



Octubre 2018 - ISSN: 1696-8352

## LOS COSTOS DE CALIDAD INTANGIBLES SU IMPORTANCIA EN LA ACTIVIDAD EMPRESARIAL

Rebeca de los Ángeles León Leal <sup>1</sup>

Universidad de Granma

Email: [rleonl@udg.co.cu](mailto:rleonl@udg.co.cu)

Para citar este artículo puede utilizar el siguiente formato:

Rebeca de los Ángeles León Leal (2018): "Los costos de calidad intangibles su importancia en la actividad empresarial", Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana, (octubre 2018). En línea:

<https://www.eumed.net/rev/oel/2018/10/costos-calidad-intangibles.html>

### RESUMEN

El presente artículo tiene la finalidad de demostrar la importancia de los costos de calidad intangibles en la actividad empresarial, y especialmente los relacionados con el capital intelectual. La investigación se desarrolló en la Empresa Avícola Granma con el objetivo de proponer un procedimiento para la determinación y registro de los costos de calidad intangibles con énfasis en el capital intelectual. En la realización del trabajo se utilizaron los métodos teóricos y empíricos, también se aplicaron técnicas entre las que se encuentran entrevistas y encuestas, árbol de causa y efecto, talleres de socialización. Para el desarrollo del trabajo se partió de una revisión bibliográfica que permitió profundizar en los problemas que hoy existen en torno a la determinación de estos costos y dar una solución científicamente argumentada, lo cual sirvió de base para la elaboración del procedimiento expuesto, demostrando que los costos de calidad intangibles no son determinados por métodos convencionales, y su identificación, determinación y registro son de gran importancia para garantizar el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la entidad. A modo de conclusión se puede plantear que los costos de calidad intangible son de gran importancia como activos creadores de riqueza, valor, desarrollo económico y social con énfasis en el capital intelectual como un elemento importante en la gestión empresarial y en él la materialización de los objetivos trazados.

Palabras clave: costo, calidad, intangibles, objetivos estratégicos, riqueza

### ABSTRACT

The purpose of this article is to demonstrate the importance of intangible quality costs in business activity, especially those related to intellectual capital. The research was carried out at the Empresa Avícola Granma with the objective of proposing a procedure for the determination and registration of intangible quality costs with an emphasis on intellectual capital. In the realization of the work the theoretical and empirical methods were used, also techniques were applied among which are interviews and surveys, tree of cause and effect, workshops of socialization. The development of the work was based on a bibliographic review that allowed to deepen the problems that exist today regarding the determination of these costs and to give a scientifically argued solution, which served

<sup>1</sup> Licenciada en Economía, Master en Contabilidad Gerencial, Docente auxiliar de la Universidad de Granma, Prolongación de General García. Apartado 21-Bayamo, Granma-Cuba-Teléfono 2342-9457

as the basis for the elaboration of the exposed procedure, demonstrating that the Intangible quality costs are not determined by conventional methods, and their identification, determination and registration are of great importance to ensure compliance with the strategic objectives of the entity. In conclusion, it can be stated that intangible quality costs are of great importance As active creators of wealth, value, economic and social development with emphasis on intellectual capital as an important element in business management and in it the realization of the objectives set.

Keywords: cost, quality, intangibles, strategic objectives, wealth

## **INTRODUCCIÓN**

Desde sus inicios, el proceso de transformación que ha experimentado el mundo de los negocios en los últimos años, ha traído como resultado fundamental, el reordenamiento interno de las empresas y ha potenciado su actuación estratégica, lo cual ha influido en la búsqueda de técnicas capaces de transmitir la información necesaria para tomar nuevas decisiones.

El inicio del siglo XXI presenta situaciones preocupantes para el futuro de la economía e incertidumbres importantes para la nueva sociedad de la información y el conocimiento, así mismo, la crisis relativa a los valores, confianza, seguridad, ética y la transparencia en las transacciones económicas vienen dificultando la perspectiva de una temprana recuperación, lo que demanda nuevas formas de gestionar la creación de valor.

Si antes las empresas disimulaban su ineficiencia elevando precios y/o tarifas, esta práctica ya es desestimada porque ahora quien fija el precio y/o tarifa es el mercado. Uno de los métodos empleados para mejorar y administrar de manera efectiva la calidad, es el contar con un sistema para informar los costos de salida. Si una empresa puede medir con exactitud los costos de calidad puede mejorarla e incrementar su productividad.

La eficiencia y calidad de los procesos productivos es el eslabón fundamental para lograr resultados altos, los ejecutivos que dirigen las diferentes actividades económicas, deben tomar decisiones que hagan posible reducir los costos de producción y obtener mayores niveles de ganancias. No es casual que en muchos países se lleve a cabo la implementación de sistemas de calidad y de excelencia, los cuales tienden en sí hacia la estandarización, el mejoramiento continuo y el cero defecto.

Algunos beneficios que se acreditan a la organización mediante el uso del sistema de la información son difíciles de medir pero aun así son importantes. Los beneficios intangibles incluyen mejorar el proceso de toma de decisiones, incrementar la exactitud ser más competitivo con el servicio al cliente, mantener una buena imagen del negocio e incrementar la satisfacción del trabajo para los empleados eliminando las tareas tediosas.

Los costos intangibles son las pérdidas en la productividad, la disminución de la calidad o lesiones a los empleados, son el resultado de una fuente identificable, pero estos costos no fueron previstos. Se producen después de que una nueva práctica o política se pone en ejecución. La administración estimará los costos intangibles en cuanto ve un patrón de pérdida. Esta estimación será la base de la decisión de cambiar o continuar una práctica que frustra a los empleados o clientes.

Los conocimientos de las personas claves de la empresa, la satisfacción de los empleados, el know how de la empresa, la satisfacción de los clientes, etc., son activos que explican buena parte de la valoración que el mercado concede a una organización y que, sin embargo, no son recogidos en el valor contable de la misma.

La actual importancia de los elementos intangibles, y especialmente los relacionados con el capital intelectual, han originado el desarrollado de un rango de herramientas y modelos que pretenden su identificación, estructura, medición y gestión desde la realidad empresarial. No obstante, esto no ha sido todo lo fructífero que se esperaba debido a la propia naturaleza intangible de estos activos y a que cada negocio tiene su particular combinación de conocimientos, clave en función de los objetivos a conseguir y de la situación del mercado.

En Cuba en estos tiempos con la existencia de una economía abierta y dependiente de sus relaciones económicas externas se somete a un profundo proceso de perfeccionamiento de la economía nacional, que se ha visto afectada por el impacto de la inestabilidad de los precios de los productos que intercambia, y por una baja eficiencia en el orden de la economía interna. La tarea fundamental consiste en asegurar la utilización más eficiente y racional de los recursos materiales, laborales y financieros para lograr los objetivos económicos y sociales que se plantea nuestro país.

