

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA PLATA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
INSTITUTO DE INVESTIGACIONES Y ESTUDIOS CONTABLES**

***24º ENCUENTRO NACIONAL DE INVESTIGADORES UNIVERSITARIOS
DEL ÁREA CONTABLE***

14º SIMPOSIO REGIONAL DE INVESTIGACIÓN CONTABLE

La Plata, 13 y 14 de Diciembre de 2018

Tema 2: Teoría contable. Elementos del Universo Contable. Ramas, Especialidades o Segmentos. Sistemas contables

Especialidades Contables: El Capital Intelectual y los Activos de las Organizaciones Económicas

Norma B. Geba

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA PLATA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
INSTITUTO DE INVESTIGACIONES Y ESTUDIOS CONTABLES
La Plata, Noviembre de 2018**

Palabras Clave: Especialidades contables - Proceso contable - Activos intangibles - Capital intelectual.

RESUMEN

Si bien existe cierta falta de consenso sobre el sentido y significado del término capital intelectual, desde distintos ámbitos, reconociendo su importancia para el desarrollo y supervivencia humana, ahondan estudios sobre sus componentes y la posibilidad de su medición, parametrización, asignación de valores, o para valorar una situación particular.

De considerar que la información de la disciplina contable, por medio de la especialidad contable socio-ambiental y la económico-financiera tradicional, permitiría brindar conocimiento objetivo, metódico, sistemático y evaluable de aspectos de una realidad financiera-socio-ambiental, a un momento y lugar determinados, surge la necesidad de profundizar en el sentido generalizado de capital intelectual de manera de dar respuesta a interrogantes tales como: ¿Desde el proceso contable se puede contribuir con la captación, clasificación y registración de componentes relevantes del denominado capital intelectual? De ser así: ¿Cómo se podrían captar, clasificar y registrar datos relevantes que configuran el capital intelectual?

Se interpreta que desarrollos preliminares permiten considerar que el proceso contable puede contribuir con la captación, clasificación y registración de componentes relevantes del denominado capital intelectual por medio de la documentación respaldatoria pertinente, un adecuado plan de cuentas y hasta utilizando la partida doble. Es el objetivo general profundizar en el sentido y significado del término capital intelectual, la importancia del mismo y su relación con aspectos positivos del patrimonio organizacional. Constituye el objetivo específico contribuir con la comprensión de que es posible la captación, clasificación y registración de datos relevantes para avanzar en la sistematización contable de indicadores de capital intelectual.

Se realiza una investigación teórica. Se buscan en internet y se seleccionan desarrollos sobre capital intelectual, su sentido y significado, elementos componentes e indicadores. Se realizan análisis críticos y comparativos, se obtienen resultados y, dentro del marco teórico desarrollado, se infieren conclusiones. Del desarrollo realizado es posible inferir sobre la necesidad de contribuir desde lo contable sobre una temática tan importante como es lo significado como capital intelectual en aras de diferenciar y relacionar los términos capital, activo intangible y gastos, entre otros.

Una vez captados los datos empíricos, pueden ser clasificados utilizando la sistematicidad del plan de cuentas tradicional, en el cual se consideran particularidades identitarias de los entes y así como características y destino o uso de los recursos, diferenciando los recursos culturales de los naturales. Amerita tener en cuenta que si se ha observado mención expresa de indicadores de recursos culturales tangibles y no así de recursos naturales, muchos de los cuales son base y objeto de diversas investigaciones y fuente de producciones científicas, patentamientos y similares, como las realizadas sobre el cambio climático, los humedales, los océanos, la generación de nuevas semillas, efectos contaminantes, producción y reproducción animal, otros.

Como corolario de lo expresado, los profesionales contables pueden aportar para precisar el sentido y significado de los términos. Con ello, ayudar a conocer (de manera metódica, sistemática, cuantificada y evaluable) el capital intelectual, sus elementos componentes y sus variaciones, así como la importancia del mismo y su relación con aspectos positivos del patrimonio, con enfoque económico-financiero y social y ambiental, con la información como un activo para la organización y, a su vez, para la sociedad en su conjunto.

I. INTRODUCCIÓN

Si bien existe cierta falta de consenso sobre el sentido y significado del término capital intelectual, desde distintos ámbitos, reconociendo su importancia para el desarrollo y supervivencia humana, ahondan estudios sobre sus componentes y la posibilidad de su medición, parametrización, asignación de valores, o para valorar una situación particular. Aunque las organizaciones económicas son en sí misma una construcción cultural concebida por el intelecto humano, muchas iniciativas hacen hincapié en la generación de capital intelectual, y su consecuente creación de valor. Pero, amerita resaltar que las universidades han sido y son actores clave en la gestación y transmisión social del capital intelectual, en las cuales la importancia del conocimiento, su construcción y difusión, es ampliamente reconocida desde hace tiempo.

En 1941, Houssay refiere al servicio social de la Universidad como generadora y transmisora de conocimientos. “La Universidad es el centro de la actividad intelectual superior y cumple así un papel social de la más elevada jerarquía.” La función de la universidad consiste en “crear los conocimientos, propagarlos, desarrollar y disciplinar a la inteligencia, formar los hombres más selectos por su cultura y su capacidad.” Entiende que el “hombre se destaca y distingue... por su aptitud y su ansia de adquirir conocimientos, su capacidad de acrecentarlos y transmitirlos a través del espacio y del tiempo, y de utilizarlos en provecho de sus semejantes.” (p. 3).

Considera que la “investigación es la función primera de la Universidad, ya que primero debe crearse incesantemente los conocimientos que luego han de enseñarse.” (p. 3) La “investigación es la característica esencial que distingue a una facultad o escuela o instituto universitario. Una institución que no investiga puede ser una escuela técnica o de arte u oficio pero no es verdaderamente Universidad aunque ostente ese título.” (p. 3). Interpreta como “el más tremendo error” en la enseñanza superior basarse “en la idea anticuada de la simple transmisión del conocimiento adquirido y no en enseñar a adquirirlo constantemente por la investigación”. (p. 4). También que en “las grandes Universidades se cultiva la universalidad de los conocimientos humanos, pero en especial las disciplinas desinteresadas y básicas, por amor a la verdad y para educar y armar la inteligencia.” (p. 4).

“La función social de la Universidad es, pues, múltiple. Debe crear y difundir los conocimientos cada vez más completos que se alcancen por la investigación. Debe preparar buenos profesionales que apliquen experta y razonadamente, técnicas y métodos útiles a la Sociedad presente y futura, y que sean capaces de seguir atentamente el adelanto de sus profesiones durante toda la vida. Y, sobre todo y ante todo, debe formar a los hombres más sobresalientes de la sociedad, por su cultura general y su preparación, que se distingan por su manera más acertada de hallar, plantear y resolver los problemas, por su aptitud de comprender y su capacidad de obrar, por su amor y respeto por todo lo que es bello y elevado, y por su ferviente anhelo de contribuir al bienestar de sus conciudadanos. Debe formar hombres capaces de pensamiento y de acción inteligente, decididos y realizadores, pero no impulsivos o intuitivos, evitando el peligro de que con la idea de formar hombres prácticos se formen individuos de horizontes limitados. No hay que olvidar que los que ahondan la verdad pura hallan más cosas aplicadas que los llamados hombres prácticos.” (pp. 4,5).

También ha puesto de manifiesto que la “potencia de un país y hasta su independencia dependen de su adelanto técnico mantenido por la investigación permanente. Un país técnicamente débil no es una nación poderosa... La industria o la agricultura sin la técnica se estancan, fosilizan y arruinan. Recíprocamente la ciencia recibe de la industria un poderoso estímulo, como lo demuestra el hecho de que los países industriales suelen alcanzar un mayor desarrollo científico.” (pp. 8,9).

Con respecto a la Universidad Nacional de la Plata, en el Plan Estratégico 2018-2022, *Desarrollo del Proyecto*, se expresa que: la “Universidad Nacional de La Plata asume la responsabilidad de producir conocimiento social y científicamente transformador, comprometido

con el destino de nuestro país y con el de cada uno de los habitantes, solidario y desafiante con sus necesidades y potencialidades.” Son las principales funciones que asume: la “Enseñanza, la Investigación, la Extensión, la Transferencia, la Vinculación, la Gestión, la Administración, el Arte y la Cultura... con la convicción del carácter de la Educación Superior como bien público y social, como derecho humano universal y como responsabilidad del Estado, y en diálogo efectivo con la tradición latinoamericana nacida de la Reforma Universitaria de 1918.” (p. 5).

