


|   |   |                     |                   |          |
|---|---|---------------------|-------------------|----------|
|  | <b>UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA</b> |                     |                   |          |
|   | Documento   | Código              | Fecha             | Revisión |
|   | <b>FORMATO HOJA DE RESUMEN PARA TRABAJO DE GRADO</b>  | <b>F-AC-DBL-007</b> | <b>08-07-2021</b> | <b>B</b> |
|   | Dependencia   | Aprobado            |                   | Pág.     |
| <b>DIVISIÓN DE BIBLIOTECA</b>   | <b>SUBDIRECTOR ACADEMICO</b>                          |                     | <b>i(168)</b>     |          |

## RESUMEN – TRABAJO DE GRADO

|   |   |                   |           |
|---|---|-------------------|-----------|
| <b>AUTORES</b>  | Eliana Paola Morales Castrillo<br>Juan Pablo Contreras Trillos  |                   |           |
| <b>FACULTAD</b>   | Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas   |                   |           |
| <b>PLAN DE ESTUDIOS</b>   | Contaduría Pública  |                   |           |
| <b>DIRECTOR</b>   | Naydú Judith Jácome Castilla  |                   |           |
| <b>TÍTULO DE LA TESIS</b>   | Caracterización Del Capital Intelectual De Los Contadores Públicos De Las Organizaciones Del Sector Comercial De Ocaña Norte De Santander Para La Determinación De Su Valor E Importancia           |                   |           |
| <b>TITULO EN INGLES</b>   | Characterization of the intellectual capital of the public accountants of the organizations of the commercial sector of ocaña norte de santander for the determination of its value and importance. |                   |           |
| <b>RESUMEN</b><br>(70 palabras)   |   |                   |           |
| <p>El presente trabajo tuvo como objetivo principal la caracterización del capital intelectual de los contadores públicos de las organizaciones del sector comercial de Ocaña norte de Santander con el propósito de lograr determinar su valor e importancia, con un enfoque mixto (cuantitativo y cualitativo) de tipo descriptivo, además se utilizó como instrumento de recolección de información la encuesta, medio que permitió obtener datos reales a partir de fuentes primarias de información.</p> |   |                   |           |
| <b>RESUMEN EN INGLES</b>  |   |                   |           |
| <p>The main objective of this work was to characterize the intellectual capital of public accountants of organizations in the commercial sector of Ocaña Norte de Santander in order to determine its value and importance, with a mixed approach (quantitative and qualitative) of descriptive type, also used as an instrument for collecting information the survey, which allowed obtaining real data from primary sources of information.</p>  |   |                   |           |
| <b>PALABRAS CLAVES</b>  | Capital intelectual, sector comercial, Población, Muestra   |                   |           |
| <b>PALABRAS CLAVES EN INGLES</b>  | Intellectual capital, Business sector, Population, Sample   |                   |           |
| <b>CARACTERÍSTICAS</b>  |   |                   |           |
| PÁGINAS: 168  | PLANOS:   | ILUSTRACIONES: 29 | CD-ROM: 1 |



Via Acolsure, Sede el Algodonal, Ocaña, Colombia - Código postal: 546552  
 Línea gratuita nacional: 01 8000 121 022 - PBX: (+57) (7) 569 00 88  
 atencionalciudadano@ufpso.edu.co - www.ufpso.edu.co

**CARACTERIZACIÓN DEL CAPITAL INTELECTUAL DE LOS CONTADORES  
PÚBLICOS DE LAS ORGANIZACIONES DEL SECTOR COMERCIAL DE OCAÑA  
NORTE DE SANTANDER PARA LA DETERMINACIÓN DE SU VALOR E  
IMPORTANCIA**