La producción avícola juega un papel importante en la provincia, debido al gran peso que tiene dentro del balance nacional. En el recién concluido año, Granma fue la única provincia de la región oriental que cumplió el plan de producción de huevos, objetivo logrado por pocos territorios en el país principalmente por la inestabilidad en la disponibilidad de piensos. La entidad cumplió,

además, los indicadores y se situó entre las cinco provincias que alcanzaron la meta de producción de huevos en Cuba.

A pesar de lo antes expuesto hoy la Empresa Avícola Granma presenta desconocimiento en cuanto a la determinación y registro de los costos de calidad intangibles, viéndose afectado el proceso de información contable y limitando así el control y toma de acciones correctivas sobre aquellas insuficiencias que afecten los resultados económicos y financieros, y que están relacionados con los costos intangibles, dando lugar a la mejorar el proceso productivo. Es por esto que se realiza la presente investigación con la finalidad de ofrecer un procedimiento que permitan realizar este análisis, definiendo el siguiente **problema**:

¿Cómo determinar y registrar los costos de calidad intangibles en la Empresa Avícola Granma?

**Objeto:** La gestión de los costos de calidad.

**Objetivo General:** Proponer un procedimiento para la determinación y registro de los costos de calidad intangibles en la Empresa Avícola Granma.

**Campo de acción:** Costos de calidad intangibles en la Empresa Avícola Granma.

**Objetivos específicos:**

1. Argumentar teóricamente el tema a partir de los diferentes referentes teóricos, que permita establecer un marco teórico referencial acerca del temático objeto de investigación.
2. Elaborar un procedimiento para la determinación y registro de los costos de calidad intangible con énfasis en el capital intelectual, acorde a las características de la entidad objeto de estudio.

**Hipótesis:** Si se cuenta con un procedimiento para la determinación y registro de los costos de calidad intangible se podrá contar con una información detallada sobre los mismos, lo que posibilitará implementar el control de estos costos en la Empresa Avícola Granma.

**Materiales y métodos**

**Localización.** El trabajo se desarrolló en la “Empresa Avícola Granma Fajardo,” ubicada en el municipio de Bayamo, provincia Granma. Esta entidad posee una situación geográfica favorable para la producción de huevo y carne de ave en el territorio.

**Método universal. Dialéctico-Materialista:** es un método general de investigación que concibe los fenómenos en interrelación.

**Métodos teóricos.**

- Método Histórico y Lógico: para analizar los antecedentes, causas y condiciones en que se ha desarrollado el análisis de los costos de calidad intangibles.
- Análisis y Síntesis: de la información científico-técnica a través de la cual se pusieron de manifiesto las insuficiencias planteadas en el problema.

**Diseño.** Se presentó el procedimiento, apoyado en el árbol de causa y efecto, la observación, revisión documental, entrevista, encuesta y efecto, talleres de socialización

**DESARROLLO**

**I.MARCO TEÓRICO REFERENCIAL SOBRE LOS COSTOS DE CALIDAD INTANGIBLES Y EL PROCESO DE GESTIÓN EMPRESARIAL**

**I.1. Los Costos de Calidad Intangibles**

Actualmente, y posiblemente para dar una mayor importancia a los activos invisibles, los recursos se clasifican en tangibles e intangibles. El criterio seguido deriva de la naturaleza de los recursos, mientras los primeros tienen un soporte material los segundos son inmateriales. Los recursos tangibles son aquellos activos físicos y materiales que pueden ser físicamente identificados en el seno de la empresa.

Las organizaciones han tenido que evolucionar ya que la crisis actual también está influida por la demanda de nuevas formas de gestionar la creación de valor. Estos planteamientos tienen una importancia cada vez más elevada en la estructura de valor, donde los activos intangibles y la calidad total son estratégicamente una herramienta fundamental para la gestión de las organizaciones.

Se suelen distinguir los siguientes tipos: inmovilizados (terrenos, edificios, maquinaria), existencias (materias primas, productos terminados, productos semielaborados) y activos financieros (tesorería, capital, reservas, derechos de cobro, acciones). Los recursos tangibles pueden ser fácilmente visualizados, identificados y cuantificados a través de los estados contables, algunos intangibles también son identificados y cuantificados por la contabilidad.

El Real Diccionario de la Lengua Española define el concepto de intangible como aquello “que no debe o no puede tocarse”. De acuerdo con el diccionario internacional Merriam Webster intangible es lo “que no puede ser definido o determinado con certeza y precisión”. Ambas definiciones se acercan al concepto de intangible, puesto que los intangibles no se ven ni se tocan, no se

determinan con precisión, son recursos que no tienen presencia física, aunque si se pueden especificar.

Los costos intangibles usualmente están referidos a "rangos preestablecidos" por la industria. Ejemplo de ello es el uso de por ciento para determinar la rotación del personal, el prorratio de las horas de un empleado en varios productos, etc. Son difíciles de estimar y podrían ser desconocidos. Estos incluyen perder una ventaja competitiva, perder la reputación por no ser el primero con una innovación o un líder en un campo, deterioro de la imagen de la compañía debido al incremento en la insatisfacción del cliente y toma de decisiones ineficaz debido a la información inoportuna o inaccesible.

Como puede imaginarse es casi imposible proyectar con precisión una cantidad en dólares para los costos intangibles. Para ayudar a tomadores de decisiones que quieren evaluar el sistema propuesto y todas sus implicaciones, debe incluir los costos intangibles aunque no sean cuantificables.

Todos los costos intangibles tienen un valor económico que afecta nuestra empresa. Lo importante es buscar la forma adecuada para "asignar" un valor económico a estos. El asociar una unidad de medida a la actividad o situación facilita el proceso de "valorizar" esos costos; ejemplo de ello: días en que se da el hecho, la frecuencia, cantidad, horas, personas, envueltas, etc.

En la literatura contable el término más usado es el de intangible (Brooking1997, Bueno1998, Martínez 1998, Bontis. 1999, Euroforum1998), los economistas suelen utilizar el término capital de conocimiento, (Brooking1997, Sullivan 2000), en el ámbito de los recursos humanos, en la literatura legal y en el área de la gestión y organización de la empresa el término más utilizado es el de capital intelectual (Skandia1995, Roos y Roos, 1997, Edvinson y Malone, 1997).

Los costos intangibles, también denominados costos implícitos, son los que se calculan con criterios subjetivos y que no son registrados como costos en los sistemas de contabilidad de las empresas. Hay incluso opiniones que defienden que la importancia relativa de los costos intangibles es mayor que la de los tangibles y que no deberían ser ignorados por los sistemas convencionales de contabilidad".