De considerar que la información de la disciplina contable, por medio de la especialidad contable socio-ambiental y la económico-financiera tradicional, permitiría brindar conocimiento objetivo, metódico, sistemático y evaluable de aspectos de una realidad financiera-socio-ambiental, en un momento y lugar determinado, surge la necesidad de profundizar en el sentido generalizado de capital intelectual de manera de dar respuesta a interrogantes tales como: ¿Desde el proceso contable se puede contribuir con la captación, clasificación y registración de componentes relevantes del denominado capital intelectual? De ser así: ¿Cómo se podrían captar, clasificar y registrar datos relevantes que configuran el capital intelectual?

Se interpreta que desarrollos preliminares permiten considerar que el proceso contable puede contribuir con la captación, clasificación y registración de componentes relevantes del denominado capital intelectual por medio de la documentación respaldatoria pertinente, un adecuado plan de cuentas y hasta utilizando la partida doble.

II. OBJETIVOS

Es el objetivo general profundizar en el sentido y significado del término capital intelectual, la importancia del mismo y su relación con aspectos positivos del patrimonio organizacional. Constituye el objetivo específico contribuir con la comprensión de que es posible la captación, clasificación y registración de datos relevantes para avanzar en la sistematización contable de indicadores de capital intelectual.

III. METODOLOGÍA

Se realiza una investigación teórica. Se buscan en internet y se seleccionan desarrollos sobre capital intelectual, su sentido y significado, elementos componentes e indicadores. Se realizan análisis críticos y comparativos, se obtienen resultados y, dentro del marco teórico desarrollado, se infieren conclusiones.

IV. MARCO TEÓRICO

El presente trabajo se enmarca en la línea de investigación sobre la especialidad contable socio-ambiental y aspectos de la económico-financiera tradicional. Ambas pueden deducirse de un marco general contable respetando las especificidades de la disciplina contable.¹ Para la especialidad social y ambiental, se han analizado distintos aspectos de una realidad socio-ambiental desde diferentes perspectivas, permitiendo realizar y adecuar un corpus teórico que, para el presente, de sucesivos trabajos de investigación contable se sistematiza lo siguiente:

¹ Contabilidad socio-ambiental y la sustentabilidad de las organizaciones económicas, Recursos Naturales: Variaciones Patrimoniales Modificativas y su Impacto en la Información Contable, Proyectos de Investigación I+D acreditados ante la Universidad Nacional de La Plata.

La "contabilidad como una ciencia o disciplina científica social... estudia aspectos relacionados a la vida de las organizaciones económicas (su constitución, distintos tipos, procesos de evolución, otros aspectos) a través de procesos metódicos contribuyendo a comprender causas y resultados de su comportamiento socio-ambiental. Así, brinda conocimientos racionales de parte de la realidad socio-ambiental según características culturales de un momento y lugar determinados (jerarquía, propiedad de los recursos, obligaciones, ideología dominante, políticas y gestión, entre otras), considerando recursos (culturales y naturales), obligaciones ciertas y probables, sus interrelaciones, intensidad y forma de utilización económica." (Geba y Bifaretti, 2014, p. 6).

"En la contabilidad como disciplina científica se buscan conocimientos para comprender parte de la realidad social (que abarca aspectos socio-ambientales no necesariamente limitados a lo económico-financiero) y los estudios suelen particularizarse en aspectos concretos de la realidad de distintas organizaciones económicas (como actores individuales o colectivos - nivel micro, meso, macro, otros) tales como su clasificación, organización, constitución del patrimonio, funcionamiento, capacidad productiva, reproductiva (aumento del patrimonio de un ente individual), extinción, interacción con el ambiente socio-ambiental interno y externo (gestiones en el ente, con terceros, sus propietarios) y resultados por impactos recibidos y emitidos del ambiente (natural y cultural), contextualizados en variables sociales, temporales y espaciales relevantes. La información contable resultante también contribuye a conocer procesos de evolución o adaptación al cambio de las organizaciones económicas." (pp. 6, 7).

"La instrumentación en los entes económicos de los conocimientos contables, doctrinarios y normativos, legales genéricos y profesionales, se vehiculiza por medio del Sistema de Información Contable (SIC). Se considera que el Sistema de Información Contable (SIC) desempeña un papel clave en las organizaciones y que en el mismo se encuentra un debido proceso contable que proporciona conocimiento tácito y explícito.

El proceso contable permite que los individuos (o entes individuales) y el colectivo (nivel meso, macro, mega) cuenten con conocimientos metódicos, sistemáticos mayormente cuantificados y verificables sobre recursos, sus fuentes, tipología y utilización o no utilización, así como la magnitud y origen de las obligaciones, tipología y aplicación para la consecución o logros de los objetivos organizacionales y la satisfacción de necesidades sociales." (p. 7).

Se ha expresado que: "Ante el paradigma de desarrollo sustentable, que no se limita a lo económico-financiero, y las posibilidades de la disciplina, la tecnología y la técnica contables de contribuir con el mismo, sucesivos desarrollos han permitido considerar que la tradicional `contabilidad financiera y la reciente socio-ambiental (a partir de especificidades contables comunes) pueden ser interpretadas como `modelos´ o especialidades complementarias e interrelacionadas que poseen particulares enfoques que permiten estudiar y conocer la realidad financiera y socio-ambiental de las organizaciones económicas"... (Geba, Catani, Bifaretti y Sebastián, 2016, pp. 8, 9)

Se entiende como "**Objetivo de la contabilidad socio-ambiental:** obtener y brindar conocimiento racional de la dimensión socio-ambiental considerada, es decir del patrimonio socio-ambiental, los impactos socio-ambientales y sus relaciones, no meramente financieros, en el ente, sujeto del proceso, y en su entorno." (Geba, Fernández Lorenzo y Bifaretti, 2007, p. 9). Se interpreta por "**Dimensión socio-ambiental:** la porción de la realidad socio-ambiental considerada. Incluye un denominado patrimonio natural y otro cultural o artificial, y sus relaciones." (p. 9). Se considera al proceso contable como "un elemento concreto que junto a la documentación, registros, planillas auxiliares, servicios y conocimientos de personas involucradas, normativas y procedimientos y otros procesos menores, entre otros, componen el Sistema de Información Contable (SIC), existente en los entes." (Geba, Bifaretti y Sebastián, 2013 a, p. 5).

El mencionado proceso contable, "a partir de García Casella (1998), puede comprenderse por procesos o sub-procesos", entendiéndose que "por lo menos tres (o cuatro, según como se los

clasifique) subprocessos interrelacionados forman parte del proceso contable y... en el aspecto socio-ambiental:

1 - Subproceso de Descripción y Explicación Cualitativa y Cuantitativa referida a Recursos, Obligaciones e Impactos socio-ambientales: 1.1 Captar hechos, actos y fenómenos socio-ambientales, 1.2 Clasificar Recursos, Obligaciones e Impactos socio-ambientales, 1.3. Medir, Valorar Recursos, Obligaciones e Impactos socio-ambientales, y 1.4. Registrar Recursos, Obligaciones e Impactos socio-ambientales;

2 - Subproceso de Comunicación referido a Recursos, Obligaciones e Impactos socio-ambientales: Exponer o comunicar información contable socio-ambiental a través de informes internos y externos;

3 - Subproceso de Evaluación y Control referido a Recursos, Obligaciones e Impactos socio-ambientales: Aplicar pautas y procedimientos en la organización económica... en la evaluación, verificación y/o auditoría de los informes contables socio-ambientales emitidos.” (p. 5).

Para “el Subproceso de Descripción y Explicación Cualitativa y Cuantitativa” en lo referido a “1.2 Clasificar Recursos, Obligaciones e Impactos socio-ambientales”, se han precisado y sistematizado distintos significados tales como:

“Especialidad: Socio-ambiental

Ambiental-natural

Activo Natural: `no dependería de su tangibilidad, de la forma de adquisición, de la posibilidad de venderlo por separado, de la erogación previa de un costo. Es decir, un elemento Activo natural haría referencia a bienes y servicios ambientales, o stocks de la naturaleza que producen una renta natural, o flujo de bienes y servicios que son útiles (p.ej.: una población de árboles que autogenera nuevos árboles y otros servicios ecosistémicos – de soporte y estructuras, de regulación atmosférica, climática, hídrica, formación del suelo, regulación de nutrientes, control biológico y culturales como la mejora emocional y percepción), incorporado al patrimonio (por compra, donación recibida, aporte de los propietarios, autogeneración, otras), con o sin erogación previa. Asimismo, la posibilidad de flujos positivos de un Activo natural debería estar asegurada con certeza (ciertos) o esperada con un alto grado de probabilidad (probables), pudiendo ser directa o indirecta.

