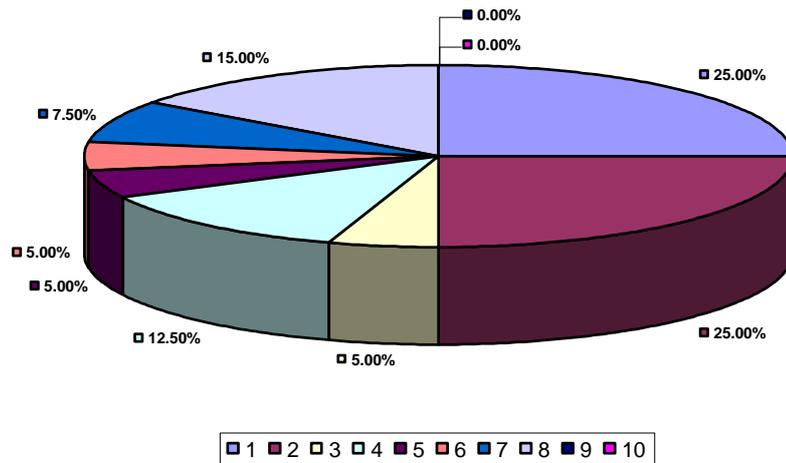
Los resultados del área administrativa son: "procedimientos de auditoria y políticas establecidas" un 20.00%; "a través de revisiones periódicas de los resultados" un 5.00%; "dejar constancia escrita o documentar cada elemento" un

7.50%; "a través de cuadros de depreciación y requisiciones de materiales" un 5.00%, " por medio de su naturaleza, inventarios, análisis y clasificación y su forma de operar" un 7.50%; "registros especiales de activos intangibles para cuantificar su importancia" un 17.50%; "a través de informes de gestión y notas a los estados financieros" un 12.50%; "a través de libros de marcas y documentos legales" un 2.50%; "los identificados por la normativa internacional" un 2.50%; y por ultimo no respondió la pregunta un 20.00%.

INTERPRETACIÓN

De la información obtenida para establecer los criterios de control de los elementos del capital estructural, se logro determinar que del área administrativa en un 20.00% se inclinan por los controles externos e internos de las auditorias y en un 17.50% en las características de control de los registros internos de contabilidad sobre los intangibles, es importante también dejar claro que un 20.00% en esta área no respondió la pregunta ya que desconoce la forma de controlar de estos elementos.

PREGUNTA N° 11 CRITERIOS CONTABLES



ANÁLISIS

Los resultados del área contable son: "procedimientos de auditoria y políticas establecidas" un 25.00%; "a través de revisiones periódicas de los resultados" un 5.00%; "dejar constancia escrita o documentar cada elemento" un 12.50%; "a través de cuadros de depreciación y requisiciones de materiales" un 5.00%, " por medio de su naturaleza, inventarios, análisis y clasificación y su forma de operar" un 5.00%; "registros especiales de activos intangibles para cuantificar su importancia" un 7.50%; "a través de informes de gestión y notas a los estados financieros" un 15.00%; y por ultimo no respondió la pregunta un 25.00%.

INTERPRETACIÓN

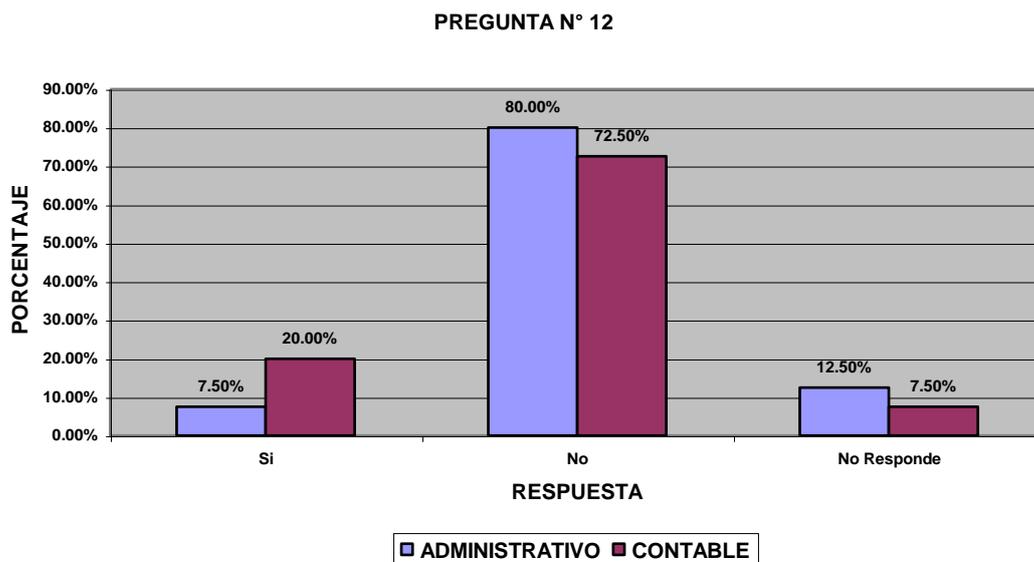
De la información expuesta anteriormente, se visualiza que los contadores exteriorizan su confianza en un 25.00% en

los criterios de control de las auditorias internas y externas sobre los elementos del capital estructural, además opinan que las características de control, en un 15.00%, se pueden llevar a cabo en los informes presentados a los accionistas. También dentro de estos resultados existe un 25.00% que no respondió la pregunta por lo que desconocen los procedimientos para controlarlos.

Pregunta N° 12.

¿Conoce algún modelo de medición de los elementos del capital estructural?

Correlativo	Respuesta	Administrativo		Contable	
		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
1	Sí	3	7.50 %	8	20.00 %
2	No	32	80.00 %	29	72.50 %
3	No responde	5	12.50 %	3	7.50 %
	Total	40	100.00 %	40	100.00 %



ANÁLISIS

Del total de los encuestados para el área administrativa y para el área contable, respectivamente, se obtuvieron los siguientes resultados: los que respondieron que "Sí" un 7.50% y un 20.00%; los que respondieron que "No" un 80.00% y un 72.50% y los que "No respondieron" un 12.50% y un 7.50%.

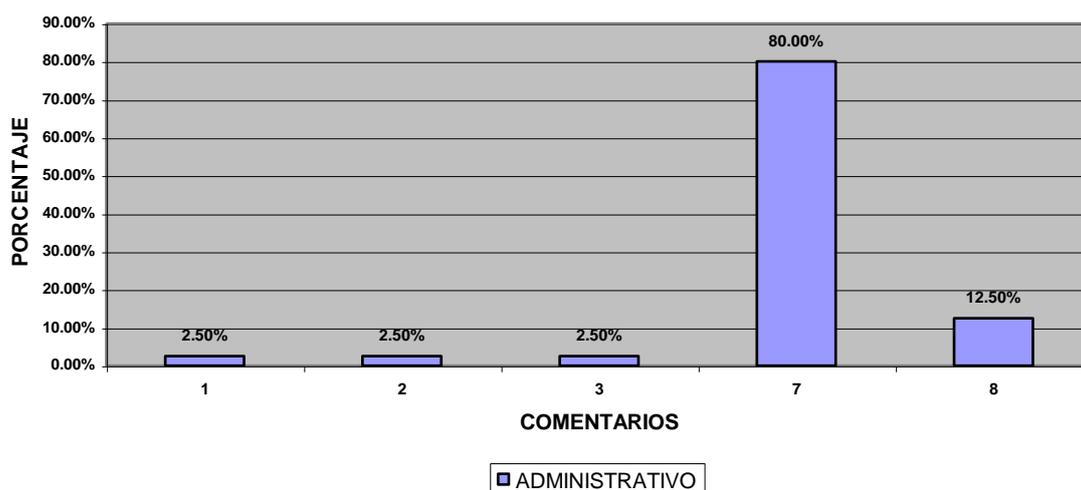
INTERPRETACIÓN

Con los datos expresados anteriormente se obtuvo, en un porcentaje muy pequeño de acuerdo a la muestra, que para el área administrativa es 7.50% y para el área contable es 20.00%, conocen un modelo de medición de elementos del Capital Estructural, lo cual indica la necesidad de la mayoría de empresas de tener modelos que les permitan alcanzar este objetivo; esto se afirma con el porcentaje de los que no conocen modelos de medición que para los administradores es un 80.00% y para los contadores un 72.50%.