**AUTORES:**

**ELIANA PAOLA MORALES CASTRILLO COD: 221380**

**JUAN PABLO CONTRERAS TRILLOS COD: 221278**

**Trabajo de Grado presentado como requisito para Optar por el Título de Contador  
Público.**

**Director**

**NAYDÚ JUDITH JÁCOME CASTILLA**

**Contador Público**

**UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECÓNICAS  
CONTADURÍA PÚBLICA**

**Ocaña, Colombia**

**Junio, 2019**

## Índice

|  |        |
|--|--------|
| Capítulo 1 Caracterización Del Capital Intelectual De Los Contadores Públicos De Las Organizaciones Del Sector Comercial De Ocaña Norte De Santander Para La Determinación De Su Valor E Importancia | 1      |
| 1.1 Planteamiento Del Problema   | 1      |
| 1.2 Formulación Del Problema   | 4      |
| 1.3 Objetivos  | 4      |
| 1.3.1 Objetivo General   | 4      |
| 1.3.2 Objetivos Específicos  | 4      |
| 1.4 Justificación  | 5      |
| 1.5 Delimitaciones   | 7      |
| 1.5.1 Delimitación Geográfica  | 7      |
| 1.5.2 Delimitación Temporal  | 7      |
| 1.5.3 Delimitación Conceptual  | 7      |
| 1.5.4 Delimitación Operativa   | 7      |
| <br>Capítulo 2 Marco Referencial   | <br>9  |
| 2.1 Marco Histórico  | 9      |
| 2.1.1 Marco Histórico A Nivel Mundial  | 9      |
| 2.1.2 Marco Histórico A Nivel Nacional   | 12     |
| 2.1.3 Marco Histórico A Nivel Local  | 16     |
| 2.2 Marco Teórico  | 20     |
| 2.2.1 Teoría De Recursos Y Capacidades   | 20     |
| 2.2.2 Teoría Del Capital Humano  | 21     |
| 2.2.3 Teoría Del Conocimiento Y La Globalización   | 22     |
| 2.2.4 Teoría Del Capital Intelectual   | 23     |
| 2.2.5 Teoría De Valor  | 23     |
| 2.2.6 Teoría De La Motivación De Los Empleados   | 24     |
| 2.2.7 Teoría De Las Capacidades Dinámicas  | 24     |
| 2.2.8 Teorías De Los Grupos De Interés (Stakeholders)  | 25     |
| 2.3 Marco Conceptual   | 26     |
| 2.4 Marco Legal  | 30     |
| 2.4.1 Artículo 38. Activos Intangibles   | 30     |
| 2.4.2 Decreto 2649 De 1993.  | 32     |
| 2.4.3 Decreto 2650 De 1993.  | 32     |
| <br>Capítulo 3 Diseño Metodológico   | <br>33 |
| 3.1 Tipo De Investigación  | 33     |
| 3.2 Nivel De Investigación   | 33     |
| 3.3 Diseño De La Investigación   | 34     |
| 3.4 Población  | 34     |
| 3.5 Muestra  | 35     |
| 3.6 Técnica De Recolección De Información  | 37     |

|   |     |
|---|-----|
| 3.6.1 Fuentes Primarias   | 37  |
| 3.6.2 Fuentes Secundarias   | 38  |
| 3.7 Técnicas Para El Procesamiento De Datos.  | 38  |
| Capítulo 4 Resultados   | 39  |
| 4.1 Diagnóstico Del Capital Intelectual Para La Determinar Las Características De Los Contadores Públicos A Partir De Los Aportes Realizados Por Kaplan Y Norton                                    | 39  |
| 4.2 Determinación Del Capital Intelectual De Los Contadores Públicos Requerido Por Las Organizaciones Para El Alcance De Sus Objetivos Individuales.  | 50  |
| 4.3 Guía De Medición De Acuerdo A Las Necesidades De Las Organizaciones Del Sector Comercial De Ocaña Norte De Santander Para La Caracterización Del Capital Intelectual De Los Contadores Públicos | 98  |
| Capítulo 5 Conclusiones   | 137 |
| Capítulo 6 Recomendaciones  | 139 |
| 6.1 Demostración De La Conveniencia De Las Recomendaciones  | 141 |
| Referencias   | 142 |
| Apéndices   | 151 |
| Apéndice A. Encuesta Contadores Públicos  | 151 |
| Apéndice B. Encuesta Empresas   | 155 |

**Lista De Tablas**

|   |     |
|---|-----|
| Tabla 1. Características que deben poseer los contadores públicos .....     | 46  |
| Tabla 2. Escala de Medición .....   | 119 |
| Tabla 3. Rango y Categoría .....  | 119 |
| Tabla 4. Factores a Medir .....   | 120 |
| Tabla 5. Descripción de cada Factor .....                                   | 123 |
| Tabla 6. Medición del Contador Publico .....                                | 126 |
| Tabla 7. Medición de Indicadores.....                                       | 127 |
| Tabla 8. Ejemplo de cómo diligenciar tabla de Medición de Indicadores ..... | 130 |
| Tabla 9. Recomendaciones sobre las categorías porcentuales .....            | 132 |