Las Normas Internacionales de Contabilidad (IAS) 38, Comité de Normas Internacionales de Contabilidad (IASC) definen los intangibles como activos no monetarios sin sustancia física utilizados para la producción o manipulación de productos y servicios, para arrendarlos a terceros, o para actividades administrativas y que son identificables, que son controlados por una empresa como resultados de acontecimientos pasados y con la esperanza de conseguir beneficios futuros.

Como se puede observar no existe unanimidad en cuanto a la definición de intangible, sin embargo, se puede extraer una idea común al referirse a los intangibles: el conocimiento de las personas y de la organización capaz de generar valor.

Los intangibles se identifican genéricamente con los servicios productivos proporcionados por el capital humano, tecnológico, comercial y por el conjunto de todos ellos al configurar la denominada cultura o personalidad de la empresa, no tiene soporte físico y se hace difícil su identificación y cuantificación. Sin embargo, estos archivos están teniendo una importancia creciente para la empresa, como sustento de su ventaja competitiva.

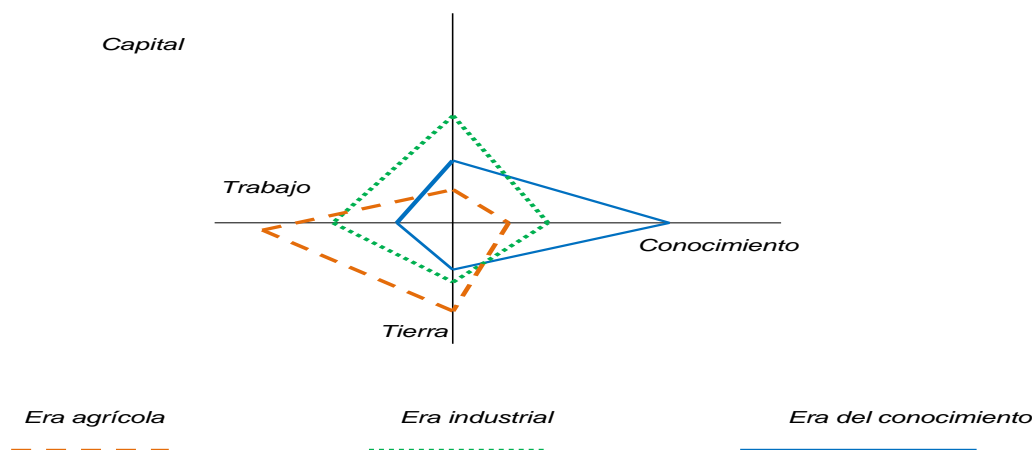
## **1.2. Importancia de los intangibles**

La voluntad y la iniciativa empresarial ofertan productos al mercado, atendiendo a clientes presentes y clientes futuros, de donde ha de surgir el beneficio contable anual que hace aumentar el valor patrimonial de la inversión. La competencia entre iniciativas ha sido y es el magnífico escenario para el desarrollo y revelado de todas las habilidades que son las personas, sea por medio profesional o por medio empresarial.

Hoy en nuestros días los costos de calidad intangibles son de gran importancia dentro de la avicultura siendo parte fundamental del proceso la acción del hombre lo que trae consigo el logro mayores resultados en bienes y servicios por ende económico, mayor productividad y resultados productivos con eficiencia y eficacia, logrando así la satisfacción de la sociedad.

Actualmente nos encontramos en una época de gran complejidad en los que predominan los entornos turbulentos, la incertidumbre, la competencia global, el dinamismo tecnológico, el acortamiento del ciclo de vida de los productos y servicios, los cambios rápidos en el gusto y en las necesidades de los consumidores.

Si observamos la evolución de la actividad económica podemos ver cómo hemos pasado de una economía basada en la agricultura, donde los principales factores productivos eran la tierra y el trabajo, a una economía basada en la industria, en la que los factores más importantes eran el capital y el trabajo y, finalmente, a la era actual donde el principal factor productivo es el conocimiento. Se está abandonando la era industrial y adentrando en la era de la nueva economía, la era del conocimiento y la información. Figura 1



**Figura 1. Evolución de las diferentes eras económicas. Fuente: Gorey y Dobat (1996).**

Hoy día el potencial de desarrollo futuro de las empresas viene determinado por el valor de sus conocimientos, por la capacidad de aprendizaje, es decir por los intangibles.

La incapacidad de los sistemas contables para capturar el valor de las organizaciones se traduce en una volatilidad e ineficiencia de los mercados de capitales, así como en una gestión ineficaz de las capacidades de la empresa, entre ellas de su capacidad de aprendizaje. Varios autores han hablado de la estructura del capital intelectual partiendo de la medida genérica de dicho capital como diferencia entre el valor de mercado de la empresa (vm) y el valor contable (vc).

De acuerdo con Drucker (1988) el conocimiento es la base del capital intelectual, es el componente más importante de los intangibles y la principal fuente de recursos de los sistemas de innovación en el proceso de creación de valor para las organizaciones y en la obtención de ventajas competitivas.

Edvinsson y Malone (2003) explican lo que entienden por capital intelectual a través de la siguiente metáfora "...una corporación es un árbol. Hay una parte que es visible, las hojas, ramas y frutos y otra que es oculta, las raíces. Si solamente nos preocupamos por recoger las frutas y tener las ramas y frutos en buen estado, olvidado las raíces, el árbol puede morir. Para que el árbol crezca y continúe dando frutos, las raíces deben estar sanas y nutridas".

Esto también es válido para las organizaciones: si sólo nos preocupamos por los resultados financieros e ignoramos los valores ocultos, la empresa no sobrevivirá en el largo plazo.

Beascoechea (2005) define muy sintéticamente el capital intelectual como "la acumulación de conocimiento que crea el valor".

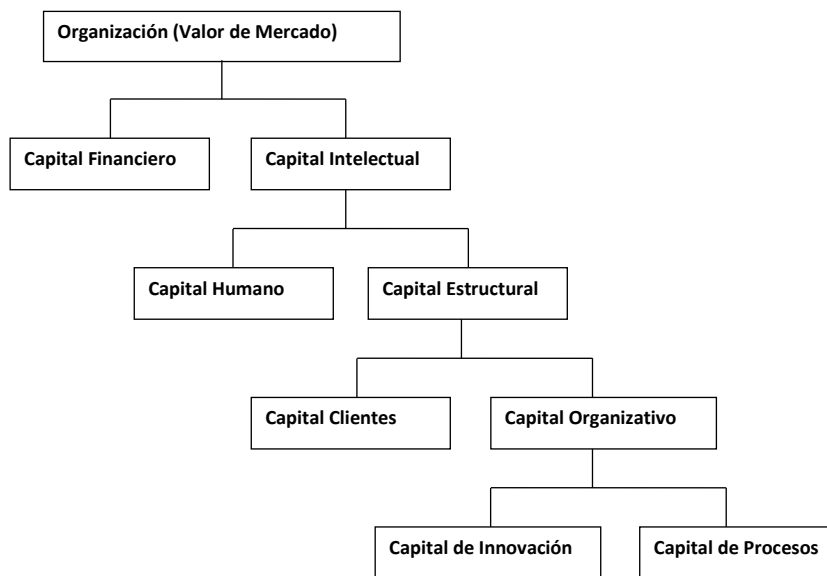
El capital intelectual vale y se compone de los siguientes conceptos cuantificables:

Capital intelectual = Capital humano + Capital estructural.