Comentario de Pregunta No. 12

Correlativo	Comentarios	Administrativo		Contable	
		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
1	Esquema de valuación del personal que mide la capacidad, conocimiento y objetivo	1	2.50 %	0	0.00 %
2	Cuadro de mando integral	1	2.50 %	4	10.00 %
3	Cuadro de depreciación	1	2.50 %	0	0.00 %
4	Integrado por capital organizativo, tecnológico, humano y relacional	0	0.00 %	1	2.50 %
5	Manual de desempeño que mide la competencia entre empresas similares	0	0.00 %	1	2.50 %
6	ISO 9001	0	0.00 %	1	2.50 %
7	Respondió "NO"	32	80.00 %	29	72.50 %
8	No respondió la pregunta	5	12.50 %	3	7.50 %
9	Estadística y de auditoría	0	0.00 %	1	2.50 %
	Total	40	100.00 %	40	100.00 %

PREGUNTA N°12-COMENTARIOS ADMINISTRATIVOS

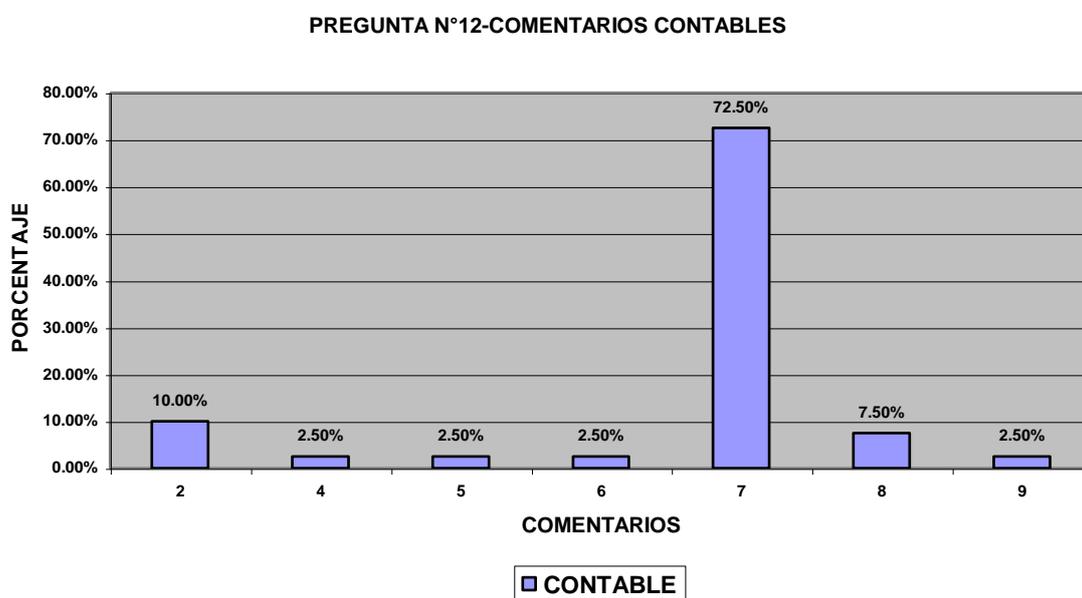


ANÁLISIS

Para el área administrativa comentaron lo siguiente, con respecto al modelo de medición que conocían, así: "esquema de valuación del personal que mide la capacidad, conocimiento y objetivo" un 2.50%; "cuadro de mando integral" un 2.50%; y "cuadro de depreciación" un 2.50%.

INTERPRETACIÓN

De los encuestados que respondieron que “sí” equivalentes a un 7.50% para el área administrativa mencionaron que los modelos conocidos para la medición de los elementos del capital estructural se encuentran: “el cuadro de mando integral”, “el cuadro de depreciación” y “un esquema de valuación del personal que mide la capacidad, conocimientos y objetivos”, estos aportes reflejan que los modelos mencionados por la muestra, son mas bien controles administrativos de medición.



ANÁLISIS

Para el área contable comentaron lo siguiente, con respecto al modelo de medición que conocían, así: “cuadro de mando integral” un 10.00%; “el integrado por capital organizativo, tecnológico, humano y relacional” en un 2.50%; “manual de desempeño que mide la competencia entre empresas similares” un 2.50%; “ISO 9001” un 2.50%; “estadísticos y de auditoria” con un 2.50%.

INTERPRETACIÓN

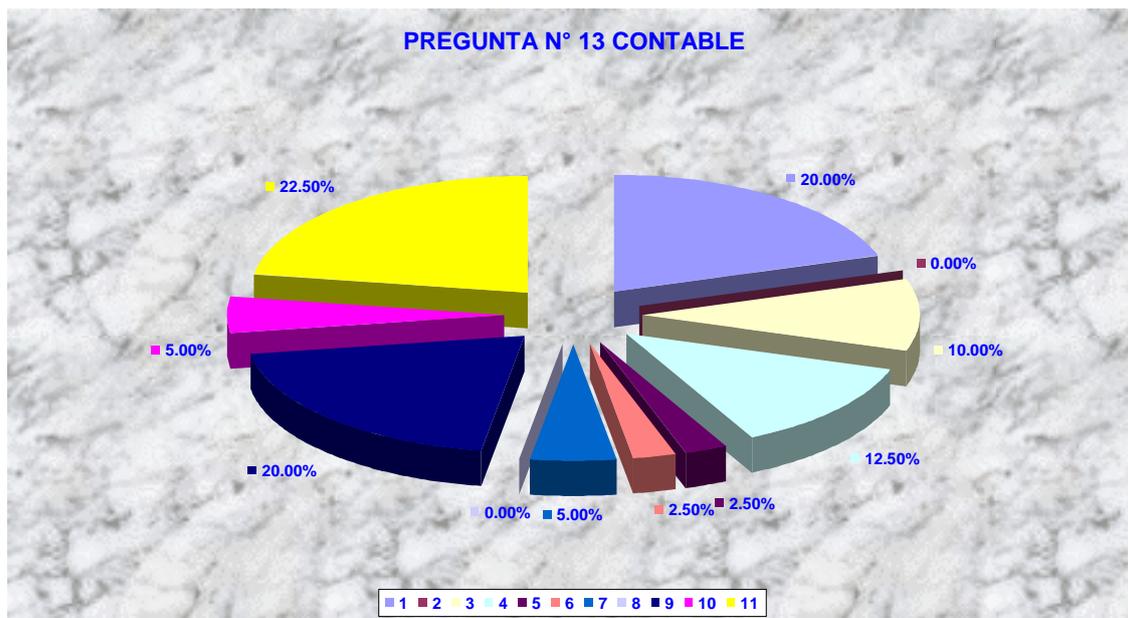
Del 20% de los encuestados en el área contable que respondieron que "Si", opinaron que entre los modelos de medición que conocen se encuentran: "el cuadro de mando integral", "manual de desempeño que mide la competencia entre empresas similares" y "las ISO 9001", estos resultados muestran que los contadores confunden los modelos de medición con herramientas de control para medir calidad y desempeño empresarial.

Pregunta N° 13 contable.

Pregunta N° 16 administrativa.

¿Mencione las ventajas que tiene la empresa al aplicar criterios de identificación sobre los elementos del capital estructural?

Correlativo	Ventajas	Administrativo		Contable	
		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
1	No responde	7	17.50 %	8	20.00 %
2	Se conocería su utilización y aplicación	4	10.00 %	0	0.00 %
3	Mejor rendimiento y competencia	3	7.50 %	4	10.00 %
4	Disminución de riesgos y conocimiento de información no financiera	3	7.50 %	5	12.50 %
5	Conocimiento del verdadero valor de la compañía	8	20.00 %	1	2.50 %
6	Determinación de la clasificación de los elementos	5	12.50 %	1	2.50 %
7	Evaluar y visualizar el comportamiento de las actividades claves de la empresa	1	2.50 %	2	5.00 %
8	Conocimiento del estado actual de la maquinaria y equipo	1	2.50 %	0	0.00 %
9	Conocimiento de todos los activos intangibles y clasificación de acuerdo a beneficios	6	15.00 %	8	20.00 %
10	No se le da la importancia que merecen	0	0.00 %	2	5.00 %
11	Mejor valorización de los elementos del capital estructural y medir impacto de resultados	2	5.00 %	9	22.50 %
	Total	40	100.00 %	40	100.00 %



