

Los activos intangibles: factores de éxito de las empresas cubanas *Intangible Assets: Success Factors of Cuban Enterprises*

Francisco Borrás Atiénzar

Facultad de Contabilidad y Finanzas,
Universidad de La Habana, Cuba.
fborras@fcf.uh.cu

RESUMEN

El objetivo de este trabajo fue identificar los principales factores intangibles que con mayor fuerza influyen en el desarrollo exitoso de las empresas cubanas. Para realizar el estudio empírico, se utilizó la triangulación de métodos científicos, fuentes y agentes de recogida de datos. Como parte del procedimiento metodológico empleado, se aplicó una encuesta a 127 directivos de empresas cubanas y 15 académicos. El principal resultado de la investigación fue la identificación de 19 variables de capital intelectual. Además, se obtuvieron evidencias del alto impacto de los factores relacionados con el capital humano y del insuficiente reconocimiento del capital social en las organizaciones cubanas.

PALABRAS CLAVE: administración de empresas, capital intelectual, creación de valor, gestión empresarial, recursos intangibles.

ABSTRACT

The present work is aimed at identifying the main intangible factors that influence the most on the successful development of Cuban enterprises. To perform the practical study, a triangulation of scientific methods, sources, and data collection agents was used. As part of the methodological procedure, a poll was carried out to 127 managers of Cuban companies, and 15 academics. The main result of the research work was the identification of 19 variables of intellectual capital. Besides, some evidences were obtained as to the high impact of factors related with the human capital, and the lack of knowledge as to the social capital in Cuban organizations.

KEYWORDS: enterprise administration, intellectual capital, creation of value, intangible resources.

RECIBIDO: 20/12/2013

ACEPTADO: 15/1/2014

CLASIFICACIÓN JEL: M42

Introducción

Los activos intangibles, vinculados al conocimiento, ejercen una gran influencia en el éxito de las empresas. Hoy en día, para alcanzar los objetivos estratégicos de una empresa no es suficiente el soporte material y financiero,

sino que, además, es imprescindible contar con los recursos intangibles. El desarrollo de las tecnologías de la información y las comunicaciones, el complejo entretrejo económico y social, la globalización de los mercados, los vertiginosos avances

científicos, el papel creciente de la innovación y el protagonismo de la responsabilidad social hacen que el conocimiento se incorpore a la economía empresarial como un activo, o sea, como un bien que puede generar futuras riquezas.

La importancia de los intangibles en la creación de valor se encuentra muy bien ilustrada en las palabras de Edvinsson y Malone (2003):

La preponderancia del capital intelectual es inevitable, dadas las irresistibles fuerzas históricas y tecnológicas, para no hablar de los flujos de inversión, que están barriendo el mundo moderno y nos llevan hacia una economía de conocimientos. Dominará la manera como valoramos nuestras instituciones porque es el único que capta la dinámica de crear y sostener valor en las organizaciones. Es el único que reconoce que la empresa moderna cambia tan rápidamente que lo único que le queda para apoyarse es el talento y la dedicación de su gente y la calidad de las herramientas de que esta dispone (p. 39).

Los estudios empíricos que centran su atención en la relación entre la gestión del capital intelectual y los resultados empresariales han proliferado en los últimos años, no solo en Estados Unidos y Europa, sino también en otras partes del mundo (Santidrián, 2003; Wang y Chang, 2005; Guthrie *et al.*, 2008; F-Jardon y Martos, 2009; Ting y Lean, 2009; Laing *et al.*, 2010; Ochoa *et al.*, 2010; Oliveira *et al.*, 2010; Arvidsson, 2011; Kamukama *et al.*, 2011; Maditinos *et al.*, 2011; Mehralian *et al.*, 2012; Pal y Soriya, 2012; Pucar, 2012; Suraj y Bontis, 2012; Demartini y Paoloni, 2013; Giuliani, 2013; Henry, 2013; Wasiluk, 2013; Yu y Humphreys, 2013). Los reportes de las investigaciones apuntan hacia una estrecha vinculación entre la gestión del capital intelectual y los resultados económicos financieros de las organizaciones.

La academia cubana y un sector empresarial de avanzada en la Isla han sido conscientes de la necesidad de estudiar la teoría y la práctica internacional a propósito de la medición y gestión del capital intelectual, en aras de encontrar modelos y procedimientos que se adapten a las particularidades de las organizaciones cubanas. En el estudio de los intangibles se destacan los trabajos de los

siguientes académicos y empresarios cubanos: Lau (2001), Hernández (2002), Font y Lazcano (2004), Muñoz y Rodríguez (2005), Castro Díaz-Balart (2006), Faloh y Fernández (2006), Cuesta (2008), López (2008), Infante (2009), Morales (2009), Rivero (2009), Triana (2010), Pérez (2011), Garcés (2012), Monagas (2012), Alonso (2013), Lage (2013) y Ruso (2014). Estos estudios cubanos van dirigidos, fundamentalmente, a la presentación de propuestas de medición y gestión de los activos intangibles, los que son validados a través de la aplicación de modelos y procedimientos en diferentes organizaciones cubanas, con la utilización del método científico de estudio de casos.