El valor cuantificable del capital humano es el valor cuantificable de todas las capacidades individuales, los conocimientos, la experiencia de los empleados y los directivos de la empresa. Mientras que el valor de capital estructural es el valor de la infraestructura que incorpora, forma y sostiene el capital humano. En este concepto de valor se incluye el de la capacidad organizativa que integra a su vez los sistemas físicos usados para transmitir y almacenar el "material intelectual".

El valor del capital humano es el que constituye el valor del capital estructural. Pero también se da el fenómeno a la inversa: cuanto mayor sea el valor del capital estructural, tanto más valor añadirá al capital humano de la empresa.

El esquema de valor de mercado que el modelo Skandia propone, considerando que hay varios elementos constitutivos de valor no financiero de la empresa, que explica el vacío notorio entre el valor en libros y valor de mercado:



**Figura 2: Fuente: Skandia 1998 IC Report**

Desde este planteamiento desglosado, se puede entender que el autor rehace el término perspectiva y adopte el de concepto de enfoque, al tiempo que, en lugar de cuatro, proponga cinco enfoques, que permitan resaltar la importancia única de las aptitudes y de la aptitud del factor humano en Skandia:

- Enfoque Financiero: incluye el balance de situación como el ayer o la historia de la empresa.
- Enfoque al cliente: Capital estructural externo en el presente.
- Enfoque procesos: Capital estructural interno en el presente.
- Enfoque renovación y desarrollo: Capital estructural interno y externo que apunta al mañana de la organización.
- Enfoque humano: inteligencia y alma de organización, presente en el ayer, hoy mañana en la empresa.

Actualmente, de todas las clasificaciones existentes, la más utilizada es la que descompone el capital intelectual en tres componentes principales: capital humano, capital estructural y capital racional. A continuación se expone, de forma detallada, cada uno de los componentes del capital intelectual:

El Capital Humano representa el conocimiento que posee las personas y que es de utilidad para la organización, así como la capacidad de regenerarlo, es decir, de aprender. Pertenecer básicamente a las personas, puesto que reside en ellas y es el individuo el centro de su desarrollo y acumulación, por lo que su nivel de análisis es eminentemente individual.

Este componente del capital intelectual sirve de base para la elaboración del capital racional y estructural. Incluye las destrezas, conocimientos, las capacidades, la experiencia y habilidades de los integrantes en la organización. Ejemplo de este capital serían la capacidad de innovar, la creatividad, el saber hacer, la experiencia previa, la capacidad para trabajar en equipo, la flexibilidad.

El capital relacional: está integrado por el conjunto de relaciones que la empresa mantiene con el exterior, ya sean relaciones con clientes, proveedores de bienes y servicios o capital, socios, administraciones públicas, etc. Comprende tanto las relaciones de la empresa con terceros (inversores, acreedores, proveedores, clientes, etc.), como las percepciones que estos tienen de la compañía.

El capital estructural: representa el conocimiento institucionalizado en la empresa. Se refiere al conjunto de conocimiento que es propiedad de la empresa y que queda en la organización cuando las personas la abandonan, puesto que es independiente de las personas, por tanto permanece en la empresa al final de la jornada laboral.

Edvinsson y Malone (2003) este capital incluye la capacidad organizacional, los sistemas físicos usados para transmitir y almacenar el capital intelectual, imágenes de la empresa, bases de datos patentadas, documentación, procedimientos, procesos de innovación etc. Algunos de ellos se

pueden proteger legalmente y convertirse en derechos de la propiedad intelectual o industrial, como los derechos de autor o las patentes.

### **I.3. Perspectiva contable de los intangibles.**

Se viene culpando a la contabilidad, y por ende a los contables también economistas en cuanto a formación, de no registrar intangibles. Pero a la contabilidad hay que dotarle de instrumentos de registro. Los intangibles también se pueden depreciar, amortizar, revalorizar y por tanto pueden variar al alza y a la baja, pero para eso hay que saber qué conceptos se incluyen. Los componentes de un Balance General y Estado de Ganancia o Pérdidas, tienen una cara tangible y otra intangible, se conoce su cara tangible, pero no la intangible.

El valor intangible ha estado siempre en la Contabilidad económica, pero no se ve pues faltan instrumentos y técnicas para su determinación. Los indicadores intangibles contienen datos estadísticos que tratados pasan a ser información que también es útil para la gestión, pero no facilitan información en términos financieros, cuantificación monetaria, que es la necesaria para que pueda ser registrada en el Balance.

Hay que buscar una unidad de medida homogénea, igual que hace la contabilidad de Costes que trata medidas físicas y acaba expresando su valor en dinero para ser contabilizado en el Balance y la cuenta de Resultados. No se trata por tanto de aportar una nueva denominación, una más, sino considerar que detrás hay todo un campo de posibilidades, que se abra la puerta al estudio e indagación de valores hasta ahora ocultos.

Es ampliamente conocido el Balance Tangible que tiene la valoración cuantitativa de la situación financiera de la empresa. Es hora de que nos abra la puerta el Balance Intangible, para que la contabilidad informe o siga informando, tal vez ahora de una forma completa, y con las nombradas y esperadas diferencias de criterios. Los intangibles están y han estado siempre en la Contabilidad. Han estado contenidos en las cuentas contables, en todas, unas en mayor medida que en otras y hay que descubrir su utilidad, sus cualidades para aportar al valor cuantitativo.

La Contabilidad de Costos es el Control Interno. En el nuevo procedimientos internacionales para la contabilidad se ha eliminado el automatismo de la amortización periódica del Fondo de Comercio adquirido externamente, tiene como consecuencia obligar a las empresas que lo registran a demostrar el deterioro del mismo con un test (control interno) donde deberán argumentar la posible pérdida de valor, posible porque puede acontecer lo contrario y en tal caso no está previsto ahora su registro al alza de ese valor.

La reiteración de los autores en tratar los temas de Capital Intelectual, Gestión del Conocimiento, Intangibles, han mantenido vivo el interés por la materia. Han sido y son un ejemplo claro de compartir conocimientos, siendo ya una comunidad internacional en la que cada uno ha aportado lo que su leal saber y entender han posibilitado.