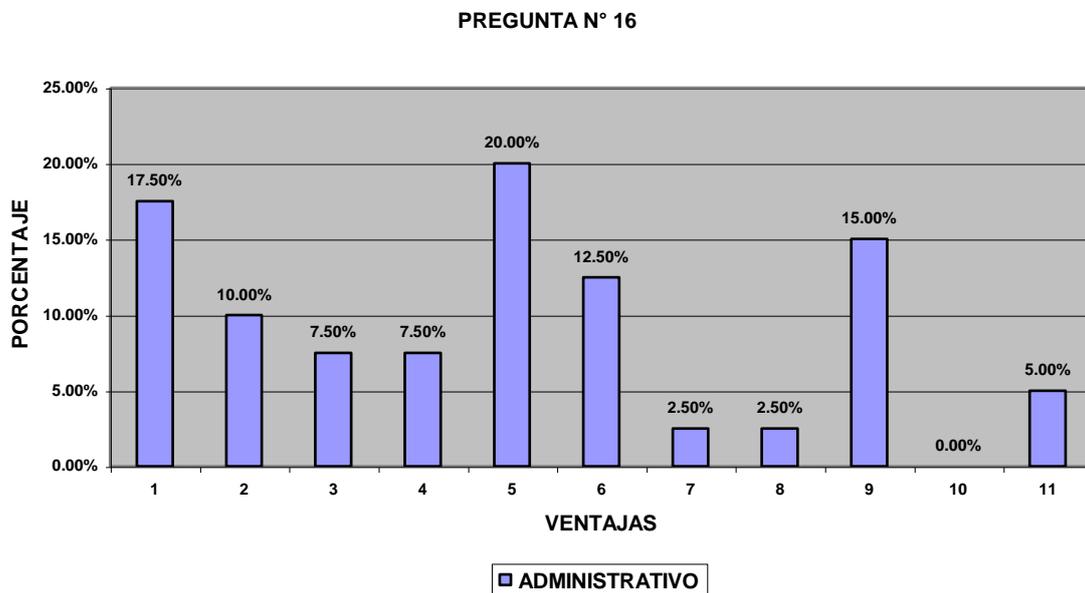
ANÁLISIS

En el área contable los encuestados opinaron lo siguiente: "mejor rendimiento y competencia" en un 10.00%; "disminución de riesgos y conocimiento de información no financiera" en un 12.50%; "conocimiento del verdadero valor de la empresa" en un 2.50%; "determinación de la clasificación de los elementos" en 2.50%; "evaluar y visualizar el comportamiento de las actividades claves de la empresa" en un 5.00%; "conocimiento de todos los activos intangibles y clasificación de acuerdo a beneficios" en un 20.00%; "no se le da la importancia que merecen" con un 5.00%; "Mejor valorización de los elementos del capital estructural y medir el impacto de los resultados" en un

22.50% y finalmente "no respondieron la pregunta" con un 20.00%.

INTERPRETACIÓN

Dentro de las ventajas que sobresalen por parte de los contadores en la aplicación de criterios de identificación esta que permite la valorización de los elementos del capital estructural y medición de impacto de resultados con un porcentaje del 22.50%, además, el conocimiento de los activos intangibles y clasificación de acuerdo a beneficios con un porcentaje del 20.00%.



ANÁLISIS

En el área administrativa los encuestados opinaron lo siguiente: "se conocería su utilización y aplicación" con un 10%; "mejor rendimiento y competencia" en un 7.50%; "disminución de riesgos y conocimiento de información no financiera" en un 7.50%; "conocimiento del verdadero valor de la empresa" en un 20.00%; "determinación de la clasificación de los elementos" en 12.50%; "evaluar y visualizar el comportamiento de las actividades claves de la empresa" en un 2.50%; "conocimiento del estado actual de la maquinaria y equipo" con un 2.50%; "conocimiento de todos los activos intangibles y clasificación de acuerdo a beneficios",15.00%; "Mejor valorización de los elementos del capital estructural y medir el impacto de los resultado" en un 5.00% y finalmente "no respondieron la pregunta" con un 17.50%.

INTERPRETACIÓN

Las ventajas visualizadas por los administrativos en la aplicación de criterios de identificación les permite un conocimiento del verdadero valor de la compañía en un porcentaje del 20.00%, además, el conocimiento de los

activos intangibles y clasificación de acuerdo a beneficios con un porcentaje del 15.00%.

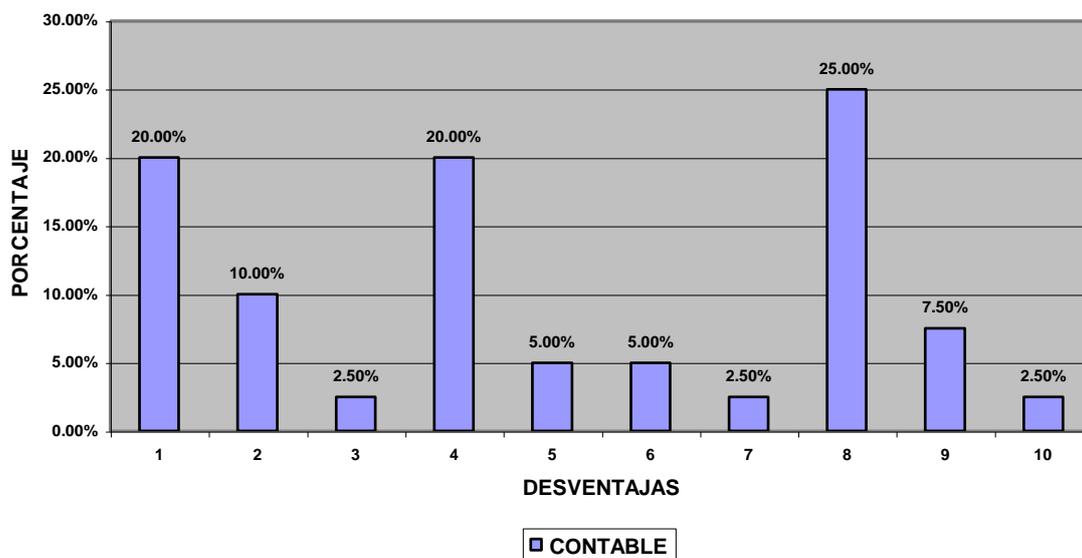
Pregunta N° 14 contable.

Pregunta N° 17 administrativa.

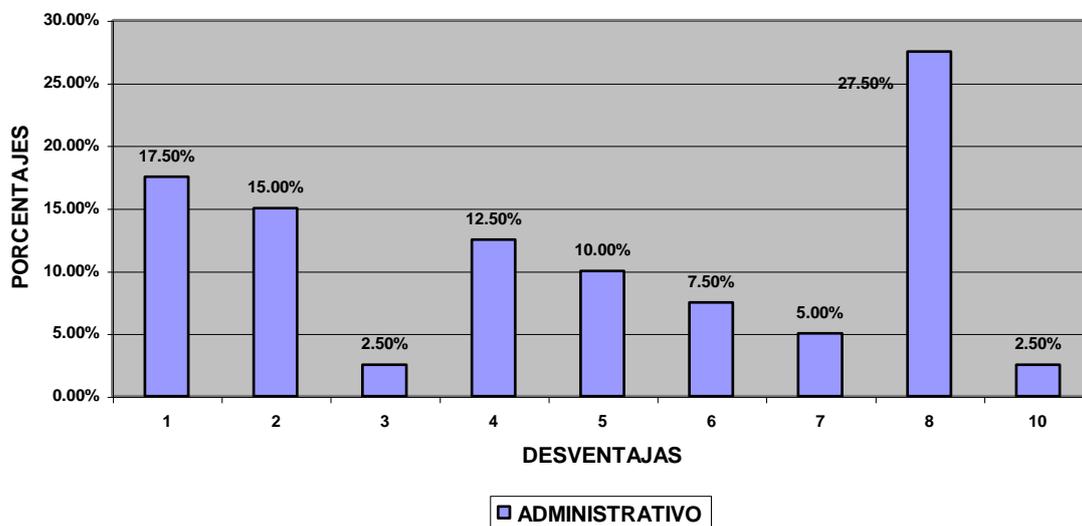
¿Mencione las desventajas que tiene la empresa al no aplicar criterios de identificación sobre los elementos del capital estructural?