## Lista De Figuras

|   |    |
|---|----|
| Figura 1. Cuadro de Mando Integral << Balanced Scorecard>> .....  | 42 |
| Figura 2. Interrogante N° 1 de la encuesta aplicada a los Contadores Públicos.....  | 51 |
| Figura 3. Interrogante N° 2 de la encuesta aplicada a los Contadores Públicos.....  | 53 |
| Figura 4. Interrogante N° 3 de la encuesta aplicada a los Contadores Públicos.....  | 54 |
| Figura 5. Interrogante N° 4 de la encuesta aplicada a los Contadores Públicos.....  | 56 |
| Figura 6. Interrogante N° 5 de la encuesta aplicada a los Contadores Públicos.....  | 57 |
| Figura 7. Interrogante N° 6 de la encuesta aplicada a los Contadores Públicos.....  | 59 |
| Figura 8. Interrogante N° 7 de la encuesta aplicada a los Contadores Públicos.....  | 61 |
| Figura 9. Interrogante N° 8 de la encuesta aplicada a los Contadores Públicos.....  | 62 |
| Figura 10. Interrogante N° 9 de la encuesta aplicada a los Contadores Públicos.....   | 65 |
| Figura 11. Interrogante N° 10 de la encuesta aplicada a los Contadores Públicos .....   | 66 |
| Figura 12. Interrogante N° 11 de la encuesta aplicada a los Contadores Públicos .....   | 68 |
| Figura 13. Interrogante N° 12 de la encuesta aplicada a los Contadores Públicos .....   | 70 |
| Figura 14. Interrogante N° 13 de la encuesta aplicada a los Contadores Públicos .....   | 71 |
| Figura 15. Interrogante N° 14 de la encuesta aplicada a los Contadores Públicos .....   | 73 |
| Figura 16. Interrogante N° 15 de la encuesta aplicada a los Contadores Públicos.....  | 75 |
| Figura 17. Interrogante N° 16 de la encuesta aplicada a los Contadores Públicos .....   | 76 |
| Figura 18. Interrogante N° 17 de la encuesta aplicada a los Contadores Públicos .....   | 78 |
| Figura 19. Interrogante N° 18 de la encuesta aplicada a los Contadores Públicos .....   | 80 |
| Figura 20. Interrogante N° 1 de la encuesta aplicada a las Empresas del Sector Comercial de<br>Ocaña Norte de Santander ..... | 82 |

|  |    |
|--|----|
| Figura 21. Interrogante N° 2 de la encuesta aplicada a las Empresas del Sector Comercial de Ocaña Norte de Santander.....  | 83 |
| Figura 22. Interrogante N° 3 de la encuesta aplicada a las Empresas del Sector Comercial de Ocaña Norte de Santander.....  | 85 |
| Figura 23. Interrogante N° 4 de la encuesta aplicada a las Empresas del Sector Comercial de Ocaña Norte de Santander.....  | 86 |
| Figura 24. Interrogante N° 5 de la encuesta aplicada a las Empresas del Sector Comercial de Ocaña Norte de Santander.....  | 87 |
| Figura 25. Interrogante N° 6 de la encuesta aplicada a las Empresas del Sector Comercial de Ocaña Norte de Santander.....  | 89 |
| Figura 26. Interrogante N° 7 de la encuesta aplicada a las Empresas del Sector Comercial de Ocaña Norte de Santander.....  | 90 |
| Figura 27. Interrogante N° 8 de la encuesta aplicada a las Empresas del Sector Comercial de Ocaña Norte de Santander.....  | 92 |
| Figura 28. Interrogante N° 9 de la encuesta aplicada a las Empresas del Sector Comercial de Ocaña Norte de Santander.....  | 94 |
| Figura 29. Interrogante N° 10 de la encuesta aplicada a las Empresas del Sector Comercial de Ocaña Norte de Santander..... | 96 |

## **Resumen**

El presente trabajo tuvo como objetivo principal la caracterización del capital intelectual de los contadores públicos de las organizaciones del sector comercial de Ocaña Norte de Santander con el propósito de lograr determinar su valor e importancia, con un enfoque mixto (cuantitativo y cualitativo) de tipo descriptivo, además se utilizó como instrumento de recolección de información la encuesta, medio que permitió obtener datos reales a partir de fuentes primarias de información.



## **Introducción**

Este proyecto está orientado a caracterizar el capital intelectual, el cual es el factor más importante dentro del ente económico, porque se constituye como el recurso que contribuye a la organización a formarse y adecuarse a las nuevas e inestables condiciones del medio en el cual se encuentra; asimismo es importante precisar que en la era de la información el recurso humano es fundamental porque en cada uno de los integrantes que conforman la empresa, se encuentra a su vez la capacidad cognitiva, dicha capacidad es el elemento primordial para un óptimo funcionamiento y crecimiento de la organización, puesto que facilita la generación de valor, por tal motivo se hace imprescindible reconocer que en la actualidad los activos más significativos de las empresas no son los activos tangibles, sino los activos intangibles que tienen su origen en la dinámica de formación, crecimiento y desarrollo, que conlleva a tener las capacidades, habilidades y destrezas necesarias para generar estabilidad y desarrollo en la organización. (Sarur, 2013)

La importancia de reconocer y valorar el capital intelectual con el que cuenta una empresa permitirá tomar mejores decisiones y afrontar los cambios constantes del mercado que tienen su origen en el comportamiento de la economía, contribuyendo de esta forma al continuo desarrollo empresarial, a través de estrategias de mejoramiento tributario, financiero y fiscal de tal manera que se logre la incursión del ente económico en nuevos mercados.

Para el desarrollo de la presente investigación se utilizó una metodología de carácter descriptivo, con el fin de conocer de forma detallada los componentes que hacen parte de la

caracterización del capital intelectual de los contadores públicos dentro de las organizaciones de Ocaña, Norte de Santander, de tal manera que se pueda establecer de forma efectiva el valor y la importancia de este para el ente económico.