La contabilidad clásica, aplicable hoy día sin más problemas que los de respetar y conseguir la imagen fiel fijada en el marco conceptual, que no es poco, se ha venido desarrollando para actividades de fabricación y comercialización de productos. Ha llegado el tiempo de ampliarla con el desglose de su fondo de comercio donde se hallan los valores intangibles que generan parte de su valor.

La visión financiera es comprensible y necesaria para una gestión eficiente de los recursos y para una maximización de los activos financieros, sin embargo es un enfoque insuficiente sobre todo desde el punto de vista estratégico, puesto que la visión financiera se centra en la rentabilidad a corto plazo.

Hoy en día es preciso tener una perspectiva de la rentabilidad, de la adaptabilidad y de la supervivencia de la organización a largo plazo. Esta visión implica tener en cuenta los aspectos intangibles y no monetarios tales como el capital humano, los aspectos ecológicos, ambientales, culturales, sociales etc.

El valor contable o valor en libro de las empresas no refleja el verdadero valor patrimonial de las organizaciones, "La adaptación de un modelo de difusión de información procedente de 1930 al siglo XXI todos y cada uno de los expertos que aportaron su testimonio atribuyeron las deficiencias informativas de los estados financieros de las empresas al crecimiento de los intangibles y al inadecuado tratamiento de estos activos por el modelo contable tradicional".

En las últimas décadas los organismos reguladores han hecho un esfuerzo para abordar la problemática contable de estos activos. La junta de normas de contabilidad (1993) define los intangibles como aquellos "activos no financieros que no tienen sustancia física, pero que son identificables y controlados por la empresa a través de derechos legales o custodia física". En general, se entiende que un activo intangible es identificable, cuando puede ser vendido independientemente de la empresa.

Méritum (2001) los sistemas de información y contabilidad empleados habitualmente en las sociedades mercantiles están orientadas , principalmente hacia la medición de los beneficios y el valor del patrimonio en términos monetarios y , por tanto, tienen una limitada capacidad para reflejar el valor y las importancias de las inversiones intangibles.

La actual Norma Internacional de Contabilidad (38 ,2004) recoge las características que debe tener para ser considerado activo, entendiendo que todo activo es un recurso que tiene que cumplir dos requisitos:

1. Que puede ser controlado por la empresa como resultado de sucesos pasados.
2. Del que la empresa espera obtener unos beneficios futuros.

Por lo tanto, los requisitos necesarios para un elemento sea considerado como activo intangible son los siguientes identificabilidad, control y capacidad de generación de beneficios intangibles.

Otro aspecto importante aportado por la Norma Internacional de Contabilidad 38 es el reconocimiento y la valoración inicial del activo intangible, lo que significa que tiene que existir una probabilidad de que los rendimientos económicos futuros correspondientes al activo lleguen a la empresa y que el costo del activo pueda ser medido con fiabilidad.

Stahel (2004). También se están diseñando nuevos modelos contables que tratan de complementar información contable tradicional y recoger no sólo los aspectos monetarios si no otras dimensiones como el capital humano, el capital natural (ecológico), y las relaciones con el medio ambiente, este sería el caso de la denominada ``contabilidad global''. En esencia ``la contabilidad global consiste en intentar abarcar la globalidad de las dimensiones de una empresa y sus interdependencias reciprocas. Paralelamente procura identificar no solo los elementos tangibles, sino también los intangibles centrales a la dinámica de la iniciativa económica, procurando así elementos para una gestión sostenible a la vez que busca compatibilizar los objetivos de corto, mediano y largo plazo de la empresa''.

Cañibano (2008) indica que "la normativa contable vigente en la mayoría de los países, influida por el principio del costo histórico y el conservadurismo, permite un reconocimiento muy parcial de los activos intangibles". Esta falta de reconocimiento genera diferencias entre los valores de mercado y valores contables.

La problemática contable de los intangibles deriva de que no tiene sustancia material, generalmente poseen un alto grado de incertidumbre y de riesgo, son realizables a largo plazo y difícilmente cuantificables hasta que no son vendidos. Algunos de estos recursos son bastante obvios: patentes, marcas, derechos de autor, derechos exclusivos de mercado... todos los cuales dan a sus `propietarios ventaja competitiva que tiene impacto en el balance.

En efecto la contabilidad se ha esforzado en perfeccionar los sistemas contables publicando planes de cuentas muy detallados, tratando aspectos muy específicos sobre el inmovilizado material, las existencias, los clientes o proveedores, sin embargo, a los activos intangibles se le ha dedicado muy poca atención, si exceptuamos el fondo de comercio, los gastos en investigación y desarrollo o la propiedad industrial.

No existen criterios homogéneos entre las diferentes normas contables emanadas de los distintos organismos: Junta de normas de contabilidad internacional, Junta de normas de contabilidad financiera, Plan general contable, aunque si tenemos que resaltar que todas las normas establecen una diferencia entre los activos adquiridos y los generados internamente. En los primeros todos están de acuerdo en que se han de valorar a precio de adquisición , sin embargo cuando se adquieren como parte de una empresa ,la Junta de normas de contabilidad internacional admite su evaluación a valor razonable , que coincide con el precio de mercado , si este existe , lo que coincide con el Procedimiento de la Gestión Contable(PGC)-07que permite evaluar a valor razonable si el intangible se puede identificar en la Junta de normas de contabilidad financiera no hay un criterio definido y homogéneo entre las normativas existentes . En cuanto a los activos intangibles generados internamente, podrán ser reconocidos solo si tienen un valor de mercado claramente asignable, esto es, si el elemento pertenece a un grupo homogéneo de activos que son equivalentes en todos los aspectos y si existe un mercado capaz de establecer un valor para esos activos.

En los últimos años han tenido lugar reformas importantes en el ámbito de la contabilidad que han procurado una mayor flexibilidad en reconocimiento de los activos de naturaleza intangible, estos avances pueden ser clasificados de conservadores y moderados. La contabilidad trata de forma distinta los activos tangibles e intangibles, lo que puede provocar consecuencias negativas para los distintos agentes interesados en el conocimiento de la realidad económica –financiera y patrimonial de las empresas y organizaciones.



Una gestión empresarial de éxito requiere que los intangibles se identifiquen, se midan y se controlen al objeto de evitar los riesgos y problemas, los principales problemas ocasionados por el tratamiento asimétrico de los intangibles son:

- La información proporcionada por los tradicionales informes financieros no satisface las necesidades de las distintas partes interesadas.
- Se ha constatado la existencia de una serie de problemas aparecidos como resultado de la falta de información públicamente disponible sobre los intangibles ejemplo (altas volatidades, mayor costo de capital, y tipos de interés más alto).
- Debido a las mayores asimetrías de información en las empresas que hacen un uso intensivo de los intangibles, hay un riesgo más alto que el comportamiento oportunista de los directivos dé lugar a significativas ganancias por uso de información privilegiada y a una mala gestión de los beneficio.
- La falta de información sobre los intangibles puede desembocar en una infravaloración de las empresas, aumentar la incertidumbre y provocar mayores errores las previsiones de beneficios que hacen los analistas.