Correlativo	Desventajas	Administrativo		Contable	
		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
1	No responde	7	17.50 %	8	20.00 %
2	No se reflejaría su utilización en los resultados de la empresa	6	15.00 %	4	10.00 %
3	Conflictos laborales y no-cumplimiento de objetivos	1	2.50 %	1	2.50 %
4	Aumento del riesgo y no cuenta con información que refleje la verdadera situación de la empresa	5	12.50 %	8	20.00 %
5	Pérdida de ventajas competitivas y de fácil identificación por la competencia	4	10.00 %	2	5.00 %
6	No contar con registros contables	3	7.50 %	2	5.00 %
7	Aumento del costo por maquinaria obsoleta y pago de marcas poco rentables	2	5.00 %	1	2.50 %
8	Desconocimiento del potencial de la empresa	11	27.50 %	10	25.00 %
9	Pérdida de valor de los elementos del capital estructural y no mide impacto de resultados	0	0.00 %	3	7.50 %
10	No se aplican	1	2.50 %	1	2.50 %
	Total	40	100.00 %	40	100.00 %

PREGUNTA N° 14



PREGUNTA N° 17



ANÁLISIS

De los resultados obtenidos aportan desventajas manifestadas por la muestra del área administrativa como del área contable respectivamente, tales como que un 15.00%

y 10.00% dicen que "no se reflejaría su utilización en los resultados de la empresa", un 2.50% y 2.50% manifiestan que "existen conflictos laborales y no cumplen con los objetivos", un 12.50% y 20.00% dice "aumenta el riesgo y no se cuenta con información que refleje la verdadera situación de la empresa", un 10.00% y 5.00% opinan que "existe pérdida de ventajas competitivas y fácil identificación por la competencia", el 7.50% y 5.00% mencionan que "no se cuenta con registros contables", el 5.00% y 2.50% dice que "aumenta el costo por maquinaria obsoletas y pago de marcas poco rentables", un 27.50% y 25.00% considera "un desconocimiento del potencial de la empresa", un 0.00% y 7.50% opinan "pérdida de valor de los elementos del capital estructural y no mide el impacto en los resultados", un 2.50% y 2.50% opinan que "no se aplican", un 17.50% y 20.00% no responde la pregunta.

INTERPRETACIÓN

Se puede concluir que la muestra manifiesta e identifica desventajas por no aplicar criterios de identificación de los elementos del capital estructural, comunes entre el área administrativa y área contable, entre las más importantes están que no les permite conocer el potencial de la empresa, con un 27.50% y 25.00% respectivamente; también opinan que se incrementa el riesgo y que no se cuenta con información que refleje la verdadera situación

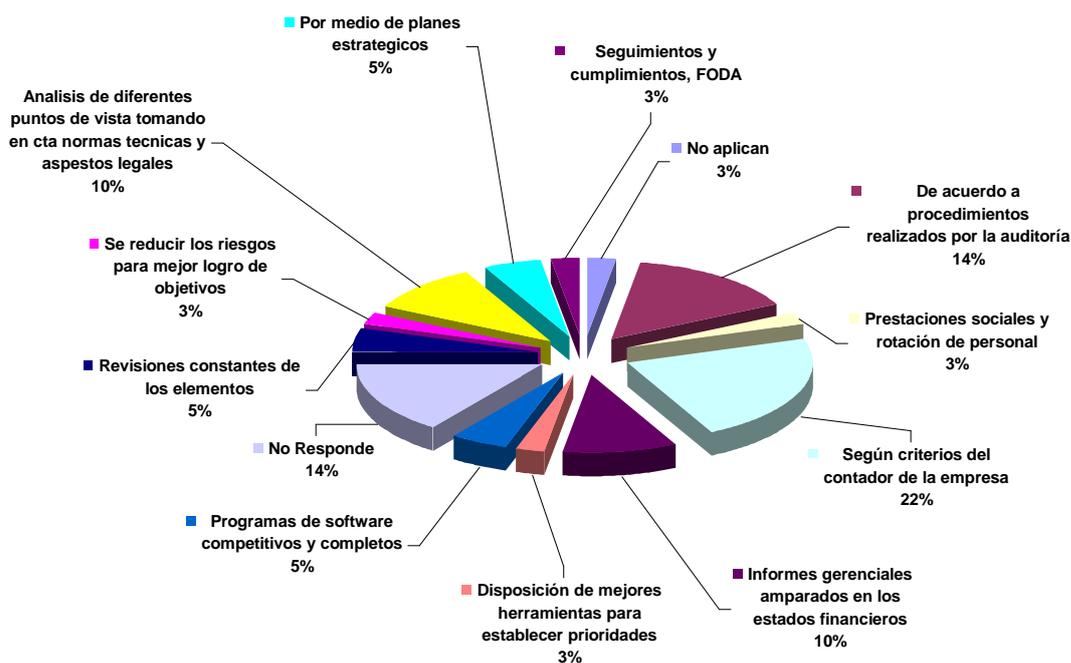
de la empresa con un 20.00% para el área contable, y en caso de los administradores consideran que no se reflejaría su utilización en el resultado de la empresa con un 15.00%.

Pregunta N° 13 administrativa.

¿Qué controles administrativos utiliza o utilizaría para asegurarse de la buena aplicación de criterios contables en los elementos del capital estructural?

Correlativo	Controles administrativos	Administrativo	
		Frecuencia	Porcentaje
1	No aplican	1	2.50 %
2	De acuerdo a procedimientos realizados por la auditoria	6	15.00 %
3	Prestaciones sociales y rotación de personal	1	2.50 %
4	Según criterios del contador de la empresa	9	22.50 %
5	Informes gerenciales amparados en los estados financieros	4	10.00 %
6	Disposiciones de mejores herramientas para establecer prioridades	1	2.50 %
7	Programas de software competitivos y completos	2	5.00 %
8	No responde pregunta	6	15.00 %
9	Revisiones constantes de los elementos	2	5.00 %
10	Se reducen los riesgos para mejor logro de objetivos	1	2.50 %
11	Análisis de diferentes puntos de vista tomando en cuenta normas técnicas y aspectos legales	4	10.00 %
12	Por medio de planes estratégicos	2	5.00 %
13	Seguimientos y cumplimientos, FODA	1	2.50 %
	Total	40	100.00 %

PREGUNTA N° 13 ADMINISTRATIVA



ANÁLISIS

El resultado de la muestra sobre la pregunta trece es: un 2.50% dice que "no aplican"; un 15.00% opinan que "de acuerdo a procedimientos realizados por la auditoria"; un 2.50% opina que "prestaciones sociales y rotación del personal", un 22.50% manifiesta que " según criterio del contador de la empresa"; un 10.00% opina que "informes gerenciales amparados en los estados financieros", un 2.50% opina que "disposiciones de mejores herramientas para establecer prioridades", un 5.00% opina que "programas de software competitivos y completos", un 5.00% opina "revisiones constantes de los elementos", un 2.50% opina que "reducen los riesgos para mejor logro de objetivos", un 10% Opina "análisis de diferentes puntos de vista tomando

en cuenta normas técnicas y aspectos legales”; un 5.00% opina que “por medio de planes estratégicos”, un 2.50% opina que “seguimiento y cumplimientos F.O.D.A.”, un 15% no responde a la pregunta.

INTERPRETACIÓN

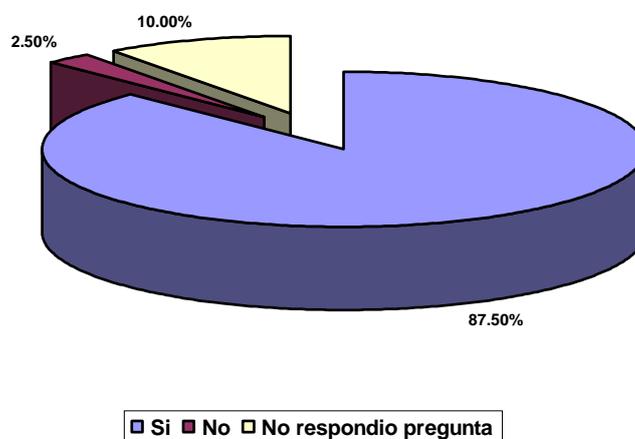
De los resultados obtenidos anteriormente se puede interpretar que la muestra del área administrativa no cuenta, en su mayoría, con controles administrativos que faciliten la aplicación de criterios del contador sobre el capital estructural, sino que confían en el criterio individual del contador sobre el mismo según lo indica un 22.50%; y un 15.00% confía en los procedimientos de la auditoria (externa o interna).

Pregunta N° 14 administrativa.

¿Considera que el capital estructural tiene importancia en la generación del verdadero valor económico de la empresa?