... en este modelo también se internaliza que, como en XXX CIC (2013), múltiples hechos ambientales suceden fuera de los mercados y `no necesariamente su valor se puede expresar en términos monetarios`, y, consecuentemente, incluye distintas unidades de medida, indicadores simples y complejos, pertinentes... Adicionalmente, debería emitirse en la información complementaria la composición de los rubros, así como el grado de incertidumbre asociado al proceso de medición de flujos futuros netos esperados en función de la naturaleza, con y sin intervención humana.’ (Geba, Bifaretti y Sebastián, 2013, p. 18). `Los Activos naturales comprenderían, cuando correspondan, aspectos del agua, la tierra, el aire, biodiversidad, otros.’ (Geba y Gastañaga, 2014, p. 7).” (Geba, Catani, Bifaretti y Sebastián, 2016, p. 10).

“Social-sociedad

Activo Social: `no debería depender de su tangibilidad, ni de la forma de adquisición, ni de la posibilidad de venderlo por separado, ni de la erogación previa de un costo. Es decir, un elemento Activo social haría referencia a bienes y servicios sociales en concordancia con la responsabilidad social de la organización, la riqueza social o el grado de desarrollo social de una comunidad.’ (Bifaretti y Catani, 2015, p. 18).” (p. 10).

“Especialidad: Socio-ambiental

Ambiental-Natural

`Patrimonio Neto natural: resultaría del aporte de los propietarios o asociados y de la acumulación de resultados netos naturales. En este caso puede resultar: Patrimonio Neto natural = Activo natural – Pasivo natural... el Patrimonio Neto natural estaría conformado por un capital natural (que no debería ser inferior al “capital natural mínimo a mantener” para preservar el equilibrio ecosistémico) y los resultados netos naturales de los distintos ejercicios económicos.’ (Geba, Bifaretti y Sebastián, 2013, p. 18).” (p. 13).

Según Bifaretti y Catani (2015), el “Patrimonio Neto social: resultaría del compromiso y/o del aporte de los propietarios o asociados y de la acumulación de resultados netos sociales.” (p. 18). También se han analizado significados para el enfoque contable socio-ambiental de, entre otros: Inversiones, Activos Intangibles, Bienes de Uso y Pasivos, Sociales y Ambientales o Naturales. En Geba y Bifaretti (2012) se expresa que:

“el Patrimonio Neto contable puede ser interpretado como la fuente de Activos originada por los aportes de los propietarios de la organización o autogenerados por esta. Es decir, el Patrimonio Neto contable incluye al capital (aporte de los propietarios) y los resultados positivos y negativos generados y acumulados por la organización. A su vez, el significado del término capital desde lo contable... es inclusivo de un entendido capital cultural (como lo fabricado por el hombre para aumentar la productividad del trabajo) y de un capital natural o elementos naturales que no requieren ningún ahorro previo para ser utilizados en el proceso productivo.” (p. 6).

También se ha significado como:

“Activo Intangible Social cuando el ente posee el derecho (por contratos diversos) a recibir servicios de personas capacitadas con la probabilidad de generar futuros retornos sociales a través del conocimiento utilizado y que de otra manera no se obtendrían (como cuando a través de la potenciación del talento de la personas se gana ventaja competitiva que permite dar respuesta a nuevas necesidades derivadas de la diversificación y especialización de los negocios y los avances de conocimientos científicos y tecnológicos que mejoran productos y servicios, propiciando la sostenibilidad del ente).” (Geba y Bifaretti, 2016, p. 21).

“Activos intangibles naturales, o Ambientales... aquellos elementos del activo ambiental representativos de privilegios cuyas existencias dependen de la posibilidad de producir ingresos ambientales, o naturales, futuros.” (Geba y Gastañaga, 2014, p., 8).

Es observable que los términos antes mencionados respetarían la esencia de lo contablemente interpretado como activo intangible con enfoque económico-financiero tradicional:

Activos intangibles desde lo económico-financiero: son “representativos de franquicias, privilegios u otros similares... no son bienes tangibles ni derechos contra terceros, y que expresan un valor cuya existencia depende de la posibilidad futura de producir ingresos.” (Fowler Newton, 2008, p., 100).

Incluyen: derechos de propiedad intelectual, patentes, marcas, licencias, gastos de organización y preoperativos, entre otros. También se los caracteriza como “aquellos que tienen una naturaleza inmaterial - normalmente sin sustancia o esencia física - y poseen capacidad para generar beneficios económicos futuros que pueden ser controlados por el ente.” (Pahlen Acuña y otros, 2009, p., 449).

En Geba y Bifaretti (2017), se profundiza en el término capital socio-ambiental y se concluye:

“que en el marco de la especialidad contable socio-ambiental, de manera similar a la especialidad económico-financiera, al diferenciar el Activo, el Pasivo y el Patrimonio Neto socio-ambientales, es posible identificar la fuente de los Activos socio-ambientales que se originan por los aportes de los propietarios de la organización o son autogenerados por esta (impactos socio-ambientales positivos menos impactos socio-ambientales negativos). Pero, desde la especialidad contable socio-ambiental el Patrimonio Neto socio-ambiental incluiría un capital socio-ambiental mínimo a mantener (aporte de los propietarios) teniendo en cuenta características del ente y su contexto, que puede ser inclusivo del compromiso organizacional con las metas de los ODS, y los resultados positivos y negativos generados y acumulados por la organización.” (pp. 20, 21).

De considerar que el objetivo de la especialidad contable socio-ambiental es, a diferencia de la especialidad contable económico-financiera, obtener y brindar conocimiento racional, del ente, sujeto del proceso, y de su entorno sobre un entendido Patrimonio socio-ambiental, sus modificaciones (los impactos socio-ambientales) y sus relaciones, no meramente financieros, entonces desde la especialidad contable socio-ambiental debería diferenciarse el capital socio-ambiental mínimo a mantener del ente y

el de su entorno, es decir, el capital socio-ambiental interno y externo permitiendo, a su vez, reconocer los aportes y dependencias del ente.

La cuantía del capital socio-ambiental externo mínimo a mantener, puede surgir de compromisos de los propietarios con sus stakeholders y de disposiciones legales nacionales, regionales o municipales, que tengan en cuenta el tipo de ecosistema, capacidades y vulnerabilidades de los mismos, así como el grado de desarrollo social, sus necesidades y capacidades. Y, respecto de la unidad de medida, desde la especialidad contable socio-ambiental, podrían utilizarse distintas unidades de medida pertinentes, indicadores cualitativos y cuantitativos, simples y complejos.

En cuanto al procesamiento contable de datos, podría utilizarse el proceso contable tradicional instaurado en los Sistemas de Información Contable de los entes, contribuyendo a poner en relevancia cuestiones de capital social y ambiental, de manera integrada a la información contable financiera tradicional, en momentos y lugares determinados y diferenciando los impactos sociales de los naturales del ente y de su entorno, en un ejercicio económico y de manera comparativa con ejercicios anteriores. El Proceso contable, con sus sub-procesos y etapas componentes, es un proceso metódico, sistemático y evaluable que puede contribuir a identificar un punto de partida para medir y valorar impactos y dependencias sobre el capital social y natural (además del Activo y Pasivo sociales y naturales), con un sentido objetivo y claro. Podría tener en cuenta la materialidad, prioridades específicas de la industria, prioridades locales y nacionales.” (p. 21).

Desde la disciplina contable se diferencia el significado de activo del de capital, los capitales conforman el Patrimonio Neto de los entes, permitiendo evidenciar una relación entre el ente y sus propietarios. En Geba (2018), se “enmarcan conceptos y definiciones contables, constituidos y constituyentes, tales como contabilidad, enfoques contables, proceso contable, clasificación, plan de cuentas, medición, registración, Activo, Pasivo, Patrimonio Neto económico-financiero y social y ambiental y capital socio-ambiental, entre otros.”

Luego se “efectúan análisis crítico y comparativo, razonamientos deductivos, inductivos y traspolaciones hacia aspectos del proceso que, sin perder sus características esenciales, puedan contribuir a complementar, diferenciar y sistematizar datos empíricos sobre diversos componentes naturales y sociales... y medir aspectos de la gestión en dimensiones socio-ambientales.” (pp. 6,7).

Entre las conclusiones puede rescatarse que:

“con los conocimientos de la disciplina contable pueden captarse complementariamente datos empíricos económico-financieros (EF) y socio-ambientales (SA)... luego, clasificarlos considerando cuentas del plan de cuentas con enfoque económico-financiero instrumentado en la organización económica, especificando el enfoque contable considerado. Ello, permite diferenciar a las cuentas por su naturaleza (Activo, Pasivo, Patrimonio Neto, Resultados), la variable temporal (Corriente o No Corriente), y el grado de certeza, respecto del ejercicio económico informado, para su posterior cuantificación (utilizando unidades de medidas pertinentes) y registración, por medio de la partida doble.” (pp. 23, 24).