El objetivo de este trabajo fue determinar los factores intangibles que mayor impacto tienen en el éxito de las empresas cubanas, de acuerdo con sus particularidades. Las variables que se tomaron como punto de partida para el estudio empírico tienen en cuenta la experiencia internacional y cubana antes referenciada.

Metodología

El estudio empírico que se presenta tuvo como objetivo central la identificación de las variables de capital intelectual en las empresas cubanas; o sea, la determinación de los activos intangibles que mayor influencia ejercen en la creación de valor en este tipo de organizaciones, de acuerdo con las particularidades de la economía cubana.

Como método de investigación se utilizó la triangulación de métodos, fuentes y agentes de recogida de datos, que consiste en la validación convergente de los resultados obtenidos en un trabajo de campo. Esta técnica ha sido ampliamente manejada por diversos científicos internacionales y cubanos (Yin, 2003; Rodríguez *et al.*, 2004; Rodríguez, 2006; Alarcón, 2008).

La recogida de información se hizo mediante los métodos del cuestionario (Rodríguez, 2006) y el análisis de contenido (Alarcón, 2008), para obtener evidencias documentales y empíricas sobre las variables de capital intelectual en el sector empresarial cubano. Con la finalidad de hacer homogéneas las unidades de contraste, se consideraron como términos de validación convergente los factores intangibles que ejercen una influencia decisiva en el éxito de las empresas cubanas.

Además, se contrastaron las informaciones recogidas mediante el análisis del contenido de documentos, con aquellas obtenidas a través de cuestionarios aplicados a expertos. A su vez, en el trabajo con expertos se utilizaron dos tipos de agentes: empresarios y académicos.

El procedimiento metodológico de la investigación contempló cuatro etapas:

1. Análisis de contenido de documentos internacionales y nacionales que pautan enfoques conceptuales y/o definen políticas en el tratamiento del capital intelectual. La finalidad de este análisis fue seleccionar aquellas variables de capital intelectual que mayor presencia y relevancia tienen en esos documentos, y establecer paradigmas de éxito para el sector empresarial internacional y cubano. En esta etapa del estudio se utilizó la triangulación de fuentes internacionales y cubanas, entre las cuales se encuentran los modelos de medición y gestión de capital intelectual, las normas internacionales de calidad (ISO), la «Iniciativa global de reportes de responsabilidad social (GRI)», los Lineamientos aprobados en el VI Congreso del PCC, las normas cubanas de capital humano, la «Ley cubana para el medio ambiente», la «Norma cubana para los sistemas de gestión ambiental», las normas cubanas de información financiera, el «Manual de perfeccionamiento empresarial»; así como las normativas cubanas de desarrollo de la ciencia, la tecnología y la innovación, entre otras. Al final de este análisis fueron seleccionadas 19 variables.
2. Validación de las variables de capital intelectual seleccionadas mediante la aplicación de un cuestionario a empresarios. En el estudio se tomó una muestra aleatoria de 127 directivos del primer nivel, en empresas cubanas de alta prioridad para la economía nacional. Su estructura sectorial fue la siguiente: 22 % industriales, 26 % comerciales y 52 % de servicios. Se les pidió a los empresarios que valoraran, mediante una escala Likert (1-5), cada una

de las 19 variables seleccionadas. Se hizo énfasis en que el objetivo consistía en valorar el papel de cada variable en el éxito de las empresas cubanas, entendido en términos de cumplimiento de su encargo económico y social.

3. Validación de las variables de capital seleccionadas mediante la aplicación de un cuestionario a académicos. En este análisis se utilizó el muestreo intencional (Alarcón, 2008), consistente en obtener información de aquellos agentes que aportan a la investigación una información variada, profunda y cualificada sobre el tema objeto de estudio, por la calificación y posición profesional y científica que ocupan. En este caso, fueron encuestados 15 profesores universitarios con experiencia en el campo de la gestión empresarial.
4. Triangulación de la información obtenida en los pasos anteriores, con el fin de analizar el grado de coincidencia entre los resultados obtenidos del análisis del contenido de documentos, del cuestionario a empresarios y del cuestionario a académicos.

Es importante subrayar que la metodología de investigación utilizada para la identificación de las variables de capital intelectual en las empresas cubanas ha sido empleada y validada por otros científicos que han abordado este tipo de estudio a nivel internacional (Bontis, 1998; Sveiby, 1998; Bontis y Fitz, 2002; Lim y Dallimore, 2004; Tsan y Chang, 2005; Rodríguez, 2006; Huang *et al.*, 2007; Tovstiga y Tulugurova, 2009).