De igual modo es preciso establecer que esta investigación se desarrolló con un enfoque mixto (se analizaron variables cuantitativas y cualitativas), cuyo trabajo de campo se fundamentó en la aplicación de una encuesta a los contadores públicos y a las organizaciones del sector comercial de Ocaña Norte de Santander donde estos laboran, obteniendo así los resultados esperados para determinar el capital intelectual de los contadores públicos requerido por las organizaciones para el alcance de sus objetivos.

Finalmente, este trabajo se organizó en dos secciones: la primera una sustentación de la investigación realizada, y la segunda sección un trabajo escrito en el cual se profundizó sobre la caracterización del capital intelectual de los contadores públicos.

# **Capítulo 1 Caracterización Del Capital Intelectual De Los Contadores Públicos De Las Organizaciones Del Sector Comercial De Ocaña Norte De Santander Para La Determinación De Su Valor E Importancia**

## **1.1 Planteamiento Del Problema**

Cuando se utiliza el termino de capital intelectual se hace referencia al factor más importante, al recurso que contribuye a la organización a formarse y adecuarse a las nuevas e inestables condiciones del medio; en esta era de la información donde lo primordial es la capacidad cognitiva, así como la generación de valor que fomentan cada una de las personas que laboran dentro de la organización, se hace imprescindible reconocer que en la actualidad los activos más significativos de las empresas ya no son los activos tangibles, sino los activos intangibles que tienen su origen en la dinámica de formación, crecimiento y desarrollo, que conlleva a tener las capacidades, las habilidades y las destrezas necesarias para generar estabilidad y desarrollo en la organización. (Sarur, 2013)

Por lo descrito anteriormente, se ha incrementado la necesidad de contar con el capital intelectual idóneo que asesore a las organizaciones teniendo en cuenta que: el municipio de Ocaña, Norte de Santander posee en su mayoría microempresas dedicadas a la producción y comercialización de bienes y servicios, por lo tanto, diariamente realizan diferentes transacciones de índole financiero, económico y tributario acompañados en algunas ocasiones de softwares contables que facilitan el manejo de dicha información de forma ágil y segura.

Por consiguiente, se hace indispensable la asesoría y/o el acompañamiento de profesionales de la contaduría pública que no solo orienten los procesos económicos y financieros para la toma de decisiones, sino que también guíen las actividades relacionadas con la tributación a la que haya lugar dependiendo del tipo de organización, facilitando de este modo el manejo de la información y agilizando la contabilización que les permita ser más competitivos a nivel local y regional y les asegure en primera instancia su crecimiento.

De igual modo, asegurando la permanencia en el mercado a través del tiempo y adaptarse fácilmente a las externalidades positivas (los descubrimientos científicos o nueva producción tecnológica que facilite a su vez la creación de nuevos productos que mejoren la calidad de vida de las personas); y a las externalidades negativas del mercado (la contaminación, el desempleo, la riqueza y la pobreza extrema) que se puedan presentar, y finalmente asegurando el cumplimiento de todas las leyes fiscales y tributarias en aras de evitar sanciones que afecten la liquidez, su crecimiento económico, el estancamiento financiero, la pérdida de competitividad y el buen nombre de la entidad.

No obstante, el capital intelectual es un tema relativamente nuevo y, por lo tanto, al interior de las organizaciones del municipio de Ocaña, Norte de Santander no se tiene en cuenta o no se le da el valor que realmente debería dársele, esta situación no excluye a los profesionales de la contaduría pública a los cuales no se les mide su capacidad intelectual ni el aporte que realizan a través de este a la organización, reduciéndolos exclusivamente a la parte tributaria con el enfoque de reducción de impuestos.

Por esta razón, mientras las organizaciones continúen ignorando la importancia de medir el capital intelectual de su organización seguirá tomando decisiones con bases cuantitativas como aquellas que obtiene de los diferentes estados financieros y no a través de opiniones fundamentadas en los análisis respectivos de la información proporcionada por los auxiliares o el software contable. que les permita en primer lugar evitar tener que corregir las declaraciones tributarias presentadas, segundo pagar intereses monetarios por mora y finalmente sanciones que afecten directamente la liquidez de la organización al tener que destinar parte del capital para hacer frente a las diferentes sanciones a las que haya lugar, además que el buen nombre de la entidad se puede ver afectado por los procesos adelantados por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN).

En este orden de ideas, la problemática que se presenta en las organizaciones del municipio de Ocaña, Norte de Santander es que el contador público está siendo valorado simplemente por los trabajos tributarios que este realiza especialmente en lo concerniente a la reducción de impuestos, y no se está teniendo en cuenta el capital intelectual del profesional; quien puede desarrollar estrategias de mejoramiento tributario, financiero y fiscal que contribuyan a la incursión del ente económico en nuevos mercados.