Correlativo	Respuesta	Administrativo	
		Frecuencia	Porcentaje
1	Sí	35	87.50 %
2	No	1	2.50 %
3	No responde	4	10.00 %
	Total	40	100.00 %

PREGUNTA N° 14 ADMINISTRATIVA



ANÁLISIS

La opinión de los encuestados con respecto de, sí el capital estructural tiene importancia en la generación del verdadero valor económico de la empresa, obteniendo los siguientes resultados: el 87.50% considera que "Si", el 2.50% considera que "No", y el 10.00% no responde la pregunta.

INTERPRETACIÓN

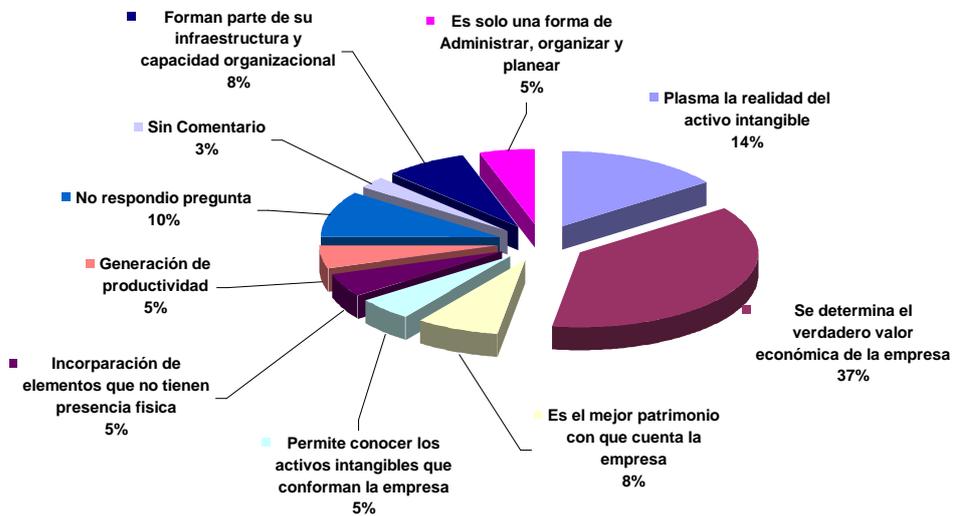
De acuerdo a los resultados se puede conocer que para la muestra del área administrativa el capital estructural tiene importancia en la generación del valor económico de la empresa, lo anterior los demuestran el porcentaje del

87.50% que respondieron afirmativamente y solamente un 2.50% respondió que "No".

Comentario de Pregunta No. 14 administrativa

Correlativo	Comentarios	Administrativo	
		Frecuencia	Porcentaje
1	Plasma la realidad del activo intangible	6	15.00 %
2	Se determina el verdadero valor económico de la empresa	15	37.50 %
3	Es el mejor patrimonio con que cuenta la empresa	3	7.50 %
4	Permite conocer los activos intangibles que conforman la empresa	2	5.00 %
5	Incorporación de elementos que no tienen presencia física	2	5.00 %
6	Generación de productividad	2	5.00 %
7	No respondió la pregunta	4	10.00 %
8	Sin comentario	1	2.50 %
9	Forman parte de su infraestructura y capacidad organizacional	3	7.50 %
10	Es solo una forma de administrar, organizar y planear	2	5.00 %
Total		40	100.00 %

PREGUNTA N° 14-COMENTARIO ADMINISTRATIVO



ANÁLISIS

A raíz del resultado anterior del 100% del total de la muestra un 87.50% detalla comentarios, cuya distribución queda de la siguiente forma: un 15% opinan "plasma la realidad del activo intangible"; un 37.50% dice "se determina el verdadero valor económico de la empresa"; un 7.50% opina "el mejor patrimonio con que cuenta la empresa"; un 5.00% opina "permite conocer los activos intangibles que conforman la empresa"; un 5.00% "permite la incorporación de elementos que no tiene presencia física"; un 5.00% dice que es una "generación de productividad"; un 7.50% "forman parte de su infraestructura y capacidad organizacional"; un 5.00% opina "es una forma de administrar, organizar y planear"; un 2.50% "no tiene comentarios"; finalmente un 10.00% "no respondió la pregunta".

INTERPRETACIÓN

Por los comentarios anteriores brindados por los administradores, se analizan en un 37.50% que el capital estructural es importante en la generación del verdadero valor económico de la empresa, y un 15.00% consideran que el capital estructural plasma la realidad de los intangibles en las empresas.

Pregunta N° 15 administrativa.

¿Considera que los accionistas necesitan conocer el valor de sus empresas, incluyendo el de aquellos activos intangibles que no son registrados contablemente?

Correlativo	Respuesta	Administrativo	
		Frecuencia	Porcentaje
1	Sí	36	90.00 %
2	No	0	0.00 %
3	No responde	4	10.00%
	Total	40	100.00 %



ANÁLISIS

Se obtuvo de parte de los administradores en esta pregunta el siguiente resultado: un 90.00% responden "sí"; mientras que un 10.00% "no respondió la pregunta".

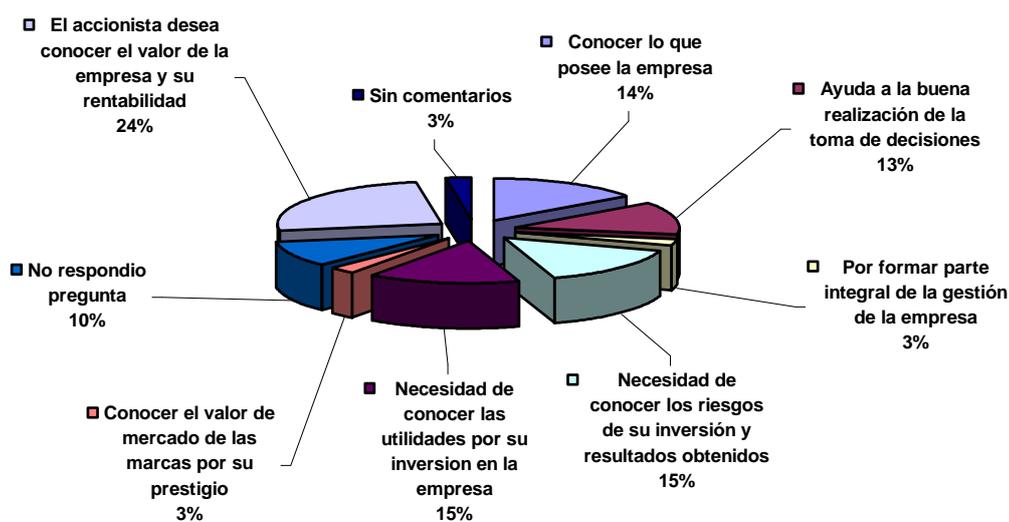
INTERPRETACIÓN

A raíz de lo anterior se deduce que en un 90.00% los administradores consideran importante contar con cifras representativas que muestren el verdadero valor de la empresa.

Comentario de Pregunta No. 15 administrativa

Correlativo	Comentarios	Administrativo	
		Frecuencia	Porcentaje
1	Conocer lo que posee la empresa	6	15.00 %
2	Ayuda a la buena realización de la toma de decisiones	5	12.50 %
3	Por formar parte integral de la gestión de la empresa	1	2.50 %
4	Necesidad de conocer los riesgos de su inversión y resultados obtenidos	6	15.00 %
5	Necesidad de conocer las utilidades por su inversión en la empresa	6	15.00 %
6	Conocer el valor de mercado de las marcas por su prestigio	1	2.50 %
7	No respondió la pregunta	4	10.00 %
8	El accionista desea conocer el valor de la empresa y su rentabilidad	10	25.00 %
9	Sin comentarios	1	2.50 %
	Total	40	100.00 %

PREGUNTA N° 15-COMENTARIOS ADMINISTRATIVOS



ANÁLISIS

Para los comentarios de la pregunta 15 se obtuvieron los siguientes resultados: un 15.00% "conocer los que posee la empresa"; un 12.50% dice que "ayuda a la buena realización de la toma de decisiones"; un 2.50% comentan que "forman parte integral de la gestión de la empresa"; un 15.00% opina "necesidad de conocer los riesgos de su inversión y resultados obtenidos"; un 15.00% "necesidad de conocer las utilidades por su inversión en la empresa"; un 2.50% opina "necesidad de conocer el valor de mercado de las marcas por su prestigio"; un 25.00% opina que "el accionista desea conocer el valor de sus empresas y su rentabilidad", un 2.50% "no tienen comentarios al respecto"; y finalmente un 10.00% "no respondió la pregunta".