Amerita tener en cuenta que el desarrollo se centra en requerimientos de los Estándares GRI (2016), entre ellos en el contenido temático GRI 404: *Formación y enseñanza*.

V. DESARROLLO

En 2015 Cuadrado Barreto expresa que los “indicadores de capital intelectual (CI) en la universidad son un tema de gran importancia en la sociedad del conocimiento inteligente debido a la creciente preocupación mundial por la creación de conocimiento desde la organización universitaria y su difusión hacia la sociedad.” (p. 3).

Con el objetivo de “determinar los indicadores de capital intelectual (capital humano, capital estructural y capital relacional) en el marco de las universidades, con la finalidad de detectar indicadores base para la construcción de reportes de éste intangible”, aborda “el capital intelectual y la interdependencia de sus componentes en el contexto de la organización universitaria, como soporte para la construcción de reportes y la identificación de indicadores sobre éste intangible.” (p. 4).

Considera que los “productos de la ejecución de las funciones de la organización universitaria se interpretan como capital intelectual y servicios sociales (Zaharia et al., 2010), manifestados estos últimos en vinculación con empresas, gobierno y otras universidades (Clark, 2000).” También que las “funciones de la universidad se encuentran soportadas por varios intangibles”, encontrándose, en principio, “la comunicación (interna y hacia el exterior) entre los distintos actores que conforman la organización universitaria (Vallaeyts et al., 2009).” Otro “intangible que muestra las funciones de la universidad es la reputación (Baty, 2013) que se identifica como la percepción que la sociedad tiene de la organización universitaria y, los rankings y clasificaciones muestran, en parte, este punto de vista.” (p. 5).

Interpreta que al “considerar que los activos intangibles crean valor para la organización (Sveiby, 1997) es necesario mostrar los activos no visibles de las universidades para el desarrollo de sus funciones a nivel organizacional (Udam & Heidmets, 2013; Carrillo, 2008).” En el comienzo del proceso de gestión del conocimiento (GC), se identifican los elementos del capital intelectual como recursos disponibles, “estos elementos interactúan durante el proceso de GC y la salida de productos de conocimiento es el resultado del proceso de GC.” (p. 6).

“En la universidad, el CI puede ser entendido como el resultado del proceso de producción de conocimiento realizado durante un período de tiempo (Bucheli et al., 2012), por lo que mostrar su contribución a la organización universitaria se convierte en imprescindible por formar parte de la sociedad del conocimiento inteligente (Chen & Chen, 2013; United Nations, 2005).” (p. 7).

Aborda “elementos del capital intelectual de la universidad”. Expresa que el modelo Skandia se diseña originalmente para entornos empresariales, sirviendo como base para diversos estudios de capital intelectual. “Este modelo define al capital humano como un activo importante para el desempeño de la organización, pues considera las habilidades, la experiencia, la inventiva, las aptitudes, los valores, la ética, el conocimiento y las creencias de las personas (Edvinsson & Malone, 1999; Tseng, Chang & Chen, 2012).” (p. 7).

Rescata que “Carayannis, Del Giudice & Della (2014) consideran que el capital humano se relaciona con el conocimiento, las habilidades, la experiencia, la antigüedad y la tasa de movilidad, de toda la dirección y el personal de la organización.” (p. 7).

El “personal de la universidad (profesores, investigadores, administradores, personal de administración y servicios) muestra la suma del conocimiento explícito y tácito, adquirido a través de la educación formal y no formal, y los procesos de actualización que incluye en sus actividades (Ramírez & Gordillo, 2014).” (p. 7). Brinda diferentes cuadros, entre ellos, y para generar una propuesta de indicadores, el siguiente contiene “definiciones conceptual y operacional (Creswell, 2009) de los componentes del capital humano para las universidades ecuatorianas.” (p. 7).

Cuadro N° 1: Componentes del capital humano para las universidades ecuatorianas

Componente	Definición conceptual	Definición operacional
Educación formal	Educación recibida en instituciones educativas abalizadas (Lu, Wang & Kweh, 2014)	Docentes con licenciatura Docentes con maestría Docentes con doctorado
Capacitación	Proporcionar conocimientos que el empleado no posee para la realización adecuada de su trabajo (Chen, Liu & Kweh, 2014)	Gasto en docentes Gasto en investigadores
Conocimiento, destrezas y habilidades	Integra las nociones, datos e ideas que se conocen sobre el trabajo designado (Saavedra y Saavedra, 2012)	Investigadores a tiempo completo y medio tiempo Mujeres investigadoras Docentes varones a tiempo completo y medio tiempo Mujeres docentes a tiempo completo y medio tiempo Mujeres en designaciones de alta responsabilidad
Experiencia	Conocimientos adquiridos en labores profesionales previas (Kaplan & Norton, 2000)	Edad promedio de investigadores Edad promedio de docentes Experiencia laboral
Innovación y creatividad	Capacidad e ingenio para resolver problemas y desarrollar ideas de forma eficaz (Nava, Mercado y Demmer, 2012)	Publicaciones arbitradas Publicaciones de ponencias Conferencias pronunciadas Tesis de asesoradas

Fuente: Cuadrado Barreto (2015, p. 7).

El Capital estructural se interpreta “independiente de las personas, se muestra generalmente explícito y es exclusivo de la organización (Sydler, Haefliger, Pruksa, 2014; Taghipoorzahir & Kaviani, 2013).” El Capital estructural implica “la propiedad de la organización en sistemas, herramientas, filosofía operativa, derechos comerciales protegidos, propiedad intelectual, entre otros (Tsui et al., 2014; Abhayawansa, 2014; Veltri, Mastroleo & Schaffhauser, 2014).” Es “la estructura física que facilita el acceso al conocimiento (Nonaka & Takeuchi, 1995) y que incluye los principios intangibles y tangibles que, combinados, ayudan a la optimización de recursos (Feng, Chen, Wang & Chiang, 2012)”. También “incluye las estructuras y los procesos de la organización del que depende éste capital interno (Karami & Vafaei, 2014).” (p. 8). Es decir, “es todo aquello que sostiene la productividad del personal en general, y particularmente del capital humano y del capital relacional (Edvinsson & Malone, 1999)”.

“Al considerar que los elementos del capital intelectual interactúan de manera independiente, se identifica que cada elemento cumple una función específica: el capital humano genera el conocimiento tanto explícito como tácito, el capital estructural a su vez pone al alcance de toda la organización el conocimiento creado, mientras... el capital relacional tanto entrega como obtiene conocimiento de las partes interesadas que se encuentran en contacto con la organización.” (p. 8).

Cuadro N° 2: Componentes del capital estructural

Componente	Definición conceptual	Definición operacional
Infraestructura física	Activos organizacionales muebles e inmuebles que cumplen la función de apoyo a la creación de conocimiento organizacional (Najim, Al-Naimi & Alnaji, 2012)	Infraestructura asignado a profesores Infraestructura para la enseñanza y el aprendizaje
Sistemas informáticos	Conjunto de herramientas tecnológicas que apoyan el crear, evaluar y comunicar el conocimiento (Carrillo, 2010)	Bases de datos Ancho de banda de conectividad Equipo de cómputo (software y hardware)
Cultura organizacional	Unión de modelos mentales, objetivos, normas y costumbres que comparten los miembros de la organización (Nonaka & Takeuchi, 1995)	Misión y visión Plan estratégico de investigación Mecanismos de evaluación del plan estratégico de investigación Equipos de trabajo Entrenamiento a empleados
Estructura organizacional	Detalle de jerarquías y canales de comunicación de la organización universitaria (Nava & Mercado, 2011)	Número de departamentos Empleados por departamento Posición de trabajo administrativo y académico
Propiedad intelectual	Mecanismo legal destinado a la protección de activos corporativos (Owais, 2014)	Patentes y marcas nacionales Derechos de autor

Fuente: Cuadrado Barreto (2015, p. 8).

El cuadro se basa en los componentes que plantean los autores mencionados en el mismo.

Sobre el Capital relacional expresa que:

“Ramírez, Santos y Tejada (2012) muestran que el capital relacional recoge el amplio conjunto de relaciones económicas, políticas e institucionales desarrolladas y mantenidas entre la universidad y los socios no académicos tales como empresas, organizaciones no lucrativas, autoridades públicas, gobierno local y sociedad en general, y también almacena la manera en que la universidad es percibida: su imagen, atractivo, fiabilidad, entre otros.” (p. 9).

Rescata que “Sánchez, Castrillo & Elena (2006) definen siete grupos dentro del capital relacional”: 1) “spin offs o empresas que comercializan el resultado de la investigación universitaria”; 2) “contratos y proyectos de investigación y desarrollo”; 3) “transferencia de conocimiento a través de instituciones de transferencia tecnológica”; 4) “transferencia de conocimiento a través de recursos humanos”; 5) “participación en la toma de decisiones políticas”; 6) “participación en la vida cultural y social”; y 7) “comprensión pública de la ciencia.” (p. 9).