A partir de un reconocimiento de las limitaciones de los estados financieros y de los riesgos de una reforma radical de los principios de contabilidad, el objetivo es desarrollar canales alternativos para que las empresas comuniquen a los mercados más y mejor información sobre sus intangibles, sus procesos de creación de valor y sus estrategias futuras.

## **II. DIAGNÓSTICO Y PROPUESTA DE PROCEDIMIENTO PARA EL CÁLCULO Y REGISTRO DE LOS COSTOS DE CALIDAD INTANGIBLES VS CAPITAL INTELECTUAL**

### **II.1.Caracterización del sistema de costo actual**

El sistema contable establecido en la organización, se encuentra diseñado de acuerdo a las normativas vigentes, actualmente la entidad trabaja con un sistema de costo por proceso sobre la base de la contabilidad tradicional por lo que la empresa no puede mostrar en su información financiera resultados relacionados con los costos de calidad intangible, impidiendo de esta forma a la dirección la percepción de situaciones financieras y dentro de esta el comportamiento de los costos de calidad intangibles con énfasis en el capital intelectual.

Es importante señalar que los costos de calidad intangibles no están explicitados en la metodología aprobada para el desarrollo del trabajo en la empresa, recogido en el expediente de Perfeccionamiento Empresarial aprobado para la entidad. Es importante destacar que la entidad ha trabajado enfocada a la introducción de nuevos conceptos económicos financieros, donde se introducción el cálculo del Valor Agregado Bruto, a partir de los registros contables, en las empresas y el perfeccionamiento de la práctica contable.

Mediante la revisión de documentos se pudo comprobar que el informe anual de la entidad carece de información acerca de los costos de calidad intangibles sin embargo muestra información relacionada con aspectos contenidos en el capital intelectual tal es el caso del capital humano, cuentas por cobrar y pagar, gestión de la calidad, desde un enfoque cuantitativo y organizacional lo cual no permite evaluar los de calidad intangibles de la perspectiva de capital intelectual.

### **II.2. Procedimiento.**

**Paso 1:** Determinación del Capital Intelectual versus (Vs) Capital Humano:

Se utilizaran las siguientes fórmulas:

$$N = \sum (n1 + n2 + n3 + n4)$$

Por lo que:

$$VIE = \frac{N \times VA}{100}$$

Dónde: n es el número de años laborados con esa calificación

1, 2, 3 y 4 son los niveles de calificación profesional alcanzados

N es el factor resultante del número de años laborados con cada nivel de calificación

V A es el valor de incorporación

V I E es el valor a incrementar por la experiencia acumulada en el periodo

**Paso 2:** Propuesta de registro contable.

De esta forma llegar a la determinación del valor real de la empresa, es necesario la incorporación a libros del valor de la capacidad intelectual existente en la entidad y que se refleja en el nivel de calificación de su Capital Humano, es necesario tener en cuenta un conjunto de factores que permitieran lograr el objetivo propuesto.

Para esto se hace necesario valorar dos aspectos fundamentales, que tienen gran incidencia en el resultado final del avalúo, que son la calificación y la experiencia de cada uno de los trabajadores en plantillas fundamentalmente los de las categorías de Técnicos y Dirigentes de

cuya capacidad y experiencia depende en mayor medida el logro de los objetivos propuestos por las entidades.

Para lograr esto se debe determinar la forma en que se registrara en libros estos activos siempre acorde a las normas de valoración y exposición y en segundo lugar el monto de cada una de las partidas que lo conforman.

Las normas de valoración y exposición señalan un conjunto de procedimientos que no son aplicables al Activo Intangible, Capacidad Intelectual y entre ellas está de su valoración ya que la norma actual es de que **“se valoran a su costo de adquisición; por la estimación que se efectúe por peritos, cuando no exista contrapartida monetaria, o a su costo real de desarrollo o producción. Se considerarán dentro del costo todos los gastos en que se incurra en su obtención”** ya que en realidad su valoración debe partir de la cuantificación de la calificación obtenida y los años de experiencia adquirida en el desempeño de estas labores.

En el caso de los trabajadores que carecen de formación profesional pero que sin embargo son poseedores de una alta experiencia y calificación lograda de forma autodidacta a través de los numerosos años laborando en una misma actividad también debe ser reconocida e incorporada al patrimonio de la entidad a partir de su equiparación al nivel de técnico medio

Se expresa también que **“el valor de estos bienes se actualiza a través de la amortización, en los casos que corresponda y el importe de la citada amortización forma parte de los gastos de los periodos a los cuales se imputa”** aspecto este que en el presente trabajo se considera no procedente, ya que en la actualización del valor del intelecto hay que tener en cuenta que con el paso del tiempo en lugar de perder valor, lo incrementa.

Es conveniente mantener el criterio a partir de la ocurrencia de eventos que pueden incidir negativamente sobre el hombre, como son enfermedades degenerativas del sistema nervioso central, de que estos activos son vulnerables a perder su valor, por perder la capacidad para aportar beneficios a las operaciones futuras, por tanto, periódicamente tienen que someterse a una evaluación., la que debe ejecutarse en el proceso de Evaluación del desempeño y proceder en consecuencia.

Si como resultado de la citada evaluación se determina que el intangible ha perdido su valor en parte, el importe depreciado se cancela, afectando el resultado del período en que esto ocurre.

Existe consenso en que debe considerarse solo como capacidad intelectual aquella de más elevada formación, por lo que se propone considerar solo la de nivel superior.

También se considera adecuado, en función de corroborar el incremento del valor de esta capacidad intelectual proporcionalmente a los años de experiencia, su no amortización, ya que solamente se pierde como componente del Capital Humano, cuando el trabajador causa baja por cualquier causa de la entidad, excepto el traslado a otra entidad estatal.

Para poder desarrollar el proceso contable de los eventos, que dan origen a las altas, los incrementos de valor o las bajas de estos Activos Intangibles, Hay que tener en cuenta el criterio de evaluación y exposición de las cuentas que intervienen a partir de lo aprobado en el Nomenclador de Cuentas puesto en vigor para el Sistema Nacional de Contabilidad por las Resoluciones 1100 del Ministerio de Finanzas y Precios, así como la adiciones de subcuentas y análisis necesarios para su correcto procesamiento.