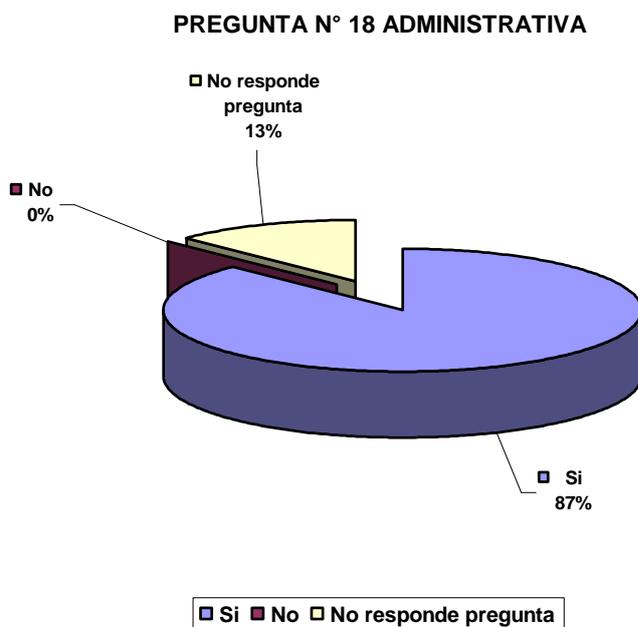
INTERPRETACIÓN

Entre los comentarios importantes proporcionados por los administradores tenemos que al accionista le interesa conocer el valor de sus empresas y su rentabilidad reflejado en un 25.00%, además le interesa conocer el riesgo de su inversión y los resultados obtenidos en un 15.00% por lo que es de hacer notar que a los accionistas les interesa mas los resultados y los riesgos de sus inversiones.

Pregunta N° 18 administrativa.
Pregunta N° 19 contable.

¿Considera necesario la formulación de estrategias y criterios que faciliten la identificación, medición y control del capital estructural?

Correlativo	Respuesta	Administrativo		Contable	
		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
1	Sí	35	87.50 %	36	90.00 %
2	No	0	0.00 %	0	0.00 %
3	No responde	5	12.50 %	4	10.00 %
	Total	40	100.00 %	40	100.00 %

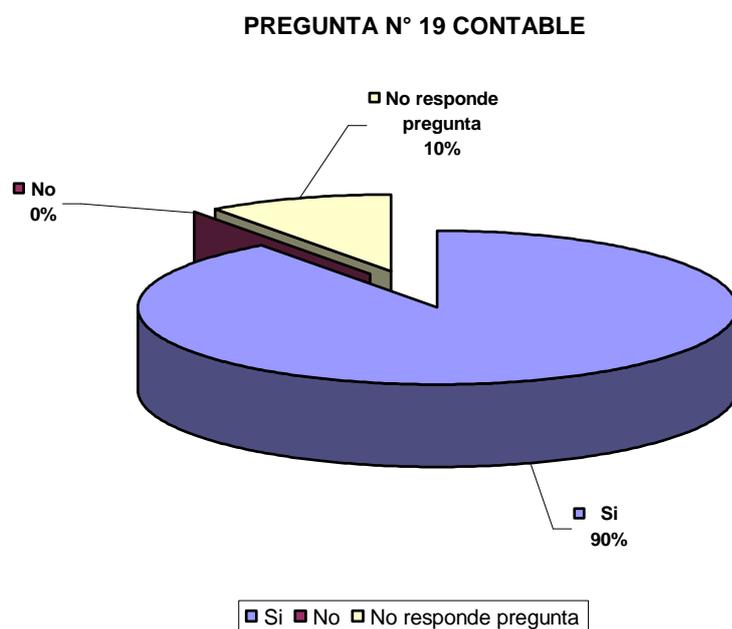


ANÁLISIS

Para el área administrativa los resultados fueron los siguientes: un 87.50% responde que "Sí"; mientras que un 12.50% "no responde la pregunta".

INTERPRETACIÓN

En los resultados obtenidos para el área administrativa en un 87.50% se puede apreciar la necesidad de la formulación de estrategias y criterios que permitan reconocer los elementos del capital estructural.



ANÁLISIS

Para el área contable los resultados fueron los siguientes: un 90.00% responde que "Sí"; mientras que un 10.00% "no responde la pregunta".

INTERPRETACIÓN

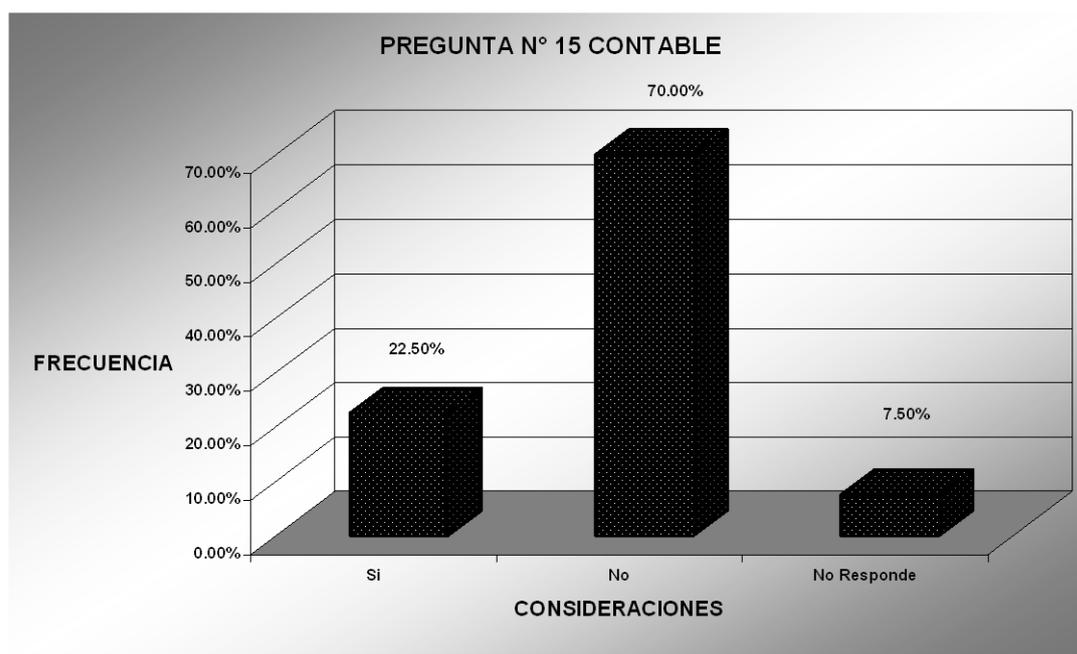
En los resultados obtenidos para el área contable en un 90.00% se puede apreciar la necesidad de la formulación de

estrategias y criterios que faciliten la identificación, medición y control del capital estructural.

Pregunta N° 15 contable.

¿Tiene la empresa registrados activos intangibles en concepto de capital estructural?

Correlativo	Respuesta	Contable	
		Frecuencia	Porcentaje
1	Sí	9	22.50 %
2	No	28	70.00 %
3	No responde	3	7.50 %
	Total	40	100.00 %



ANÁLISIS

Se obtiene en esta pregunta un resultado del 22.50% afirmando que "Sí"; un 70.00% opina que "No"; un 7.50% "no respondió la pregunta".

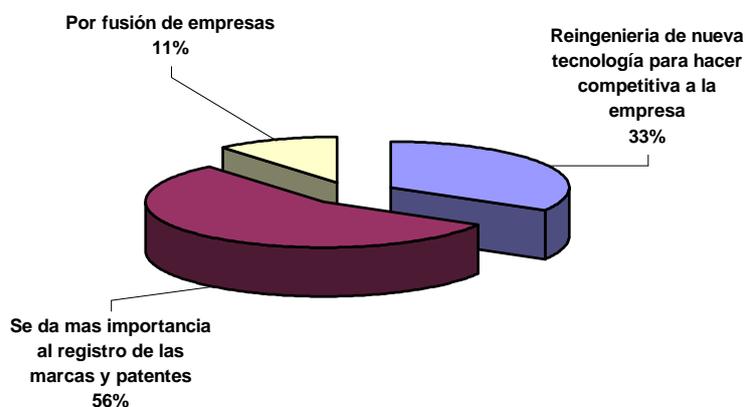
INTERPRETACIÓN

Se puede observar que la mayoría de empresas no da la verdadera importancia al registro de activos intangibles en concepto de capital estructural ya que para el área contable en un 70.00% de la muestra dice que no cuenta con registros bajo ese concepto, mientras que un 22.50% si cuenta con activos intangibles registrados contablemente.