Selección y validación de los factores intangibles en las empresas cubanas

El análisis documental de las diferentes fuentes de información internacionales y cubanas permitió llegar a la selección de las variables que se muestran en la tabla 1. Esta selección se compone de 8 variables de capital humano (CH), 4 de capital estructural (CE), 5 de capital relacional (CR) y 2 de capital social (CS). Cada una de las variables definidas fue conceptualizada con la ayuda de expertos.

Tabla 1. Variables de capital intelectual en las empresas cubanas.

CÓD.	VARIABLE
CH1	Sentido de pertenencia y compromiso: disposición del trabajador para alinear su conducta con las necesidades y prioridades de la empresa, sintiéndose parte de la organización.
CH2	Clima laboral: ambiente humano y físico en el que se desarrolla el trabajo cotidiano.
CH3	Formación general y especializada: conocimientos y habilidades específicos que poseen, se crean y/o se desarrollan en los trabajadores y que permiten un desempeño laboral satisfactorio.
CH4	Trabajo en equipo: capacidad de los miembros de un grupo de trabajadores de organizar y desarrollar el trabajo en conjunto, propiciar decisiones colegiadas y alcanzar los objetivos comunes.
CH5	Liderazgo: habilidad de influir en las personas para que trabajen con entusiasmo en la consecución de objetivos de la organización.
CH6	Motivación y satisfacción laboral: impulsos, deseos, aspiraciones y fuerzas que hacen que los trabajadores desempeñen mejor su tarea. Respuesta afectiva de los trabajadores hacia su trabajo, basada en el equilibrio entre las contribuciones que realiza y las compensaciones personales que recibe.
CH7	Competencias profesionales: capacidad de los trabajadores para aplicar el conjunto de sus conocimientos, habilidades y actitudes en el desempeño laboral.
CH8	Creatividad y cultura innovadora: capacidad de crear nuevas ideas y mejorar lo ya existente. Valores, motivaciones, actitudes y condiciones para el desarrollo de la creación y la innovación en las empresas.
CE1	Calidad de procesos y productos: correspondencia de los procesos y servicios con los parámetros cuantitativos y cualitativos establecidos.
CE2	Esfuerzos y resultados de I+D+i: gastos, inversiones y resultados alcanzados en las acciones relacionadas con el aumento de conocimientos sobre la realidad; la incorporación práctica de estos para concebir nuevas aplicaciones; y la mejora de productos, procesos, tecnologías y relaciones institucionales de la empresa.
CE3	Cultura organizacional: conjunto de valores, normas, formas de actuación y comportamientos compartidos entre los miembros de la organización, que distingue a una empresa de las otras.
CE4	Tecnologías de la información y las comunicaciones: dotación y desarrollo de aplicaciones para el tratamiento, la trasmisión y la gestión de la información y los conocimientos que mejoran la eficacia y la eficiencia de la empresa.
CR1	Relaciones con clientes: calidad y solidez de las relaciones con los clientes; incluye las bases de datos de los clientes, la lealtad y satisfacción de los clientes, así como la calidad de los procesos vinculados a la interacción con estos.
CR2	Relaciones con proveedores: calidad y solidez de las relaciones con los suministradores; incluye la formalización de los contratos, los procedimientos para la interacción con los proveedores, la calidad de los productos y los servicios suministrados y la capacidad de respuesta de los proveedores a las necesidades de la empresa.
CR3	Relaciones con instituciones financieras: calidad y solidez de las relaciones con las instituciones bancarias y otros intermediarios financieros que facilitan las transacciones monetarias, las operaciones crediticias, otros financiamientos y la cobertura de riesgos, necesarios para la actividad de la empresa.
CR4	Relaciones con otras empresas y organizaciones empresariales: acuerdos de colaboración y alianza estratégica con entidades empresariales dentro y fuera del sector al que pertenecen a nivel nacional e internacional.
CR5	Relación con instituciones de promoción, mejora y certificación de la calidad: solidez y sistematicidad de las relaciones de la empresa con las instituciones que promueven, norman y acreditan la calidad de productos, servicios, procesos y tecnologías empresariales.
CS1	Impacto social territorial: conjunto de actividades y relaciones que mantiene la empresa con los diferentes agentes sociales y que muestran el compromiso y la responsabilidad con la sociedad. Se incluyen acciones dirigidas al desarrollo social y económico del territorio, ayuda a sectores vulnerables de la población, protección del patrimonio cultural, defensa a los consumidores, relaciones con organizaciones de masas y políticas, entre otras.
CS2	Responsabilidad ambiental: conjunto de acciones dirigidas a la preservación de los sistemas naturales, incluidos los ecosistemas; la promoción de iniciativas ecológicas; el cumplimiento de las normas y los códigos establecidos para el cuidado ambiental y el desarrollo de la educación ambiental de los trabajadores, entre otras.

Fuente: elaboración propia.