De acuerdo a la problemática que se presentó y tomando en consideración la importancia del capital intelectual del contador público en las organizaciones de Ocaña, Norte de Santander, se buscó conocer si las organizaciones en dicho municipio efectivamente estaban dando valor al conocimiento del profesional en el área contable, y en aras de obtener información cuantitativa y cualitativa se planteó el siguiente interrogante ¿Cuáles son las características del capital

intelectual de los contadores públicos de las organizaciones del sector comercial de Ocaña Norte de Santander para la determinación de su valor e importancia?

## **1.2 Formulación Del Problema**

¿Cuáles son las características del capital intelectual de los contadores públicos de las organizaciones del sector comercial de Ocaña Norte de Santander para la determinación de su valor e importancia?

## **1.3 Objetivos**

**1.3.1 Objetivo General.** Caracterizar el capital intelectual de los contadores públicos de las organizaciones del sector comercial de Ocaña norte de Santander para la determinación de su valor e importancia.

**1.3.2 Objetivos Específicos.** Realizar un diagnóstico del capital intelectual para la determinación de las características de los contadores públicos a partir de los aportes realizados por Kaplan y Norton.

Determinar el capital intelectual de los contadores públicos requerido por las organizaciones para el alcance de sus objetivos individuales.

Proponer una guía de medición de acuerdo a las necesidades de las organizaciones del sector comercial de Ocaña Norte de Santander que permita la caracterización del capital intelectual de los contadores públicos

#### **1.4 Justificación**

El conocimiento se ha convertido en un factor estratégico dentro de las empresas para poder desenvolverse en un entorno competitivo y de esta manera crear más valor, por ende, su medición ha generado diversos métodos para su valuación, que ayudan a determinar de esta manera el reconocimiento de tan importante aspecto empresarial.

La necesidad de valorar y cuantificar los recursos basados en conocimiento requiere, en primera instancia, una identificación de los elementos que componen el capital intelectual del contador público, para posteriormente proceder al establecimiento de unas pautas que permitan no solamente su gestión sino también una valoración objetiva, de tal manera que se pueda establecer al interior de una organización cuáles son los conocimientos de un contador público y como estos ayudan a generar valor dentro de la misma y partiendo de allí, el ente económico pueda también valorar el capital intelectual con el que cuenta y determinar la importancia y lo imprescindible que se hace su valoración. (Ibañez & Quintero, 2015)

A partir de allí, se puede inferir que el conocimiento en lo referente al capital intelectual es importante para las organizaciones de Ocaña, Norte de Santander porque permite que estas tengan mejores y mayores resultados económicos y ventajas competitivas que los ayuden a

enfrentar la competencia creciente, teniendo en cuenta la apertura económica que puede afectar a las pequeñas y medianas empresas si no logran aprovechar su capacidad financiera, económica, de infraestructura e intelectual para lograr competir con empresas de mayor envergadura.

Por otro lado, la presente investigación constituyó un aporte para los autores del proyecto porque les permitió tener varios referentes teóricos, los cuales fueron el soporte para el desarrollo de la misma, además servirá de apoyo para futuras investigaciones orientadas al capital intelectual y su relación con el contador público en el área tributaria.

Así mismo, le será de gran ayuda al profesional contable por que le permitirá tener una visión clara y amplia de los aportes que le genera a la organización, y de qué manera el conocimiento que posee le contribuye a la empresa beneficios futuros y aportes en la toma de buenas decisiones que permitan el crecimiento constante del ente.

Y, por último, le será de utilidad a las organizaciones en el establecimiento de medios cuantitativos y cualitativos que le permitan conocer y valorar la capacidad intelectual y cognitiva del contador público para en primera instancia aprovechar al máximo sus capacidades, segundo verificar si cumple a cabalidad con las obligaciones y finalmente establecer si realmente está realizando aportes significativos a la empresa que ayuden a su crecimiento, a la generación de valor y a lograr mayor competitividad.



## **1.5 Delimitaciones**

**1.5.1 Delimitación Geográfica.** La presente investigación llevó a cabo una caracterización del capital intelectual de los contadores públicos de las organizaciones del sector comercial de la ciudad de Ocaña Norte de Santander para determinar el valor y la importancia de estos en el mejoramiento continuo de las empresas en las que se desempeñan profesionalmente.

**1.5.2 Delimitación Temporal.** El tiempo de realización del proyecto fue de 3 meses, el primer mes estuvo dedicado a la etapa de recopilación, diagnóstico y puesta en marcha de la investigación y a partir de allí, en el segundo mes se determinó el capital intelectual de los contadores públicos de las organizaciones del sector comercial de Ocaña, Norte de Santander, y finalmente con toda la información recopilada se propuso una guía de medición de acuerdo a las necesidades de las organizaciones del sector comercial de Ocaña Norte de Santander que permita la caracterización del capital intelectual de los contadores públicos.

**1.5.3 Delimitación Conceptual.** En la presente investigación se tuvo en cuenta los siguientes términos que ayudaron a comprender con mayor claridad el objeto de estudio: capital intelectual, conocimiento, gerencia del conocimiento, propiedad intelectual, capital humano, organización, ventaja competitiva, activos intangibles.