“Secundo et al., (2014) fundamentan la inclusión del compromiso social y desarrollo regional por medio de la transmisión de conocimientos, en conjunto con el desarrollo de habilidades empresariales para ser difundida en el territorio, con el fin [del] desarrollo de la sociedad donde se desenvuelve la universidad y de ésta manera cumplir la misión social de la universidad”. (p. 9).

Menciona que la “universidad como principal centro generador de conocimiento dentro de la sociedad (Wigmore & Ruiz, 2014) atrae, desarrolla, retiene a profesores y estudiantes nacionales y extranjeros. Estos estudiantes a su vez pueden considerarse como usuarios (Vallaes et al., 2009)”. Los “padres de familia se encuentran interesados en la calidad de la educación que reciben sus hijos (Zaharia et al., 2010), las empresas y el sector gobierno identificados como solicitantes de profesionales y de la investigación (Aamir, Rehman & Rasheed, 2014) y otras universidades que cumple el papel de colaboradoras y competidoras (Valarezo & Túñez, 2014).” (p. 9). Desarrolla el cuadro siguiente.

Cuadro N° 3: Componentes del capital relacional

Componente	Definición conceptual	Definición operacional
Proveedores	Personas externas a la organización que contribuyen para su actualización (Nava et al., 2012)	Contratos con bases de datos Convenios con casas editoriales, revistas
Satisfacción estudiantil	Opinión de los estudiantes acerca de los servicios recibidos (Ceaaces, 2013)	Becas Cobertura Eventos académicos organizados
Vinculación con la colectividad	Prestación de servicios o consultoría a organizaciones externas a la universidad (Ceaaces, 2013)	Proyectos de vinculación con empresas, comunidades, organizaciones Colaboración con otras universidades Bolsa de trabajo Prácticas pre profesionales
Reputación	Se centra en la medición de la enseñanza, aprendizaje e investigación a través de la acreditación y auditoria (Houston & Paewai, 2013; Shah, 2013)	Posición en la clasificación de universidades Impacto en el sitio de internet Citaciones a la organización Concursos ganados Eficiencia terminal Reputación de los egresados
Redes de trabajo	Acuerdos institucionales desarrollados con fines de enseñanza, investigación, además de movilidad estudiantil y docente (Kenway & Fahey, 2014)	Redes externas de investigación Redes internas de investigación Científicos internacionales en la universidad

Fuente: Cuadrado Barreto (2015, p. 10).

Recupera que “Tahooneh & Shatalebi (2012) enfatizan la relevancia de las redes de trabajo *inter e intra* institucional para el desarrollo de ideas superiores, que se encuentran matizadas con creatividad, habilidades, procesos creativos y motivación interna para el trabajo por parte de los integrantes de estas redes, quienes, a su vez, desarrollan proyectos en beneficio del país.” (p. 10).

“El capital relacional contribuye a la difusión del conocimiento desarrollado por docentes, investigadores y estudiantes... propicia la relación activa formal o informal con empresarios, ex estudiantes y organismos gubernamentales diversos para colaboraciones de diversos tipos. El capital humano y el capital relacional requieren del capital estructural para su funcionamiento por lo que estos elementos, como parte del capital intelectual, interactúan conjuntamente para crear valor para la organización.” (p. 10).

Entre los tres cuadros que integran indicadores de capital intelectual “que diferentes autores han gestado en el contexto de las universidades en diferentes países así como en el Ecuador.” (p. 12), se encuentran:

Cuadro N° 4: Comparativo de indicadores de capital intelectual en universidades

	Indicador	Tipo	Autor							
			Ordorika, et al. (2014)	Ramírez (2015)	Sánchez, et al. (2006)	Secundo (2014)	Mercado, et al. (2014)	Bucheli, et al. (2012)	Ceaaces (2013)	
Capital humano	Educación formal	Docentes con doctorado	NF							
		Docentes con maestría	NF							
		Docentes con licenciatura	NF							
		Investigadores / personal administrativo	NF							
	Capacitación	Entrenamiento a profesores	NF							
		Lenguaje extranjero de docentes	NF							
	Conocimiento, destrezas y habilidades	Profesores de tiempo completo	NF							
		% de crecimiento de profesores	NF							
		% de crecimiento de investigadores	NF							
		Docentes que participan en proyectos nacionales e internacionales	NF							
	Experiencia	Años de docencia	NF							
		Años de trabajo en empresas	NF							
		% de movilidad académica	NF							
	Innovación y creatividad	Profesores con doctorado/ activos en publicaciones	NF							
		Equipos de trabajo	NF							
		Fondos para I+D / Número de investigadores	F							
		Investigadores visitantes de otras universidades / investigadores	NF							
		Publicaciones por disciplina	NF							
		Citas de publicaciones de la disciplina	NF							
		Libros	NF							
Capítulos de libros		NF								
Visibilidad en sitios web	NF									

Fuente: Cuadrado Barreto (2015, p. 13).

Cuadro Nº 5: Comparativo de indicadores de capital intelectual en universidades

	Indicador	Tipo	Autor						
			Orderika et al. (2014)	Ramirez (2015)	Sánchez et al. (2006)	Secundo (2014)	Mercado et al. (2014)	Buchelli et al. (2012)	Ceaaces (2013)
Capital relacional	Proveedores	Convenios y acuerdos	NF						
		Empresas que comercializan el resultado de la investigación universitaria	NF						
		Contratos con la industria para capacitación	NF						
		Contratos con organizaciones públicas	NF						
		Contratos con la industria para investigación y desarrollo	NF						
	Estudiantes	Estudiantes en programas de doctorado	NF						
		Eventos para promover la ciencia	NF						
		Movilidad de estudiantes	NF						
		Duración de estudios	NF						
		Deserción estudiantil	NF						
		% de graduación	NF						
		Relaciones permanentes con graduados	NF						
		% de empleabilidad de graduados	NF						
		# de estudiantes por facultad	NF						
		Ingreso por investigación	F						
	Vinculación con la colectividad	Responsabilidad social	NF						
		# de actividades culturales	NF						
		# de actividades sociales	NF						
		# de actividades deportivas	NF						
		Convenios con escuelas secundarias	NF						
		Acuerdos con empresas y organizaciones privadas y no gubernamentales	NF						
		Acuerdos y convenios con organismos públicos	NF						
		Existencia de una Institución de Transferencia de Tecnología	NF						
		Diseminación de los resultados de investigación	NF						
		Apropiación social de los resultados de investigación	NF						
	Reputación	Acreditación institucional	NF						
		Existencia de actividades relacionadas con la elaboración de políticas	NF						
	Redes de trabajo	# de redes de investigación	NF						
		# de publicaciones con coautores	NF						
		# de redes académicas	NF						
		# de convenios con otras universidades	NF						

Fuente: Cuadrado Barreto (2015, p. 15).

También incluye un cuadro con *Indicadores de capital intelectual para las universidades del Ecuador*.

En la página web del diccionario empresarial wolters kluwer, Herrero Agüero (n. d), define al capital intelectual “como el conjunto de activos intangibles de una organización que, aunque no están reflejados en su totalidad en los estados contables tradicionales, generan valor o tienen potencial de generarlo en el futuro.” También como “todo el conocimiento que existe en la empresa y que es de utilidad para la misma”. El capital intelectual se crea por el aporte “del conocimiento existente y su desarrollo es posible por la tecnología, la organización y las relaciones con agentes sociales del entorno.”

Cada vez hay un reconocimiento mayor del capital intelectual “como un factor decisivo en la generación de valor de las organizaciones”, siendo considerado un activo estratégico. Rescatan que “Peter Drucker... afirma que el conocimiento organizativo se ha convertido en el ‘recurso’ más importante y que este conocimiento se mide a través del capital intelectual de la organización.” Se menciona entre las problemáticas que no hay consenso en las definiciones ni en los elementos que lo integran, así como por el hecho de que una importante parte del capital intelectual es conocimiento tácito, planteándose el reto de “hacerlo explícito”.

Entiende que una de las aproximaciones más usadas “establece tres dimensiones básicas en la configuración del capital intelectual:

1. Capital humano... conformado por el conjunto de conocimientos, experiencias, habilidades, valores, potencial innovador, talento y competencias de todas las personas que trabajan en una organización...
2. Capital estructural u organizativo... recibe el nombre de Activo de estructura interna y es una dimensión que Integra ‘conocimientos y capacidades organizacionales’; es el conocimiento que la

organización consigue identificar y sistematizar, por lo tanto su objetivo es 'almacenar y mejorar el flujo del conocimiento'... desde la estructura organizativa, los métodos y procedimientos que se utilizan en el trabajo, el software, las bases de datos, los sistemas de investigación y desarrollo hasta la estrategia, cultura de la empresa y los sistemas de gestión y dirección. Estos activos son 'propiedad' de la empresa.