La validación de estas variables por expertos se muestra en la tabla 2, en la que se presenta el porcentaje de empresas que valoraron de alto el impacto de las variables en el éxito o fracaso

empresarial. Dentro de las variables de capital humano más reconocidas por las empresas cubanas se hallan: el clima laboral, el sentido de pertenencia y compromiso, la formación general

Tabla 2. Porcentaje de encuestados que valoraron de alto el impacto de las variables en el éxito o fracaso de las empresas cubanas (porcentaje del total de empresas).

VARIABLES DE CAPITAL INTELECTUAL		TOTAL	INDUSTRIA	COMERCIO	SERVICIOS
CAPITAL HUMANO					
CH1	Sentido de pertenencia y compromiso	81 %	82 %	82 %	80 %
CH2	Clima laboral	84 %	86 %	88 %	82 %
CH3	Formación laboral y especializada	81 %	93 %	73 %	80 %
CH4	Trabajo en equipo	77 %	64 %	88 %	77 %
CH5	Liderazgo	81 %	71 %	82 %	85 %
CH6	Motivación y satisfacción laboral	70 %	71 %	69 %	71 %
CH7	Competencias profesionales	76 %	89 %	67 %	74 %
CH8	Creatividad y cultura innovadora	73 %	75 %	67 %	76 %
CAPITAL ESTRUCTURAL					
CE1	Calidad de procesos y productos	74 %	68 %	79 %	74 %
CE2	Esfuerzos y resultados de I+D+i	65 %	57 %	61 %	71 %
CE3	Cultura organizacional	81 %	75 %	88 %	80 %
CE4	Tecnologías de la información y las comunicaciones	74 %	64 %	73 %	79 %
CAPITAL RELACIONAL					
CR1	Relaciones con clientes	84 %	89 %	76 %	86 %
CR2	Relaciones con proveedores	80 %	79 %	82 %	79 %
CR3	Relaciones con instituciones financieras	83 %	75 %	88 %	83 %
CR4	Relaciones con otras empresas y organizaciones empresariales	76 %	68 %	73 %	80 %
CR5	Relación con instituciones de promoción, mejora y certificación de la calidad	71 %	71 %	70 %	71 %
CAPITAL SOCIAL					
CS1	Impacto social territorial	73 %	79 %	67 %	74 %
CS2	Responsabilidad ambiental	69 %	71 %	67 %	68 %

Fuente: elaboración propia.

y especializada y el liderazgo; todas con más del 81 % de validación del total de encuestados. Fueron valoradas como de alta relevancia, con más del 73 %, las competencias profesionales, el trabajo en equipo, la creatividad y la cultura innovadora. Un aspecto interesante es que la motivación y satisfacción laboral, uno de los factores intangibles que mayor protagonismo debería tener en el logro del éxito de las organizaciones, por la alta influencia que ejerce en el resto de las variables, resultó ser el menos reconocido por los directivos empresariales encuestados (70 %). Es necesario un análisis más profundo de las causas de este fenómeno en la economía empresarial cubana.

Existen diferencias entre los distintos sectores en cuanto al reconocimiento de la importancia de las variables; por ejemplo, la formación general y especializada posee mayor relevancia en la industria (93 %) y menor en el comercio (73 %). Similar comportamiento tienen las competencias

profesionales, mientras que el trabajo en equipo, por el contrario, obtiene menor reconocimiento en la industria (64 %) y mayor en el comercio (88 %). Por último, la variable creatividad y cultura innovadora impacta más en los servicios (76 %).

En la figura 1 se puede notar la alta puntuación de las variables de capital humano en la escala Likert de 1-5; como se puede observar todas obtuvieron una valoración por encima de 4 puntos. En conclusión, todas las variables de capital humano alcanzaron una evaluación promedio de alto impacto por parte de la inmensa mayoría de los empresarios encuestados.

La variable de capital estructural que alcanzó mayor relevancia es la cultura organizacional (81 %), mientras que en segundo lugar fueron reconocidas la calidad de procesos y productos (74 %) y las tecnologías de la información y las comunicaciones (74 %). Resulta muy sugerente que un factor tan importante como la investigación, el

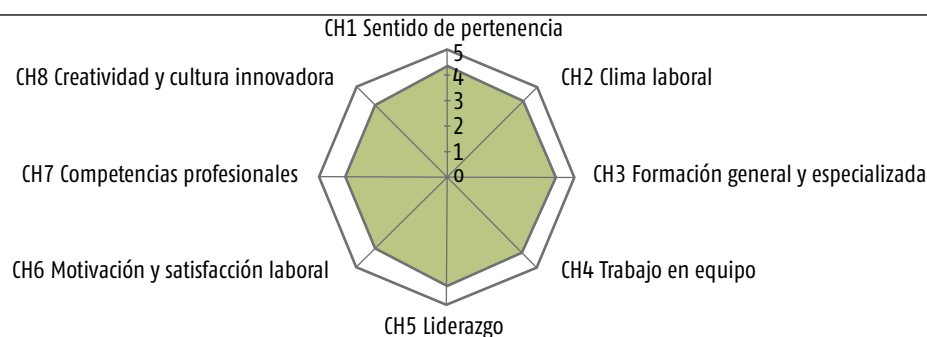


Figura 1. Valoración de las variables de capital humano por empresarios cubanos (puntuación media por escala Likert 1-5).