**1.5.4 Delimitación Operativa.** Para la realización de la presente investigación se utilizaron instrumentos donde se contextualizó el capital intelectual, los cuales permitieron la recolección de información con el fin de obtener los resultados requeridos y de esta manera

analizarlos y establecer las recomendaciones necesarias. Así mismo, se realizó una Caracterización del capital intelectual de los contadores públicos de las organizaciones de Ocaña Norte de Santander para la determinación de su valor e importancia con el fin de ejecutar la investigación y dar cumplimiento a los objetivos trazados; además se contó con las bases documentales pertinentes, las cuales fueron el soporte para justificar la presente investigación.

## Capítulo 2 Marco Referencial

### 2.1 Marco Histórico

**2.1.1 Marco Histórico A Nivel Mundial. Alama, Elsa. (2008) Capital intelectual y resultados empresariales en las empresas de servicios profesionales de España, en la Universidad Complutense de Madrid.** En este trabajo se abordó la naturaleza del capital intelectual, determinó cuáles son sus componentes y qué dimensiones incluye cada uno de sus componentes, se propuso un modelo de medición del capital intelectual, que mida cada una de las dimensiones de sus componentes, determine las relaciones causales de las dimensiones de cada uno de los componentes del capital intelectual con los resultados empresariales y finalmente determinar la relación causal entre las dimensiones del capital intelectual y los resultados empresariales, utilizaron una metodología de investigación no experimental, de tipo transversal, las técnicas que utilizaron en la recolección de datos fueron las fuentes primarias principalmente. (Alama, 2007).

Esta investigación trajo como resultados que aquellas empresas en las que se ha gestionado, desarrollado y potenciado el capital intelectual han obtenido elevar los niveles de capital intelectual de la empresa más que de alguno de sus componentes en particular, mostrando que los resultados parciales que vinculan cada componente del capital intelectual con los distintos tipos de resultados arrojan valores satisfactorios, sin embargo, los mejores resultados se obtienen cuando se vincula el capital intelectual de modo total con los resultados ya sean los de mercado, financiero o de innovación.

Esta tesis doctoral resultó importante para el desarrollo del trabajo ya que consistió en identificar los componentes del capital intelectual, establecer lineamientos que permiten gestionarlo acertadamente destacando la importancia del capital intelectual dentro de las empresas.

**SARUR, María. (2013) la importancia del capital intelectual en las organizaciones, en la Universidad de Xalapa, del Estado de México, de revista científica Ciencias Administrativas N° 1 año 2013: 39-45.** En este estudio se hizo una revisión de diversas fuentes con el fin de establecer la importancia del capital intelectual en las organizaciones. Esta investigación fue descriptiva y documental, la recolección de información se fundamentó en fuentes primarias y la población fueron todos los documentos explorados. (Sarur, 2013).

El autor concluyó que las competencias (conocimiento, habilidades y actitudes) que desarrollan los empleados, para la solución de problemas, trabajando con eficiencia, impactan en la productividad y rentabilidad de la corporación. A esto se le denomina capital intelectual, considerado como un activo intangible que debe medirse para establecer el valor que representa en la empresa, sobre todo, debe otorgarse la importancia con el fin de fundamentar su aplicación en las organizaciones.

Este estudio detallado del capital intelectual sirvió de referencia para esta investigación porque establece el valor y la importancia del capital intelectual en las organizaciones, así mismo, expuso los diferentes modelos que se utilizan en sus evaluaciones derivando de ella las

conclusiones que permitan conocer como valorar las competencias que desarrollan los empleados para la solución de problemas en las empresas.

**YENQUE, Julio. (2015.) Análisis y Evaluación del Capital Intelectual en una Universidad Pública del Perú, Universidad Nacional Mayor de San Marcos Lima Perú.** En esta investigación se realizó un análisis y una evaluación del capital intelectual en una universidad pública del Perú, con el fin de establecer un modelo de valoración, gestión y difusión del capital intelectual en la universidad. Esta investigación fue descriptiva y explicativa, la recolección de información se fundamentó en fuentes primarias y secundarias. (Yenque, 2015).

El autor concluyó que los enfoques tradicionales que privilegian la racionalidad económica y la estrategia sin estar integrados a una naturaleza de conocimiento y generación del valor están inmersos en un proceso de gestión del siglo pasado, por tanto adoptar modelos o enfoques que privilegien los activos intangibles redundaran en beneficios y pasaran de ser competidores a tener competencias esenciales para su operación, además adoptar un modelo de capital intelectual, permite realizar conexiones reales entre la operación y la estrategia.

Este análisis enriqueció la base de antecedentes, los cuales fortalecieron y convirtieron más sólido el concepto a tratar en esta investigación como lo es el capital intelectual.