3. Capital relacional... referencia a las relaciones y vínculos que la empresa mantiene con el entorno, desde clientes, proveedores, competidores, accionistas, hasta la imagen de marca y las alianzas estratégicas.

Otros modelos amplían estas dimensiones e identifican un número muy superior, pero no incorporan aspectos novedosos sino disgregación de los ya expuestos."

Reconoce la importancia de la información, de la experiencia acumulada y del conocimiento: "La creciente diversificación socio-empresarial y los cambios en los entornos, estructuras y procesos hacen que se valoren la información, la experiencia acumulada y el conocimiento como elementos imprescindibles y diferenciadores en las organizaciones." De tales consideraciones surgen modelos de gestión haciendo "énfasis en el conocimiento y que buscan identificarlo, potenciarlo, estructurarlo, facilitar su accesibilidad, medirlo y valorarlo." Algunas de dichas "aproximaciones serían los estudios sobre el capital intelectual, la gestión del conocimiento, el aprendizaje permanente y el empowerment u otorgamiento de poderes entre otros."

Los enfoques mencionados "tienen una base común:

- Reconocer la importancia de la información y del conocimiento.
- Hacer posible que las organizaciones aprendan.
- Basarse en el conocimiento y aprendizaje compartido.
- Valorar las aportaciones del capital humano como elementos diferenciadores y únicos.
- Considerar que la identificación, desarrollo, medición y valoración de conocimientos organizativos se basa en la interrelación entre estructuras, procesos, tecnologías y personas."

González Millán y Rodríguez Díaz (2010) concluyen que se "encuentra una amplia gama de documentos bibliográficos articulados con tema del Capital Intelectual, encontrándose puntos coincidentes que centran su atención en los tres componentes básicos: el Capital Humano, el Capital Relacional y el Capital Estructural." Consideran que para "el desarrollo verdadero del Capital Intelectual a nivel institucional, se requiere de elementos promotores y de participación en círculos de comunidades investigativas, propias de las diferentes ciencias del saber que comprometan al Capital Relacional como eje de desarrollo social." También concluyen que "el Capital Intelectual se convierte en una forma de valoración de los activos llamados invisibles o intangibles, que propenden por la generación de nuevo conocimiento en las empresas del siglo XXI." (p. 126).

En la página de Gestiópolis, 2000 - 2018 WebProfit Ltda, se observa que el "capital intelectual se puede definir como el conjunto de activos de carácter intangible valiosos y distintivos constituido por una combinación de recursos estratégicos relativos al talento humano, información sistematizada, infraestructura tecnológica y organizacional, patrimonio y relaciones sociales y de negocios que en la actualidad están contribuyendo a la creación de valor para la empresa o que tienen el potencial para generarlo en el futuro." Los mencionados activos intangibles participan "en la creación de valor formando parte y apoyando los procesos internos críticos correspondientes a áreas como la gestión de operaciones, gestión de clientes, gestión de las innovaciones y de gestión de los procesos reguladores y sociales. A procesos en los que debemos ser excelentes para materializar y entregar la propuesta de valor para los clientes... e incrementar la productividad de la empresa."

El capital intelectual comúnmente comprende "el capital humano, capital de información y comunicación, capital de innovación y desarrollo, capital organizativo, capital social relacional y capital negocio relacional." Se expresa que el "capital de información y comunicación se puede

clasificar en dos grandes grupos: los activos correspondientes a las aplicaciones de capital de información y los relativos a la infraestructura tecnológica. Considera que la “primera categoría se refiere esencialmente al acceso y las aplicaciones de las tecnologías de la información y la comunicación y la segunda a las tecnologías compartidas por el personal.”

El Banco Santander emite un Apéndice 1 sobre *Indicadores de Capital Intelectual: construyendo el futuro*. Su “modelo de Capital Intelectual agrupa sus componentes en tres bloques: Capital Humano, Capital Estructural y Capital Relacional”, interpretando que “refleja las diferentes manifestaciones del conocimiento organizativo. Es dinámico, en la medida que pretende ir más allá de la obtención de crecimientos estáticos de cada tipo de Capital.”

Se generan flujos de interrelación entre cada uno de los bloques de Capital Intelectual mediante mecanismos de Gestión del Conocimiento para incrementar el valor de la empresa. Brindan información que no consideran como “un inventario completo del Capital Intelectual que controla y gestiona nuestra entidad.” Los indicadores se presentan en los siguientes cuadros, los han seleccionado “por su relevancia, de acuerdo con la estrategia empresarial, y se refieren, salvo los específicamente señalados, al banco matriz en España.”

Indicadores de Capital Humano: las “competencias actuales, la capacidad de innovar y mejorar, así como el compromiso y la motivación del equipo humano, son elementos clave del Capital Intelectual que deben ser medidos y gestionados por ser impulsores de creatividad y rendimiento.”

Cuadro Nº 6: Competencias: conocimientos, habilidades y cualidades profesionales

Indicadores	Ejercicio 2001	Ejercicio 2000
Porcentaje de gastos de formación/masa salarial (anual)	1,3	1,26
Porcentaje de participantes en formación sobre plantilla	95,38	88,75
Porcentaje de personal con acceso a formación desde su puesto de trabajo por medios electrónicos	100	62,93
Nº de becarios gestionados	653	578
Nº de actividades de aprendizaje disponibles en Formavía (formación «on line»)	328	18
Porcentaje de personas sobre el total de plantilla usuarios de Formavía	65,85	0,93

Fuente: Santander (n. d., p. 32).

Se considera que los “indicadores reflejan el grado de esfuerzo de las personas y de la empresa por incrementar y perfeccionar sus capacidades.” (p. 32)

Cuadro Nº 7: Capacidad de innovar y mejorar

Indicadores	Ejercicio 2001	Ejercicio 2000
Edad media de la plantilla	42,68	42,46
Porcentaje diversidad hombres/ mujeres	72,5/27,5	73/27
Porcentaje de personas con titulación universitaria	34,11	32,12
Nº de currículum vitae gestionados en procesos de selección externa	46.243	45.380
Nº de consultas atendidas por el Servicio de atención al empleado	32.294	27.731
Nº de proyectos relacionados con gestión del conocimiento	8	6

Fuente: Santander (n. d., p. 32).

Para la Capacidad de innovar y mejorar, los “Indicadores de experiencia, diversidad e innovación que reflejan nuestra capacidad de aprendizaje generador de ideas.” (p. 32).

Cuadro Nº 8: Compromiso y motivación

Indicadores	Ejercicio 2001	Ejercicio 2000
Años de antigüedad de la plantilla	20,02	19,80
Porcentaje de personal promocionado / total plantilla	10,05	9,01
Porcentaje de personas con retribución variable	100,00	95,00
Nº de personas incorporadas a Dirección por Resultados	2.145	2.370
Nº de evaluaciones de desempeño gestionadas	34.751	27.653
Nº de aportaciones a Comunidades del conocimiento	114	26
Nº de sugerencias de mejora	2.353	2.691

Fuente: Santander (n. d., pp. 32, 33).

Se interpreta que el “compromiso con el proyecto del Banco está asociado con la motivación, el rendimiento y la calidad de trabajo.” (p. 32).

Indicadores de Capital Estructural, en este caso, el “Capital Estructural lo componen las estructuras e infraestructuras organizativas, los sistemas y procesos, la tecnología y los productos.” (p. 33).

Cuadro Nº 9: Apoyo al cliente

Indicadores	Ejercicio 2001	Ejercicio 2000
Nº de oficinas en España (incluye Banesto, BSN-Banif e Hispamer)	4.707	5.518
Nº de oficinas en el exterior	5.110	5.330
Nº de portales (Internet) existentes dirigidos a clientes (*)	47	50
Media mensual de transacciones informáticas (millones)	240,2	231,5
Nº de llamadas/día atendidas a usuarios internos	5.073	4.723
Nº de foros de debate establecidos en la Intranet	15	6

(*) Reducción por optimización de portales existentes; este dato hace referencia al Grupo.

Fuente: Santander (n. d., p. 33).

Se ha tratado “de identificar los procesos sistematizados articulados para atender y satisfacer con eficiencia al cliente interno y externo.” (p. 33).

Cuadro Nº 10: Tecnología y calidad de los procesos

Indicadores	Ejercicio 2001	Ejercicio 2000
Nº de ordenadores por empleado / oficina	1,23/7,53	1,34/7,00
Porcentaje de empleados con acceso a Intranet / correo electrónico	100/100	66,52/100
Capacidad de proceso (Mips en Host Central)	8.663	7.002
Capacidad de almacenamiento total (Terabytes)	1.160,7	660,8
Nº mensual de páginas accedidas en Intranet	1.976.192	749.643
Nº mensual de páginas accedidas en Internet	168.235.423	51.648.320
Nº de certificaciones ISO-9000	99	94

Fuente: Santander (n. d., p. 33).