#### - COMPRA DE ACTIVOS FIJOS INTANGIBLES. (Deudora)

Comprende los importes de las compras de los Activos Fijos Intangibles. Se debitan por la compra de activos fijos intangibles y se acreditan por el traslado a la cuenta de Activos Fijos Intangibles de forma inmediata. En el período intermedio muestra el saldo de las operaciones realizadas en las subcuentas. Esta cuenta no mostrará saldo al final del período intermedio, ni al final del ejercicio contable.

Esta cuenta se analiza por las subcuentas de uso obligatorio definidas en el nomenclador de cuentas. Al final del ejercicio contable se harán ajustes entre las subcuentas.

Cuenta	Activos Fijos Intangibles
Sub cuenta	Capital Intelectual
Activo	Nombre del trabajador XXX
Análisis	01 Calificación 02 Experiencia

- OTRAS RESERVAS PATRIMONIALES. (Acreedora)

Se registran en estas cuentas los importes que se acumulan con destinos específicos, a partir de las utilidades de cada período contable, de acuerdo con las disposiciones financieras vigentes. Ministerio de Finanzas y Precios.

Comprenden entre otras:

- a) Desarrollo e investigaciones.
- b) Capacitación
- c) Pago por la eficiencia económica de los trabajadores

Se acreditan por los importes reservados y se debitan por la utilización de éstos.

Asientos de diario tipos a confeccionar:

- Por la incorporación de personal con calificación profesional
- Por la incorporación de personal sin calificación profesional (formación autodidacta)
- Al producirse pérdidas en reevaluación derivada de los resultados la Evaluación del Desempeño
- Al registrar la valuación correspondiente al incorporarse el trabajador después de efectuarse el avalúo de sus capacidades intelectuales provenientes de su formación profesional, la experiencia adquirida en el desarrollo de su trabajo en la vida laboral
- Al registrar la valuación correspondiente al incorporarse el trabajador después de efectuarse el avalúo de sus capacidades intelectuales provenientes de su formación empírica, la experiencia adquirida en el desarrollo de su trabajo en la vida laboral
- Al finalizar el contrato de trabajo a tiempo determinado por su valor inicial.

**Paso 3: Control del Capital Humano**

En el control interno, donde se ve la gestión de calidad de los procesos mediante los componentes del Sistema de Control Interno y cada una de las normas que lo integran. El Sistema de Control Interno es un proceso integrado a las operaciones efectuadas por la dirección y el resto del personal de la entidad para proporcionar una seguridad razonable en el logro de los objetivos de dicha entidad. Es de gran importancia, ya que es un instrumento seguro para lograr la eficacia del trabajo en la entidad, dentro del cual se buscan acciones con el fin de que no se materialicen los riesgos.

A continuación se enuncian los componentes que lo integran y se da una breve explicación de su contenido.

1. **Componente Ambiente de Control:** Este componente sienta las bases para el fundamento legal y armónico de la entidad. Entre sus normas se destacan la planeación, planes de trabajo anual, mensual e individual, la idoneidad demostrada, donde se verifica que cada persona sea idóneo y cumpla con los requisitos establecidos para desempeñar de manera eficiente el cargo que ocupa.
2. **Componente Gestión y Prevención de Riesgo:** Establece las bases para la identificación y análisis de los riesgos que afectan a las entidades para el logro de sus objetivos. Una vez clasificados los riesgos se determinan los objetivos de control y se conforma el plan de prevención de riesgos para definir el modo en que habrán de gestionarse.
3. **Componente Actividades de Control:** Establece las políticas, regulaciones y disposiciones legales y procedimiento de control necesario para gestionar y verificar la calidad de la gestión, su seguridad razonable con los requisitos institucionales, para el cumplimiento de los objetivos y misión de la entidad. Dentro de sus normas establece la coordinación entre áreas, separación de tareas, responsabilidades y niveles de autorización, así como la documentación, registro oportuno de las transacciones y hechos, entre otras.
4. **Componente Información y Comunicación:** Este componente hace referencia al modo en que debe ser presentada la información, así como a la persona responsable, a la cual se le debe hacer entrega de esta y al contenido y calidad que debe de tener la información.

5. **Componente Supervisión y Monitoreo:** Está dirigido a la detección de errores que no fueron detectados con las actividades de control, permitiendo realizar los mecanismos y modificaciones necesarias. Dentro de sus normas están la evaluación y determinación de la eficacia del Sistema de Control Interno y creación del comité de prevención y control.

A continuación se hace una propuesta del formato para el control del capital humano por cada una de las áreas que integran la entidad.

No.	Departamento	Calificación	Avaluó	
			Nacional	Externo

**Avaluó de la experiencia adquirida en el momento de su registro o incorporación a la cuenta de patrimonio.**

**Evaluación de la formación profesional y científica**

		Años de experiencia por categoría profesional				
No.	Rango (años de trabajo)	Técnico	Licenciado	Diplomado	Master	Doctor
1	De 0 a 5 años					
2	De 5 a 10 años					
3	De 10 a 15 años					
4	De 15 a 20 años					
5	De 20 a 25 años					
6	De 25 a 30 años					
7	De 30 a 35 años					
8	De 35 a 40 años					
9	De 40 a 45 años					

**Pasó 4:** Indicadores comparativos del costo de calidad intangibles:

Permitirán medir periódicamente el nivel de desempeño alcanzado, el porcentaje es uno de los más utilizados por la facilidad de procesamiento e interpretación de los resultados, para lo cual se propone las siguientes bases, su expresión y tendencia que debe seguir en el tiempo, en este último caso hasta alcanzar el nivel óptimo, donde los fundamentales proyectos de mejora continua se han ejecutado (ver tabla 1).

**Tabla 1: Indicadores comparativos de los costos de la calidad**

<b>Indicador en porcentaje</b>	<b>Expresión de cálculo</b>
Costo de calidad intangible respecto al costo total de calidad	$C = \frac{\text{Costo de calidad intangible}}{\text{Costo total de calidad}} * 100$
Costo de calidad intangible respecto a las ventas	$C = \frac{\text{Costo de calidad intangible}}{\text{Ventas totales}} * 100$
Costo de calidad intangible respecto a las utilidades	$C = \frac{\text{Costo de calidad intangible}}{\text{Utilidades}} * 100$
Costo de calidad intangible respecto al activo fijo neto	$C = \frac{\text{Costo de calidad intangible}}{\text{Activo fijo neto}} * 100$
Costo de calidad intangible respecto al activo total	$C = \frac{\text{Costo de calidad intangible}}{\text{Activo total}} * 100$
Capital intelectual respecto al Costo de calidad intangible	$C = \frac{\text{Capital intelectual}}{\text{Costo de calidad intangible}} * 100$
Capital humano respecto al Capital intelectual	$C = \frac{\text{Capital humano}}{\text{Capital intelectual}} * 100$