**SOLANO, Arnaldo. (2015) Reporte de capital intelectual como determinante del valor de mercado en empresas con alta bursatilidad de Colombia, Chile y México, Universidad Abierta de Cataluña.** La presente tesis doctoral, formuló un modelo multivariado

e identificó si el reporte de capital intelectual resulta ser determinante del valor en el mercado público de valores, como representación de las decisiones de inversión en el capital de las empresas. La recolección de información se fundamentó en fuentes primarias y secundarias, se definió como población total a las firmas cotizantes en tres bolsas de valores de Colombia, Chile y México a diciembre 31 de 2006. (Solano, 2015).

El autor concluyó que el valor contable es significativo en la determinación del precio de la acción en el mercado. Ante la limitación de la información contable y financiera para determinar con exactitud el valor de mercado, ha cobrado importancia el capital intelectual (humano, relacional y estructural), medido como intangible por medio de diversas metodologías, además, Los activos intangibles se han analizado desde múltiples perspectivas con la finalidad principal de proveer modelos de evaluación y medición. Por tanto, es necesario reconocer el impacto de las tecnologías de la información en la economía de mercado contemporánea, al generar una nueva concepción de riqueza, lo que es fundamental para comprender la relevancia del capital intelectual.

Esta tesis doctoral resultó importante para el desarrollo de la investigación puesto que permitió tener un referente de comparativo los componentes del capital intelectual que se presentan en las organizaciones en un entorno general.

**2.1.2 Marco Histórico A Nivel Nacional. Molina, Paula. (2009) Valoración del Capital Intelectual en una Empresa Colombiana, Universidad Nacional de Colombia; Sede Medellín.** La presente investigación aplicó un modelo de valoración y gestión del

capital intelectual en una organización o parte de ella, con el objetivo de contribuir a que la organización pueda convertir dicho capital en su principal ventaja competitiva, de tal manera que contribuya en su modelo de gestión tradicional. (Molina, 2009).

Esta investigación fue descriptiva, la recolección de información se fundamentó en fuentes primarias, el autor concluyó que se seleccionó el modelo estándar para la medición del capital intelectual, de acuerdo a los requerimientos y disponibilidad de información de la organización dónde se aplicó el modelo; y se realizó una fundamentación teórica más profunda de dicho modelo. Además, se caracterizó la organización analizada y se aplicó cada uno de los pasos requeridos por el modelo seleccionado. Por último, se hicieron algunas reflexiones sobre la medición y valoración del capital intelectual, dónde se puede verificar que se cumplieron los objetivos inicialmente propuestos.

Esta tesis resultó importante para el desarrollo del trabajo puesto que consiste en la Valoración del Capital Intelectual, lo que le permitió al proyecto tener más referente para sustentar el valor y la importancia del capital intelectual dentro de las organizaciones.

**CORREA, Hébert. (2016) El Contador Público y su Correlación entre el Capital Social, Capital Intelectual y Responsabilidad Social Empresarial para el Crecimiento Económico, Fundación Universitaria Tecnológico Comfenalco.** Este artículo examinó en primera instancia la relación que guardan los siguientes intangibles: Capital Social, Capital Intelectual y Responsabilidad Social Empresarial, y en segundo lugar la trascendencia de los mismos para el adecuado desarrollo económico organizacional y nacional, teniendo en cuenta

además la actuación del contador público durante en el tratamiento de dichos intangibles.  
(Correa, 2016).

Esta investigación fue descriptiva y documental, porque la recolección de información se fundamentó en fuentes primarias, con las cuales el autor logra establecer que el capital social hace alusión a un grupo de elementos, recursos, cualidades, instituciones, relaciones, etc., que posee una sociedad en general que le permite generar progreso a través de su desarrollo económico y social, alcanzando así el crecimiento empresarial.

Por otra parte, el autor define el capital intelectual como el conjunto de elementos y/o recursos intangibles que posee un ente económico, que pueden estar dentro de la organización, que pueden generarse, o que pueden también conseguirse, es indispensable aclarar que estos últimos no son de su propiedad porque hacen parte del capital de otras organizaciones o del capital social en general, a excepción de los primeros que en primer lugar están dentro de la organización y en segundo lugar están disponibles para su uso.

Por último, la Responsabilidad Social y Empresarial concluye el autor está conformada por las acciones y estrategias implementadas organizacionalmente, con el fin de corregir o reducir los impactos negativos ocasionados en la sociedad y fundamentalmente en el ambiente, o en la búsqueda de asegurar que sus actividades a realizar permitan el logro de sus objetivos empresariales y de esta forma cumplir también con los intereses particulares (stakeholders) con los cuales la empresa mantiene relación (capital relacional).



Esta investigación fue útil en la medida que facilitó conceptos claros y precisos de Capital Social, Capital Intelectual y Responsabilidad Social Empresarial los cuales fueron ideales para el apropiado desarrollo de nuestra investigación, puesto que nos permitió afianzar los conocimientos previos sobre dichos conceptos y relacionarlos más fácilmente con el concepto de capital intelectual para su posteriormente establecer el valor y la importancia de este último.