Se interpreta que: “La identificación de los procesos clave y la dotación de tecnología facilitan una explotación eficiente del conocimiento organizativo.” (33).

Cuadro Nº 11: Tecnología de producto

Indicadores	Ejercicio 2001	Ejercicio 2000
Nº de productos y servicios (catálogo)	1.603	1.393
Nº de productos y servicios nuevos desarrollados	210	261
Nº de procesos «intranetizados»	200	24
Nº de procesos «internetizados»	50	20

Fuente: Santander (n. d., p. 33).

En este aspecto, se “trata de medir su grado de documentación y explicitación para que sea compartido y reutilizado por todas las personas de la empresa.” (p. 33).

Indicadores de Capital Relacional, este “concepto refleja el valor que para el Santander Central Hispano tiene el conjunto de relaciones que mantiene con los agentes de su entorno, en el que el principal punto de referencia es el Cliente.” (p. 33).

Cuadro Nº 12: Lealtad y vinculación

Indicadores	Ejercicio 2001	Ejercicio 2000
Nº de clientes en Línea Telefónica (*)	1.977.266	1.765.729
Nº de clientes en Banca Internet 618.900 375.539	618.900	375.539
Nº de tarjetas de crédito (*)	1.176.169	1.085.335
Nº de tarjetas de débito (*)	2.680.979	2.602.262
Libretas de ahorro (banda magnética)	4.309.354	4.226.572
Antigüedad media de los clientes (en años)	10	9
Índice de satisfacción global de clientes particulares (sobre 10)	8,25	8,10
Índice de satisfacción global de clientes empresas (sobre 10)	7,33	7,23
Cuota de mercado en España (**)		
Créditos	16,5	17,7
Recursos de clientes	20,5	19,9
Fondos de inversión	26,3	25,1
Recursos gestionados	21,6	20,7
Nº de publicaciones dirigidas al accionista	5	4
Nº de publicaciones dirigidas al cliente (***)	5	7
Nº de publicaciones dirigidas al empleado	3	3
Nº de reclamaciones de clientes recibidas en la Unidad de Atención al Cliente	7.224	8.210

(*) Variación del criterio de medición respecto al año pasado. (**) Últimas disponibles. (***) Reducción por fusión de redes comerciales

Fuente: Santander (n. d., p. 34).

En este apartado se consignan “indicadores que reflejan los sistemas que la empresa ha dispuesto para crear relaciones sólidas con los clientes, mejorar su atención, dar cobertura a sus necesidades y conocer su valoración a través de índices de satisfacción.” (p. 34).

Cuadro Nº 13: Intensidad, colaboración y conectividad

Indicadores	Ejercicio 2001	Ejercicio 2000
Nº de clientes nuevos	866.192	874.138
Nº de llamadas atendidas por vía telefónica	3.049.750	3.747.237
Nº de operaciones efectuadas por vía telefónica	5.789.552	3.562.358
Porcentaje de accesibilidad Banca Telefónica	93	80
Porcentaje de clientes satisfechos con la Banca Telefónica	87,68	85,1
Nº de clientes de Internet	618.900	375.539
Nº de operaciones realizadas por Internet	41.527.361	28.014.116
Nº de clientes de Banca Electrónica cliente-servidor	58.949	54.734
Nº de operaciones realizadas por Banca Electrónica	149.205.463	131.561.056
Promedio de empleados por oficina	6,1	5,53

Fuente: Santander (n. d., p. 34).

En el cuadro precedente se “reflejan indicadores sobre la penetración que logran los canales de relación con el cliente y el grado de intensidad obtenido.” (p. 34).

En el *Apéndice 2 Cultura y Mecenazgo* se incluye *Universidades*, expresando en *Convenios de Colaboración* que la “apuesta por el mundo de la Educación Superior constituye un eje de actuación estratégico para el Grupo, tanto en España como en Portugal y cada uno de países latinoamericanos donde estamos presentes” y que “en el ámbito académico, mediante el apoyo financiero a diversos programas, más de 150 proyectos académicos están siendo hoy impulsados por el Grupo”, entre otras cuestiones. (p. 35).

Por su parte, el I International Integrated Reporting Council (IIRC) (2013), considera que los “capitales son inventarios de valor que aumentan, disminuyen o se transforman a través de las actividades y salidas de la organización. Por ejemplo, el capital financiero de una organización se incrementa cuando se obtiene un beneficio, y la calidad de su capital humano mejora cuando los

empleados están mejor capacitados.” (p. 12). Clasifica a los capitales como: *Capital financiero, Capital industrial, Capital Intelectual, Capital humano, Capital social y relacional y Capital natural*.

Interpreta que el Capital Intelectual son “Intangibles basados en el conocimiento de la organización, incluyendo:... propiedad intelectual, tales como patentes, derechos de autor, software, derechos y licencias” y “capital organizacional” tales como el conocimiento tácito, sistemas, procedimientos y protocolos”. (p. 13).

VI. RESULTADOS

Del análisis realizado surge la consideración expresa de capital intelectual como activo intangible, o recursos intangibles de propiedad del ente con la capacidad de generar valor. A su vez, mayormente, se interpreta que el capital intelectual se conformaría por tres capitales (capital humano, capital estructural y capital relacional). Entre las excepciones estarían el diferenciar el capital intelectual del capital social y relacional, y la expresa inclusión de “información sistematizada”, entre otros.

En cuanto a sus elementos componentes se reconoce la importancia de la información, información sistematizada, patrimonio y relaciones, la experiencia acumulada y el conocimiento. Se mencionan elementos e indicadores, tales como para:

- Capital humano: educación formal, capacitación (“gasto en docentes”, “gasto en investigadores), conocimientos (investigadores/hombres/mujeres a tiempo completo), experiencia (“edad promedio” y “experiencia laboral”), creatividad e innovación (publicaciones, conferencias, tesis), habilidades, valores, compromiso, motivación y hasta “gasto” en docentes e investigadores, entre otros.
- Capital estructural: “infraestructura física” (inmuebles y muebles que sirven de apoyo para crear conocimientos, cantidad de oficinas), sistemas informáticos (equipos, ancho de banda, bases de datos), cultura organizacional (la misión, la visión, equipos de trabajo, entrenamiento, plan estratégico de investigación, mecanismos de evaluación), estructura de la organización (departamentos, personal por departamento), propiedad intelectual (patentes, marcas, derechos de autor), software, sistemas de investigación y desarrollo, de gestión y dirección, sistemas y procesos
- Capital relacional: proveedores, satisfacción de los estudiantes, (becas, reuniones académicas organizadas) vinculación con el medio (vinculación con empresas, con la comunidad, otras universidades, bolsas de trabajo, prácticas ante de la graduación), reputación (reputación del ente y de sus egresados, impacto en internet, citas, concursos ganados), redes de trabajo (redes externas e internas de investigación, científicos internacionales), clientes, accionistas, alianzas estratégicas.

De lo expresado es observable la consideración del capital intelectual como “activo intangible, términos que desde lo contable poseen distintos, o más precisos, sentidos y/o significaciones. Además, si bien el capital intelectual es mayormente interpretado como recurso intangible, también surgen entre sus indicadores componentes, más precisamente dentro del capital estructural, elementos físicos o tangibles y dentro del capital humano la expresión “gastos”.

VII. CONCLUSIONES

Del desarrollo realizado es posible inferir sobre la necesidad de contribuir desde lo contable sobre una temática tan importante como es lo significado como capital intelectual, en aras de diferenciar y relacionar los términos capital, activo intangible y gasto, entre otros.

Desde lo contable es posible contribuir a:

- Distinguir los activos intangibles del capital y de gastos;
- Interpretar al término capital como integrante del patrimonio neto;
- Diferenciar elementos tangibles e intangibles propiedad del ente con la capacidad de generar ingresos como activo, así como por el uso o destino de los mismos como bienes de uso, inversiones, activos intangibles, y su diferencia con los gastos, otros;
- Captar, clasificar, medir y registrar en distintas unidades de medida y con las convenciones de la partida doble:
 - Servicios prestados/recibidos por docentes, no docentes, investigadores (por sexo, nacionalidad, edad, jerarquía y años de servicio, entre otros) a partir de los documentos respaldatorios utilizados tradicionalmente por el proceso contable (p. ej. para la registración del pasivo y/o del pago de haberes), adicionando datos desde el departamento de personal;
 - Publicaciones en revistas, jornadas, congresos, otros, (nacionales y extranjeros), patentes, licencias, derechos de autor y similares, por medio de la sistematización electrónica de los currículos docentes;
 - Los recursos físicos, o tangibles, como bienes de uso para la generación y mantenimiento del capital intelectual y sus variaciones positivas, diferenciando los culturales de los naturales;
 - La cantidad de proveedores, clientes, educandos, becas, redes de trabajo grupo de investigación, otros, por medio de la documentación fuente del proceso contable tradicional, complementado con los datos sistematizados de los currículos respectivos y de los departamentos pertinentes.
 - Otros.