Fuente: elaboración propia.

desarrollo y la innovación alcance el menor reconocimiento (65 %), comportamiento cuyas causas merecen un estudio más profundo.

El grado de importancia de las variables de capital estructural varía según el sector de actividad. El de los servicios es el que más peso le otorga a estos factores: el 79 % de los empresarios de este sector valora de alto impacto las tecnologías de la información y las comunicaciones, el 80 % otorga igual valoración a la cultura organizacional, el 71 % a los esfuerzos y resultados de I+D+i y el 74 % a la calidad de los servicios. En contraste, solamente el 64 % de los directivos de las empresas industriales otorga una alta importancia a las tecnologías de la información y las comunicaciones y el 57 % a la gestión de I+D+i.

En la figura 2 se muestra la puntuación total en escala Likert 1-5 que alcanzaron los factores de capital estructural. Todas las variables lograron una puntuación media de alrededor de 4 puntos,

por lo que se consideran validadas por la mayoría de las empresas.

Las variables de capital relacional (tabla 2) obtuvieron un alto reconocimiento de los empresarios como factores que influyen en el éxito de las organizaciones cubanas. Son altamente valoradas las relaciones con los clientes (84 %), los proveedores (80 %) y las instituciones financieras (83 %); también recibieron una valoración significativa las relaciones con otras empresas (76 %). El factor de capital relacional de menor impacto es la colaboración con instituciones de promoción, mejora y certificación de la calidad (71 %). Es significativo resaltar que la relevancia de estas variables en los diferentes sectores no se diferencia mucho de los valores promedios.

En la figura 3 se muestra la puntuación de las variables de capital relacional mediante escala Likert 1-5. Como se puede observar, todas alcanzan valores medios por encima de 4 puntos, lo que

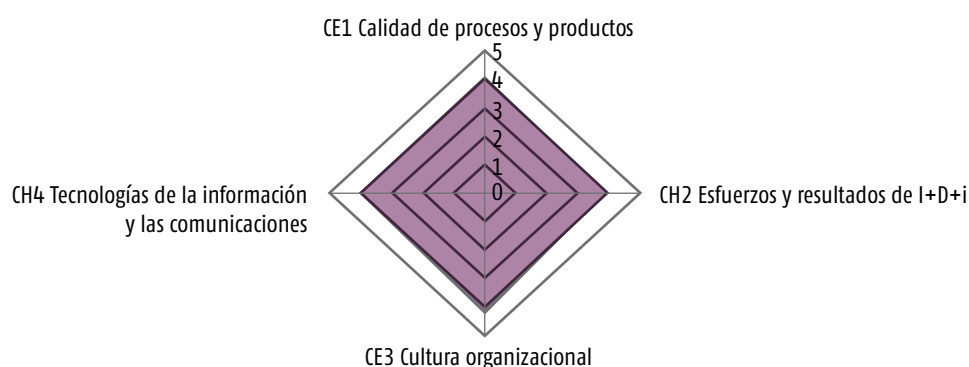


Figura 2. Valoración de las variables de capital estructural por empresarios cubanos (puntuación media por escala Likert 1-5).

Fuente: elaboración propia.

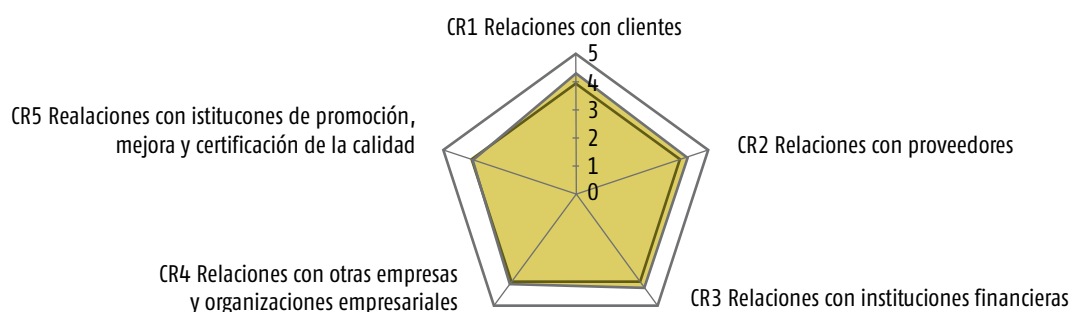


Figura 3 Valoración de las variables de capital relacional por empresarios cubanos (puntuación media por escala Likert 1-5).

Fuente: elaboración propia.

hace que las variables seleccionadas de capital relacional queden validadas por los empresarios.