Comentario de Pregunta No. 15 contable

Correlativo	Comentarios	Contable	
		Frecuencia	Porcentaje
1	Reingeniería de nueva tecnología para hacer competitiva a la empresa	3	7.50 %
2	Se da mas importancia al registro de las marcas y patentes	5	12.50 %
3	Por fusión de empresas	1	2.50 %
4	Respondió que "NO"	28	70.00 %
5	No respondió la pregunta	3	7.50 %
	Total	40	100.00 %

PREGUNTA N° 15-COMENTARIOS CONTABLES



ANÁLISIS

De los que respondieron afirmativamente a la pregunta 15 del área contable manifestaron los siguientes comentarios: un 7.50% opino "la reingeniería de nueva tecnología para hacer mas competitiva a la empresa"; un 12.50% le "da importancia al registro de las marcas y patentes"; un 2.50% opino que poseen registros de la "fusión de empresas"; un 70.00% "respondió que no" y finalmente un 7.50% "no respondió la pregunta".

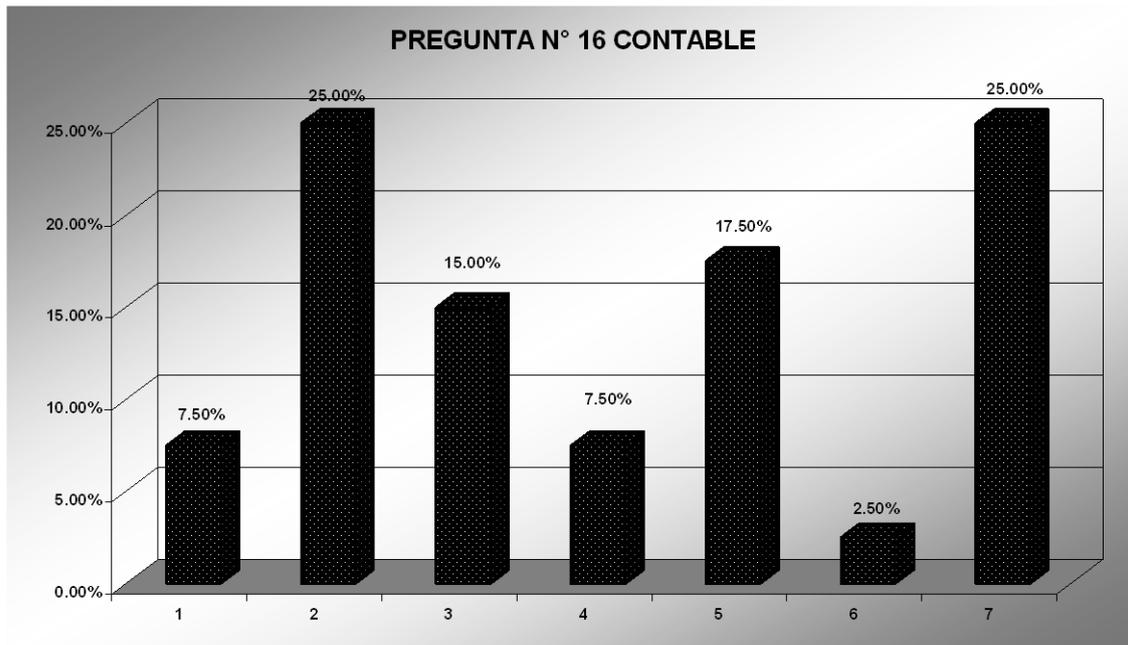
INTERPRETACIÓN

Es de hacer notar que los resultados obtenidos muestran que la mayoría de empresas no cuenta con activos intangibles registrados contablemente, ya que 70.00% de la muestra respondió que no.

Pregunta N° 16 contable

¿Qué criterios técnicos aplico o aplica para el registro y amortización de los activos intangibles?

correlativo	Criterios aplicables	Contable	
		Frecuencia	Porcentaje
1	No aplica	3	7.50 %
2	No responde la pregunta	10	25.00 %
3	Costo menos amortización	6	15.00 %
4	Depende del bien intangible de acuerdo a políticas de la empresa	3	7.50 %
5	Criterio establecido por la normativa técnica contable local	7	17.50 %
6	Valor de mercado	1	2.50 %
7	De acuerdo a lo establecido en la NIC 38	10	25.00 %
	Total	40	100.00 %



ANÁLISIS

Para el área contable los resultados obtenidos en esta pregunta son los siguientes: un 7.50% responde "que no aplica criterios"; un 15.00% manifiesta que lo hace el

“costo menos la amortización”; un 7.50% opino que “depende del bien intangible de acuerdo a políticas de la empresa”; un 17.50% aplica “criterios establecidos por la normativa técnica contable local”; un 2.50% dice que “el valor de mercado”; un 25.00% opina que “de acuerdo a lo establecido en la NIC 38”; mientras que un 25% “no respondió la pregunta”.

INTERPRETACIÓN

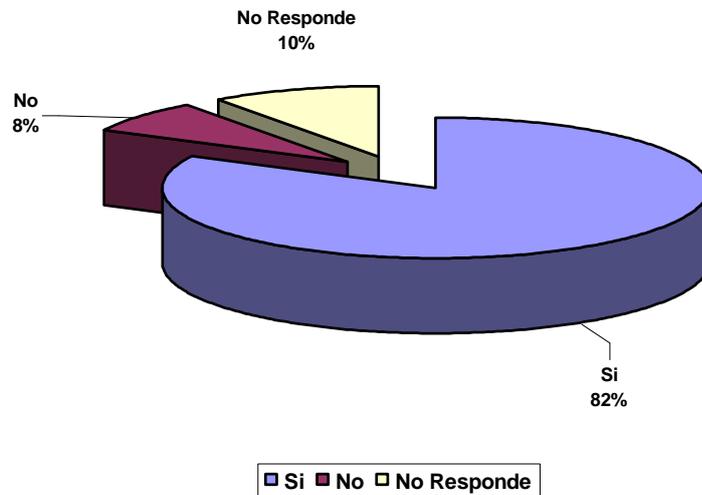
Para el área contable la mayoría coincide en un 25.00% que la NIC 38 establece criterios técnicos, mientras que un 17.50% manifiesta que las normas de contabilidad financiera los establecen, por lo que los contadores utilizan los criterios ya establecidos por las normativas contables existentes.

Pregunta N° 17 contable.

¿Considera usted conveniente incorporar en los estados financieros aquellos elementos que revelan potencialidades y recursos que por su carencia física no son tomados en cuenta?

Correlativo	Respuesta	Contable	
		Frecuencia	Porcentaje
1	Sí	33	82.00 %
2	No	3	8.00 %
3	No responde	4	10.00 %
	Total	40	100.00 %

PREGUNTA N° 17 CONTABLE



ANÁLISIS

El resultado obtenido para el área contable muestra los resultados siguientes: un 82.00% responde que "Sí"; un 8.00% respondió que "No"; un 10.00% "no respondió la pregunta".

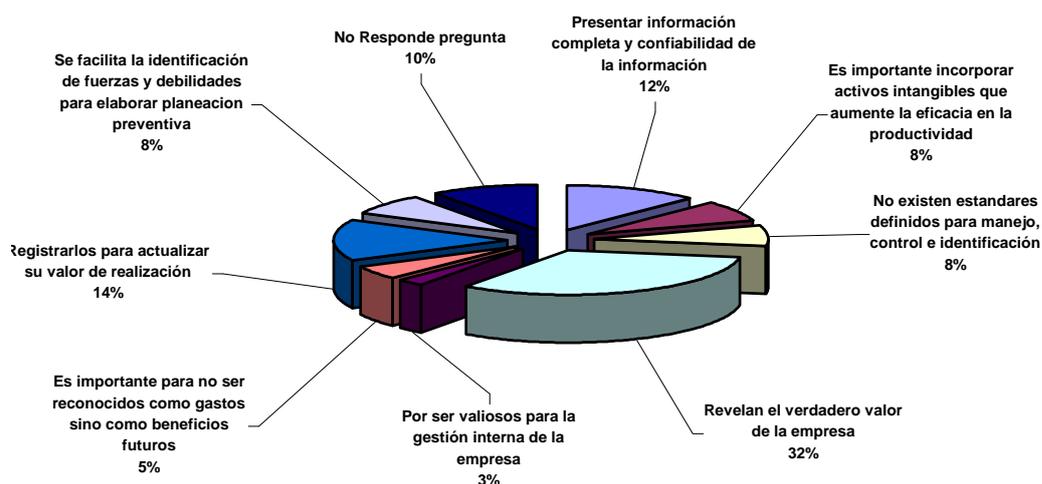
INTERPRETACIÓN

La respuesta obtenida a esta pregunta hace reflexionar sobre la necesidad de asegurarse de la importancia de los activos intangibles en una empresa, dado que el 82.00% respondió que si es conveniente incorporar en los estados financieros el valor de esos elementos.