Una vez captados los datos empíricos, pueden ser clasificados utilizando la sistematicidad del plan de cuentas tradicional, en el cual se consideran particularidades identitarias de los entes y así como características y destino o uso de los recursos, diferenciando los recursos culturales de los naturales. Amerita tener en cuenta que si se ha observado mención expresa de indicadores de recursos culturales tangibles y no así de recursos naturales, muchos de los cuales son base y objeto de diversas investigaciones y fuente de producciones científicas, patentamientos y similares, como las realizadas sobre el cambio climático, los humedales, los océanos, la generación de nuevas semillas, efectos contaminantes, producción y reproducción animal, otros.

Luego, desde lo económico financiero los datos empíricos pueden ser medidos en unidades monetarias, desde lo socio-ambiental en otras unidades pertinentes. Ello permitiría su registración para su posterior información. Como corolario de lo expresado, los profesionales contables pueden aportar para precisar el sentido y significado de los términos. Con ello, ayudar a conocer (de manera metódica, sistemática, cuantificada y evaluable) el capital intelectual, sus elementos componentes y sus variaciones, así como la importancia del mismo y su relación con aspectos positivos del patrimonio, con enfoque económico-financiero y social y ambiental, con la información como un activo para la organización y, a su vez, para la sociedad en su conjunto.

VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Banco Santander. (n. d.). Apéndices Santander Central Hispano - Apéndice 1 Indicadores de Capital Intelectual: construyendo el futuro, Apéndice 2 Cultura y Mecenazgo, obtenido el 6 de Noviembre de 2018 de:

<https://www.santander.com/csgs/StaticBS?ssbinary=true&blobtable=MungoBlobs&blobkey=id&SSURLcontext=Satellite+Server&blobcol=urldata&SSURLcontainer=Default&SSURLsession=false&blobwhere=1278680810824&blobheader=application%2Fpdf&SSURLapptype=BlobServer>

Cuadrado Barreto G. (2015). Indicadores de Capital Intelectual para Universidades del Ecuador, obtenido el 19 de Octubre de 2018 de:

https://www.researchgate.net/publication/304748975_Indicadores_de_capital_intelectual_para_universidades_del_Ecuador

Bifaretti M. y Catani M. (2015). Contabilidad socio-ambiental: conceptos contables relevantes para la dimensión social y los marcos conceptuales normativos, *XXXVI Jornadas Universitarias de Contabilidad y V Jornadas Universitarias Internacionales de Contabilidad*. Facultad de Ciencias Económicas, Universidad de Buenos Aires. Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Argentina.

Fowler Newton E. (2008). Cuestiones contables fundamentales. Buenos Aires Argentina: La Ley.

Geba N., Fernández Lorenzo L. y Bifaretti M. (2007). Marco Conceptual para la Especialidad Contable Socio-ambiental, *XXVIII Jornadas Universitarias de Contabilidad*. Facultad de Ciencias Económicas y Sociales, Universidad Nacional de Mar del Plata. Mar del Plata, Argentina.

Geba N. y Bifaretti M. (2012). Una Investigación Teórica sobre Pasivo Ambiental, *18º Encuentro Nacional de Investigadores Universitarios del Área Contable y 8º Simposio Regional de Investigación Contable*. Universidad Nacional de La Plata, Facultad de Ciencias Económicas, Instituto de Investigaciones y Estudios Contables. Ciudad de La Plata, Argentina.

Geba N., Bifaretti M. y Sebastián M. (2013). Reflexiones para elaborar un Marco Conceptual de las Normas Contables Ambientales (Nacional). *XXX Conferencia Interamericana de Contabilidad*. Trabajo Nacional. Punta del Este. República Oriental del Uruguay.

Geba N., Bifaretti M. y Sebastián M. (2013 a). El Sistema de Información Contable y los Indicadores Ambientales en los Modelos de Balances Sociales, *XXXIV Jornadas Universitarias de Contabilidad y IV Jornadas Universitarias Internacionales de Contabilidad*. Universidad Nacional del Litoral, Facultad de Ciencias Económicas. Santa Fe. Argentina.

Geba N. y Bifaretti M. (2014). Diferencias y similitudes entre disciplina contable y tecnología contable, *20º Encuentro Nacional de Investigadores Universitarios del área Contable y 10º Simposio Regional de Investigación Contable*. Instituto de Investigaciones y Estudios Contables, Facultad de Ciencias Económicas, Universidad Nacional de La Plata, Argentina.

Geba N. y Gastañaga D. (2014). Un estudio exploratorio sobre el patrimonio socio-ambiental y los indicadores ambientales de una memoria de sostenibilidad, obtenido el 15 de Noviembre de 2018 de:

http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/49354/Documento_completo.pdf?sequence=3

Geba N. y Bifaretti M. (2016). Riesgos, Activos, Pasivos y Patrimonio Neto Sociales y las Memorias de Sostenibilidad GRI G4: Un Estudio de Caso, *XXXVII Jornadas Universitarias de Contabilidad*.

Universidad Nacional de Mar Del Plata, Facultad de Ciencias Económicas y Sociales. Ciudad de Mar del Plata, Argentina.

Geba N., Catani M., Bifaretti M. y Sebastián M. (2016). Contabilidad Socio-Ambiental: Una Integración Conceptual para la Sustentabilidad de las Organizaciones Económicas, *V Jornada del Departamento de Contabilidad*. Universidad Nacional de La Plata, Facultad de Ciencias Económicas, Departamento de contabilidad. Ciudad de La Plata, Argentina.

Geba N. y Bifaretti M. (2017). Contabilidad Social y Ambiental: Reflexiones sobre un Capital Socio-Ambiental a Mantener como Variable del Modelo, *XXXVIII Jornadas Universitarias de Contabilidad*. Universidad Nacional del Sur, Departamento de Ciencias de la Administración. Ciudad de Bahía Blanca, Argentina.

Geba N. (2018). Avances en la Disciplina Contable: Clasificación, Medición y Registración de Datos Financieros-Socio-Ambientales y los Estándares GRI, *VI Jornadas Universitarias Internacionales de Contabilidad y XXXIX Jornadas Universitarias de Contabilidad*. Universidad Nacional de Misiones, Facultad de Ciencias Económicas, Puerto Iguazú, Argentina.

Gestiópolis WebProfit Ltda. (2000-2018). El informe de capital intelectual como complemento del análisis e interpretación de estados financieros, obtenido el 19 de Octubre de 2018 de: <https://www.gestiopolis.com/el-informe-de-capital-intelectual-como-complemento-del-analisis-e-interpretacion-de-estados-financieros/>

González Millán J. y Rodríguez Díaz M. (2010). Modelos de Capital Intelectual y sus indicadores en la universidad pública, Cuadernos de Administración, Universidad del Valle N° 43, 113-128.

Herrero Agüero D. (n. d). Capital intelectual, obtenido el 19 de Octubre de 2018 de: <http://diccionarioempresarial.wolterskluwer.es/Content/Documento.aspx?params=H4slAAAAAAAAEA MtMSbF1jTAAASmJU2MTtbLUouLM DxbIwMDS0NDA1OQQGZapUt-ckhIQaptWmJocSoAEiWQpTUAAAA=WKE>

Houssay B. (1941). Función Social de la Universidad, obtenido el 22 de Octubre de 2018 de: <http://www.bnm.me.gov.ar/giga1/documentos/EL000112.pdf>

International Integrated Reporting Council (IIRC). (2013). El Marco Internacional <IR> Reporting Integrado, obtenido el 6 de Noviembre de 2018 de: <http://integratedreporting.org/wp-content/uploads/2015/03/13-12-08-THE-INTERNATIONAL-IR-FRAMEWORK-SPANISH-1.pdf>

Pahlen Acuña R., Fronti de García L., Campo A., Helouani R., Chaves O. y Viegas J. (2009). Contabilidad pasado, presente y futuro. Buenos Aires, Argentina: La Ley.

Universidad Nacional de La Plata (2018). Plan estratégico Universidad Nacional de La Plata 2018-2022, obtenido el 18 de Noviembre de 2018 de: <https://unlp.edu.ar/frontend/media/71/11271/b79232387aba4e2e083b220c56013398.pdf>