## CONCLUSIONES

1. Los costos de calidad intangibles constituyen un valioso recurso en la creación, mantenimiento y aumento de valor de la empresa, lo cual tributa a la materialización los objetivos estratégicos y la sostenibilidad de la misma.
2. El procedimiento propuesto brinda una valiosa información, necesaria para desarrollar políticas orientadas a la gestión del capital intelectual con énfasis en el capital humano.
3. El procedimiento puede ser aplicado a cualquier entidad del sector empresarial, posibilita el perfeccionar el sistema contable y, el mejoramiento de la gestión de la calidad.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- 1- BEASCOECHEA, G. (2005): editorial "El conocimiento motor de riqueza", *Capital intelectual*, no 0, primer trimestre , pp. 2-5.
- 2- BONTIS, N. (1998): "un estudio exploratorio que se desarrolla que mide y modela", *La Decisión De La Gerencia*, vol. 36, no2, pp. 63-76.
- 3- BONTIS, N; DRAGONETTI, N.C; JACOBSEN, ROOS, G. (1999): "La caja de herramientas de conocimiento: Una revisión de las herramientas disponibles para medir y manejar recursos de intangibles", *La Publicación Europea De La Gerencia*, vol, 17 no4, Agosto pp. 341-402.
- 4- BROOKING, A. (1997): *El capital intelectual .El principal activo de las empresas en el tercer milenio*, Paidós Ibérica, Barcelona.
- 5- BUENO, E (1998): "El capital intangible como clave estratégica en la competencia actual", *Boletín de Estudios Económicos*, no164, agosto pp. 207-229.
- 6- CARIBAÑO, E; GARCÍA, E; GARCÍA, B Y GISBERT, A (2008): *Los intangibles en la regulación contable*, AECA, Madrid, pp. 135-162.

- 7- CARIBAÑO, L; GISBERT, A (2004): "Principales cambios en la valoración contable de los activos intangibles", *Lecturas sobre intangibles y su capital intelectual*, AECA, Madrid, pp227-309.
- 8- CARIBAÑO, L; SANCHEZ, M.P; GARCIA AYUSO, M. Y CHAMINADE, C. (2002): Directrices para la gestión y difusión de la información sobre intangibles: Informe del capital intelectual, Fundación Airtel Vodafone, Madrid.
- 9- CHAMINADE, C. y CARIBAÑO, L;(2004) "La gestión de los intangibles y el aprendizaje empresarial", *Lecturas sobre intangibles y su capital intelectual*, AECA, Madrid, PP. 163-182.
- 10- COHEN, D. y PRUSAK, L. (2001): `` Yo La Buena Compañía: Qué Tan Social El Trabajo Mayúscula De Organización De Marcas ´´, La Prensa De La Escuela De Comercio De Harvard, Boston, MA.
- 11- DRUCKER, P. (1988): ´´La llegada de la organización nueva ´´, La Revisión De Negocio Del Harvard, Enero- Febrero, pp. 45-53.
- 12- EDVISSON, L. y MALONE, M. (1997): El intelectual Capital percatándose el valor de comercio de su compañía encontrando su capacidad intelectual escondida, Harper, Collins, New York.
- 13- EDVISSON, L. y MALONE, M.(2003). El capital intelectual. Como identificar y calcular el valor de los recursos intangibles de su empresa, Gestión 2000, Barcelona.
- 14- EUROFORUM (1988): proyecto intelec, Medición del capital intelectual, el escorial, Madrid.
- 15- GOREY, R. y DOVAT, D. (1996) `` Ingeniándose en la era de conocimiento ´´, El pensador de sistema, Vol.7, No 8, Octubre: pp. 1-5.
- 16- La Junta de Normas de Contabilidad (1993)La buena voluntad y el activo intangible,El Escrito De Debate en ASB en 1996
- 17- LEV, B (2003): intangibles: medición, gestión e información, Deusto, Barcelona.
- 18- Lineamientos de la Política Económica y Social VI Congreso del. PCC.
- 19- LUTHY, D.H, (1998): `` El capital intelectual y su medida´´ obtenido el 12-02-2005 en: [www3.bus.osaka-cu.ac.jp/apira98/archives/pdfs/25.pdf](http://www3.bus.osaka-cu.ac.jp/apira98/archives/pdfs/25.pdf).
- 20- Martínez Batista P, (2010) `` Capital Intelectual. Importancia y Procedimientos para su cuantificación registro y control ´´
- 21- MARTINEZ, F.J (1998): `` El futuro de la gestión, la gestión del futuro´´, dirección y progreso, No 160, julio-agosto PP. 82-86.
- 22- Mc ELROY, M.W.(2001): `` El Capital Social De Innovación ´´, El borrador, los socios de innovación de macro. Julio, pp. 1- 14.
- 23- MERITUM (2001): `` El Capital intelectual ´´, gestión del capital intelectual, obtenido el 15 06 2005 en: <http://www.meritum.es/ci/ci>.
- 24- NAHAPIET, J. y GHOSAL, S. (1996): `` El Capital Social, La intelectual ventaja y organizativa del Capital ´´, El académico de revisión del gerente, Vol. 23, No2, pp. 242-266.
- 25- NAVAS, E. y ORTIZDE URBINA, M.(2002): `` el capital intelectual en la empresa. Análisis de criterio y clasificación multidimensional´´, economía industrial, Vol. IV, No 34, pp. 163-171.
- 26- Resolución 1100 del 2015 del Ministerio de Finanzas y Precios (MFP)

- 27- ROOS, G., Y ROOS, J. (1997): `` Midiendo la actuación intelectual de su compañía ´´, El rango largo teniendo pensado, vol. 30, pp. 413-426.
- 28- ROOS, J. ROOS, G., DRAGONETTI, N, y EDVINSON, L. (2001): Capital intelectual. El valor intangible de la empresa, Paidós empresa, Barcelona.
- 29- SAKANDIA (1995): ``Visualizando Al Intelectual Capital En Skandia ´´, el suplemento 1994, reporte anual, Suiza.
- 30- SALAS, V. (1996): `` Economía y gestión de activos intangibles´´, Economía Industrial, No 307, pp. 17-24
- 31- STAHEL, A. (2004): ``La contabilidad global: elementos para un cambio de paradigma´´, en Medición, control y gestión de los intangibles, Deusto, Barcelona, pp. 236-247.
- 32- STEWART, T. (1997): El capital intelectual: La riqueza nueva de organizaciones, El Doble día de la Moneda Circulante, New York.
- 33- SULLIVAN, H.P. (2000): Aprecie el capital intelectual conducido. Cómo convertir activos corporativos intangibles en el valor comercial, John Wiley & Sons, Inc., New York.
- 34- VENTURA, J. (2003): `` Recursos intangibles y competitividad empresarial´´. En Capital intelectual y aprendizaje organizativo: nuevos desafíos para la empresa, AENOR, Madrid, pp. 21-47.