Es muy importante hacer notar que los factores de capital social son los que obtienen menor reconocimiento por parte de los empresarios (tabla 2), pues solamente el 73 % de ellos piensa que el impacto social de la organización en el territorio es un factor de éxito, y en el comercio esta variable es reconocida solo por el 67 % de los encuestados. La variable responsabilidad ambiental es aún menos estimada como factor inductor de valor para la organización, al ser reconocida como tal únicamente por el 69 % de los directivos. En el comercio y los servicios es aún más baja esta valoración. No obstante, como puede observarse en la figura 4, en una escala Likert 1-5 las puntuaciones de los factores sociales casi alcanzan los 4 puntos. Por ello, podemos decir que las variables de capital social también fueron validadas por los empresarios.

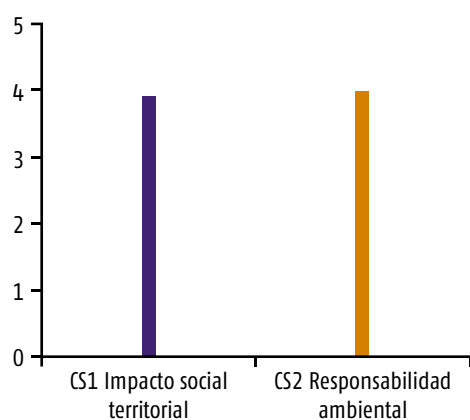


Figura 4. Valoración de las variables de capital social por empresarios cubanos (puntuación media por escala Likert 1-5).

Fuente: elaboración propia.

El próximo paso consistió en someter las variables objeto de análisis a la valoración de expertos de la academia (tabla 3). Como muestran los resultados de las puntuaciones en la escala Likert 1-5, todas las variables alcanzaron una valoración muy cercana a los 5 puntos, con lo que resultan validadas por estos agentes del estudio. Sin embargo, es interesante resaltar que las variables menos favorecidas por los profesores universitarios especialistas en la gestión empresarial fueron aquellas asociadas a la responsabilidad social. Este hecho nuevamente apunta hacia la perentoria necesidad de analizar las causas de esas tendencias entre los administradores y estudiosos de las empresas cubanas.

Tabla 3. Valoración de las variables de capital social por académicos cubanos (puntuación media por escala Likert 1-5).

CÓDIGO	VARIABLE	VALOR PROMEDIO
CH1	Sentido de pertenencia y compromiso	4,9
CH2	Clima laboral	4,9
CH3	Formación laboral y especializada	4,9
CH4	Trabajo en equipo	4,7
CH5	Liderazgo	4,9
CH6	Motivación y satisfacción laboral	4,9
CH7	Competencias profesionales	4,9
CH8	Creatividad y cultura innovadora	4,6
CE1	Calidad de procesos y productos	4,9
CE2	Esfuerzos y resultados de I+D+i	4,6
CE3	Cultura organizacional	4,9
CE4	Tecnologías de la información y las comunicaciones	4,6
CÓDIGO	VARIABLE	VALOR PROMEDIO

Tabla 3. (Continuación)

CÓDIGO	VARIABLE	VALOR PROMEDIO
CR1	Relaciones con clientes	4,9
CR2	Relaciones con proveedores	5,0
CR3	Relaciones con instituciones financieras	4,7
CR4	Relaciones con otras empresas y organizaciones empresariales	4,9
CR5	Relación con instituciones de promoción, mejora y certificación de la calidad	4,4
CS1	Impacto social territorial	4,3
CS2	Responsabilidad ambiental	4,3

Fuente: elaboración propia.

Conclusiones

La importancia de cada uno de los activos intangibles varía en diferentes sectores económicos. En la industria obtienen mayor reconocimiento las variables vinculadas a la formación del personal, las competencias laborales y las relaciones con clientes. En el comercio poseen mayor relevancia el clima laboral, el trabajo en equipo, la cultura organizacional y las relaciones con instituciones financieras. En el sector de los servicios el mayor impacto lo tienen el liderazgo, la cultura organizacional, las tecnologías de la información y las comunicaciones y las relaciones con clientes.

Las variables de capital humano reciben una alta valoración como factores de éxito de las empresas cubanas. Sin embargo, el capital social, vinculado a la influencia territorial y ambiental de la organización, obtiene el más bajo reconocimiento. Es necesario profundizar en el estudio de las variables de capital intelectual y su influencia en la creación de valor en las condiciones de las empresas cubanas.

BIBLIOGRAFÍA

ALARCÓN, A. (2008): «Procedimiento para el análisis del efecto de la estructura financiera de las empresas mixtas hoteleras en el flujo de caja del Estado: estudio de casos», tesis de doctorado, Facultad de Economía, Universidad de Camagüey.

ALONSO, G. (2013): «El cuadro de mando integral como herramienta de gestión de intangibles. Diseño y aplicación en el Centro de Ingeniería Genética y

Biotecnología», tesis de maestría en Contabilidad, Universidad de La Habana.

ARVIDSSON, S. (2011): «Disclosure of Non-financial Information in the Annual Report: a Management-team Perspective», *Journal of Intellectual Capital*, vol. 12, n.º 2, pp. 277-300.