Comentario de Pregunta No. 17 contable

Correlativo	Comentarios	Contable	
		Frecuencia	Porcentaje
1	Presentar información completa y confiabilidad de la información	5	12.00 %
2	Es importante incorporar activos intangibles que aumenten la eficiencia en la productividad	3	8.00 %
3	No existen estándares definidos para manejo, control e identificación	3	8.00 %
4	Revelan el verdadero valor de la empresa	13	32.00 %
5	Por ser valiosos para la gestión interna de la empresa	1	3.00 %
6	Es importante para no ser reconocidos como gastos sino como beneficios futuros	2	5.00 %
7	Registrarlos para actualizar su valor de realización	6	14.00 %
8	Se facilita la identificación de fuerzas y debilidades para elaborar una planeación preventiva	3	8.00 %
9	No responde la pregunta	4	10.00 %
	Total	40	100.00 %

PREGUNTA N° 17-COMENTARIOS CONTABLES



ANÁLISIS

Los comentarios del área contable para la pregunta 17 son los siguientes: un 12.00% opina que se "presenta y existe confiabilidad en la información"; un 8.00% responde que "es importante incorporar activos intangibles que aumenten la eficiencia en la productividad"; un 8.00% responde que "no

existen estándares definidos para el manejo y control e identificación"; un 32.00% opina que "revelan el verdadero valor de la empresa"; un 3.00% responden que "son valiosos para la gestión interna de la empresa" un 5.00% opina "que es importante para no ser reconocidos como gastos sino como beneficios futuros"; un 14.00% responde "registrarlos para actualizar su valor de realización"; un 8.00% opina que "facilita la identificación de fuerzas y debilidades para elaborar una planeación preventiva"; finalmente un 10.00% "no responde la pregunta".

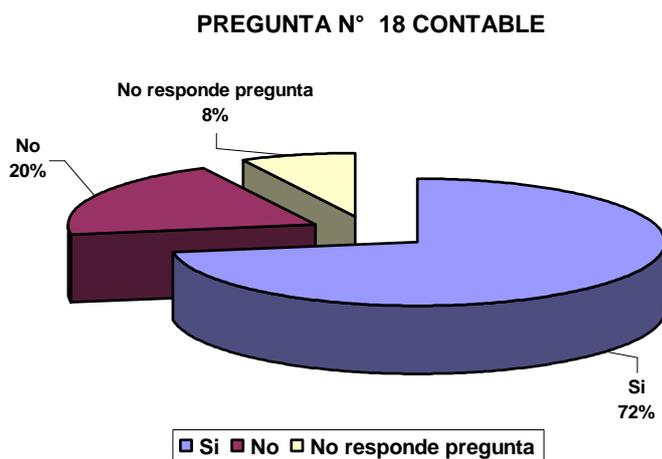
INTERPRETACIÓN

El resultado obtenido refleja que para el área contable un 32.00% considera que revelan el verdadero valor de la empresa al efectuar la incorporación de los activos intangibles a los estados financieros, lo mismo sucede con los que opinan que hay que registrarlos para actualizar su valor de realización que es en un 14.00%, finalmente otro grupo representativo lo consideran importante para la presentación y confiabilidad de la información, con un 12.00%.

Pregunta N° 18 contable.

¿Considera usted que los estados financieros confeccionados de conformidad con normas internacionales de contabilidad revelan razonablemente el valor de una empresa?

Correlativo	Respuesta	Contable	
		Frecuencia	Porcentaje
1	Sí	29	72.50 %
2	No	8	20.00 %
3	No responde	3	7.50 %
	Total	40	100.00 %



ANÁLISIS

Según los resultados de la investigación para el área contable un 72.50% responde que "Sí"; mientras que un 20.00% responde que "No"; finalmente un 7.50% "no respondió la pregunta".

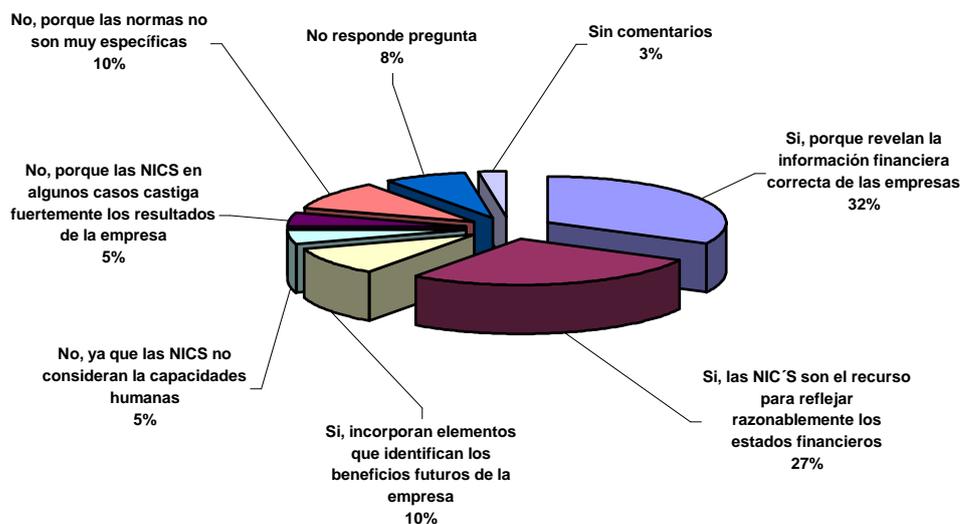
INTERPRETACIÓN

Se puede concluir que el 72.50% de los contadores opinan que los estados financieros confeccionados de conformidad con normas internacionales de contabilidad revelan razonablemente el valor de una empresa, mientras que un 20.00% opina lo contrario.

Comentario de Pregunta No. 18 contable

Correlativo	Comentarios	Contable	
		Frecuencia	Porcentaje
1	Sí, porque revelan la información financiera correcta de las empresas	13	32.00 %
2	Sí, las NIC'S son el recurso para reflejar razonablemente los estados financieros	11	27.00 %
3	Sí, incorporan elementos que identifican los beneficios futuros de la empresa	4	10.00 %
4	No, ya que las NIC'S no consideran las capacidades humanas	2	5.00 %
5	No, porque las NIC'S en algunos casos castiga fuertemente los resultados de la empresa	2	5.00 %
6	No, porque las normas no son muy específicas	4	10.00 %
7	No responde la pregunta	3	8.00 %
8	Sin comentarios	1	3.00 %
	Total	40	100.00 %

PREGUNTA N° 18-COMENTARIO CONTABLE



ANÁLISIS

A partir de los comentarios presentados anteriormente se obtienen los siguientes resultados: un 32.50% que "revela la información financiera correcta de las empresas"; un 27.00% responde que "las NIC's son el recurso para reflejar razonablemente los estados financieros"; un 10.00% opina que "incorporan elementos que identifican los beneficios futuros de la empresa"; un 5.00% comentan que "las NIC's no consideran las capacidades humanas"; un 5.00% opina que "las NIC's en algunos casos castiga fuertemente los resultados de la empresa"; Un 10.00% opina que "las normas

no son muy específicas"; un 3.00% "sin comentarios al respecto"; un 8.00% "no responde la pregunta".

INTERPRETACIÓN

De los comentarios expuestos por el área contable se puede observar que hay diferentes puntos de vista con relación a la pregunta ya que un 32.00%, opina que los estados financieros revelan correctamente el valor de una empresa según las NIC y un 27.00 opina que los estados financieros según NIC, reflejan razonablemente sus cifras. Esto hace pensar que no existe una unificación de criterios acertados en cuanto al propósito de la pregunta ya que las opiniones no llenan las expectativas de conformidad a normas de contabilidad sobre las cifras reflejadas en los estados financieros.