BONTIS, N. (1998): «Intellectual Capital: an Exploratory Study that Develops Measures and Models», *Management Decision*, vol. 36, n.º 2, pp. 63-76.

BONTIS, N. y J. FITZ (2002): «Intellectual Capital ROI: a Causal Map of Human Capital Antecedents and Consequents», *Journal of Intellectual Capital*, vol. 3, n.º 3, pp. 223-247.

CASTRO DÍAZ-BALART, F. (2006): *Ciencia, Tecnología e Innovación: desafíos e incertidumbres para el Sur*, Ediciones Plaza, La Habana.

CUESTA, A. (2008): *Tecnología de gestión de recursos humanos*, Editorial Academia, La Habana.

DEMARTINI, P. y P. PAOLONI (2013): «Implementing an Intellectual Capital Framework in Practice», *Journal of Intellectual Capital*, vol. 14, n.º 1, pp. 69-83.

EDVINSSON, L. y M. MALONE (2003): *El Capital Intelectual: cómo identificar y calcular el valor de los recursos intangibles de su empresa*, Editorial Gestión 2000, Barcelona.

FALOH, R. y M. FERNÁNDEZ (2006): *Gestión de la innovación. Una visión actualizada para el contexto iberoamericano*, Editorial Academia, La Habana.

F-JARDON, C. y M. MARTOS (2009): «Intellectual Capital and Performance in Wood Industries of Argentina», *Journal of Intellectual Capital*, vol. 10, n.º 4, pp. 600-616.

FONT, E. y C. LAZCANO (2004) «Algunas reflexiones acerca del llamado Capital Humano desde la óptica del análisis de la gestión de la información», *Economía y Desarrollo*, vol. 13, n.º 1, pp. 130-153.

GARCÉS, R. (2012): «Valoración sociológica sobre la importancia y composición del capital intelectual», *Revista GConocimiento*, vol. 3, n.º 6, pp. 2-11.

GIULIANI, M. (2013): «Not all Sunshine and Roses: Discovering Intellectual Liabilities “in action”», *Journal of Intellectual Capital*, vol. 14, n.º 1, pp. 127-144.

GUTHRIE, J.; L. WARD y S. CUGANESAN (2008): «Intellectual Capital Reporting Media in an Australian Industry», *International Journal of Learning and Intellectual Capital*, vol. 5, n.º 1, pp. 48-62.

HENRY, L. (2013): «Intellectual Capital in a Recession: Evidence from UK SMEs», *Journal of Intellectual Capital*, vol. 14, n.º 1, pp. 84-101.

- HERNÁNDEZ, R. (2002): «Activos intangibles: utilización de enfoques para su medición», ponencia, Ibergecyt 2002, Empresa de Gestión del Conocimiento (GE-CYT), La Habana, noviembre.
- HUANG, C.; R. LUTHER y M. TAYLES (2007): «An Evidence-based Taxonomy of Intellectual Capital», *Journal of Intellectual Capital*, vol. 8, n.º 3, pp. 386-408.
- INFANTE, J. (2009): «La sociedad del conocimiento y la contabilidad en el siglo XXI», ponencia, VI Evento Internacional de Contabilidad, Auditoría y Finanzas, Asociación Nacional de Economistas y Contadores de Cuba (ANECC), La Habana, junio.
- KAMUKAMA, N.; A. AHIAZU y J. NTAYI (2011): «Competitive Advantage: Mediator of Intellectual Capital and Performance», *Journal of Intellectual Capital*, vol. 12, n.º 1, pp. 152-164.
- LAGE, A. (2013): *La economía del conocimiento y el socialismo*, Editorial Academia, La Habana.
- LAING, G.; J. DUNN y S. HUGHES-LUCAS (2010): «Applying the VAIC Model to Australian Hotels», *Journal of Intellectual Capital*, vol. 11, n.º 3, pp. 269-283.
- LAU, C. (2001): «Modelo de gestión de los recursos humanos para el sector de Turismo de Cuba», tesis de doctorado, Facultad de Contabilidad y Finanzas, Universidad de La Habana.
- LIM, L. y P. DALLIMORE (2004): «Intellectual Capital: Management Attitudes in Service Industries», *Journal of Intellectual Capital*, vol. 5, n.º 1, pp. 181-194.
- LÓPEZ, A. (2008): «Propuesta metodológica para hacer corresponder la gestión por competencias con los objetivos estratégicos de las organizaciones», tesis de doctorado en Ciencias Técnicas, Instituto Superior de Tecnologías y Ciencias Aplicadas, La Habana.
- MADITINOS, D.; D. CHATZOUDIS, C. TSAIRIDIS y G. THERIOU (2011): «The Impact of Intellectual Capital on Firms' Market Value and Financial Performance», *Journal of Intellectual Capital*, vol. 12, n.º 1, pp. 132-151.
- MEHRALIAN, G.; A. RAJABZADEH, M. SADEH y H. RASEKH (2012): «Intellectual Capital and Corporate Performance in Iranian Pharmaceutical Industry», *Journal of Intellectual Capital*, vol. 13, n.º 1, pp. 138-158.
- MONAGAS, M. (2012): «El Capital Intelectual en las empresas hoteleras en Cuba. Procedimiento para su medición», tesis de doctorado en Ciencias Técnicas, Facultad de Ingeniería Industrial, Instituto Superior Politécnico José Antonio Echeverría, La Habana.
- MORALES, A. (2009): *Capital Humano: hacia un sistema de gestión en la empresa cubana*, Editora Política, La Habana.
- MUÑOZ, R. y S. RODRÍGUEZ (2005): «La inteligencia emocional y su relación con el proceso directivo en el contexto empresarial», *Revista Ingeniería Industrial*, vol. 26, n.º 1, pp. 29-36.
- OCHOA M.; B. PRIETO y A. SANTIDRIAN (2010): *Estado actual de los modelos de Capital Intelectual y su impacto en la creación de valor de empresas de Castilla y León*, Consejo Económico y Social de Castilla y León, Valladolid.
- OLIVEIRA, L.; L. RODRIGUES y R. CRAIG (2010): «Intellectual Capital Reporting in Sustainability Reports», *Journal of Intellectual Capital*, vol. 11, n.º 4, pp. 575-594.
- PAL, K. y S. SORIYA (2012): «Intellectual Capital Performance of Indian Pharmaceutical and Textile Industry», *Journal of Intellectual Capital*, vol. 13, n.º 1, pp. 120-137.
- PÉREZ, T. (2011): «Modelo y procedimientos para medir el capital intelectual en empresas cubanas de proyectos», tesis de doctorado en Ciencias Económicas, Universidad Central Marta Abreu de Las Villas, Santa Clara.
- PUCAR, S. (2012): «The Influence of Intellectual Capital on Export Performance», *Journal of Intellectual Capital*, vol. 13, n.º 2, pp. 248-261.
- RIVERO, D. (2009): «Modelo conceptual de medición del capital intelectual y un procedimiento para su implementación. Caso hotelero», tesis de doctorado en Ciencias Contables y Financieras, Universidad de Matanzas.
- RODRÍGUEZ, G.; J. GIL y E. GARCÍA (2004): *Metodología de la investigación cualitativa*, Editorial Félix Varela, La Habana.
- RODRÍGUEZ, O. (2006): «El capital intelectual de las cajas de ahorros españolas», *Cuadernos de Estudios Empresariales*, vol. 16, pp. 157-176.
- RUSO, F. (2014): «Identificación, valoración y exposición contable del capital intelectual en la universidad cubana», tesis de doctorado, Facultad de Contabilidad y Finanzas, Universidad de La Habana.
- SANTIDRIÁN, A. (2003): *Relevancia de los indicadores de rendimiento en la generación e incorporación de conocimiento. Estudio de un caso del sector de automoción*, Universidad de Burgos.
- SURAJ, O. y N. BONTIS (2012): «Managing Intellectual Capital in Nigerian Telecommunications Compa-

- nies», *Journal of Intellectual Capital*, vol. 13, n.º 2, pp. 262-282.
- SVEIBY, K. (1998): «Intellectual Capital: Thinking Ahead», *Australian CPA*, vol. 68, n.º 5, pp. 18-22.
- TING, W. y H. LEAN (2009): «Intellectual Capital Performance of Financial Institutions in Malaysia», *Journal of Intellectual Capital*, vol. 10, n.º 4, pp. 588-599.
- TOVSTIGA, G. y E. TULUGUROVA (2009): «Intellectual Capital Practices: a Four-region Comparative Study», *Journal of Intellectual Capital*, vol. 10, n.º 1, pp. 70-80.
- TRIANA, J. (2010): «La Economía del conocimiento en Cuba: retos desde la perspectiva del desarrollo», conferencia, Ibergecyt 2010, Empresa de Gestión del Conocimiento (GECYT), La Habana, noviembre.
- TSAN, W. y C. CHANG (2005): «Intellectual Capital System Interaction in Taiwan», *Journal of Intellectual Capital*, vol. 6, n.º 2, pp. 285-298.
- WANG, W. y C. CHANG (2005): «Intellectual Capital and Performance in Causal Models: Evidence from the Information Technology Industry in Taiwan», *Journal of Intellectual Capital*, vol. 6, n.º 2, pp. 222-236.
- WASILUK, K. (2013): «Beyond Eco-efficiency: Understanding CS through the IC Practice Lens», *Journal of Intellectual Capital*, vol. 14, n.º 1, pp. 102-126.
- YIN, R. (2003): *Case Study Research. Design and Methods*, SAGE Publications, Thousand Oaks.
- YU, A. y C. HUMPHREYS (2013): «From Measuring to Learning? –Probing the Evolutionary Path of IC Research and Practice», *Journal of Intellectual Capital*, vol. 14, n.º 1, pp. 26-47.

• • •