**ARIAS, Fabio. CASTRO, Jorge. SÁNCHEZ, Jhon. (2010) Contribución del Capital Intelectual de la Universidad de Caldas a su Capacidad Investigativa, Universidad de Caldas.** En esta investigación se logró determinar el aporte del capital intelectual de la Universidad de Caldas, a su capacidad investigativa, a partir de un análisis realizado por la Universidad mencionada, dicho análisis demostró que no solamente está formando profesionales para que se desempeñen a futuro en un área específica, sino que también se reconoce a sí misma como una empresa generadora de conocimiento desde su función investigativa y desde la gestión y promoción del conocimiento, generando de este modo capital intelectual que es fácilmente identificable en la medida que aparecen diariamente un gran número de activos intangibles. (Arias, Castro, & Sanchez, 2010).

Dicha investigación fue de tipo predominantemente cuantitativo, con análisis comprensivo, de un nivel descriptivo y correlacional, las técnicas utilizadas durante la recolección de datos fueron las fuentes primarias principalmente, dado que la población objeto de estudio fueron los miembros de la comunidad universitaria de la Universidad de Caldas que tienen participación activa en los proyectos de investigación adelantados por esta última.

Esta investigación concluyó que realmente el capital intelectual con el que cuenta la Universidad interviene en la capacidad investigativa con la que cuenta. Lo anterior se desprende del referente teórico, que dice que a partir de la combinación entre los distintos componentes de capital intelectual (Capital humano, estructural y relacional), el valor que toma el conocimiento es equiparable a capacidad, por esta razón, todos los valores declarados por la Universidad de Caldas como capital intelectual en últimas tienen una gran influencia en los procesos investigativos que adelanta.

Esta investigación fue un gran referente para nuestra investigación porque se estableció la contribución del capital intelectual como una fuente generadora de nuevos conocimientos, lo que le permitió al proyecto tener más referentes para sustentar que el capital intelectual puede generar beneficios futuros a través de la generación de nuevos conocimientos aplicados en la parte productiva como es el caso de nuestra investigación y como esto permite el crecimiento organizacional.

**2.1.3 Marco Histórico A Nivel Local. Ruedas, Llanyry. Y Sánchez, Daniela. (2014) Valoración del capital intelectual en las entidades financieras de Ocaña norte de Santander, Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña.** En esta investigación se diagnosticó la importancia que tiene el capital intelectual para las Entidades Financieras de Ocaña, Norte de Santander; describiendo también los métodos utilizados para el establecimiento de su valor y contabilización, lo cual les permitió proponer finalmente un método de medición, que permitió valorar y cuantificar razonablemente el capital intelectual dentro de las entidades financieras de Ocaña, Norte de Santander. (Ruedas & Sanchez, 2014).

Utilizaron un sistema basado en una investigación descriptiva con aplicación de campo, donde las técnicas de recolección de datos fueron primaria y secundaria, logrando al finalizar la sensibilización de las entidades financieras de Ocaña, Norte de Santander, acerca de la importancia de continuar actualizándose y valorando el capital intelectual, en aras de aumentar el nivel de eficiencia con que debe ser tratado y aprovechado este activo.

Lo anteriormente mencionado fue de suma utilidad para la investigación porque logra proponer un modelo de medición de capital intelectual, el cual fue tenido en cuenta a la hora de establecer parámetros que permitieron valorar el capital intelectual con el que cuentan las empresas del sector comercial de Ocaña, Norte de Santander como una forma de valor agregado para la organización.

**GUERRERO, Wendy. Y PEREZ Jesús. (2015) Medición Del Capital Intelectual De La Empresa Asucap San Jorge Mediante El Modelo Navegador Skandia, Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña.** En trabajo investigativo fue aplicado al Navegador Skandia en la empresa Asucap San Jorge de Ocaña, con el fin de medir el capital intelectual a través del modelo Skandia, desarrollado a través de los siguientes objetivos específicos: diagnosticar la medición y valoración del capital intelectual en Asucap San Jorge; determinar y valorar los activos intangibles que posee Asucap San Jorge y aplicar el modelo Navegador Skandia en la empresa Asucap San Jorge. (Guerrero & Perez, 2015).

Por otro lado, para el desarrollo del proyecto la metodología se basó en una investigación descriptiva con aplicación de campo, las técnicas de recolección de datos fueron

primaria y secundaria, teniendo en cuenta que la población para esta investigación estuvo conformada por el gerente y 23 empleados del departamento administrativo de la empresa tomando como muestra el 100% de la población porque era medible y cuantificable de forma fácil y reduciendo al máximo las probabilidades de errores.

Asimismo, los autores del trabajo concluyeron que la importancia de los intangibles y su medición en la determinación de valor empresarial y es uno de los objetivos contables del futuro, para establecer con claridad el valor real del capital intelectual de la empresa, al mismo tiempo, se determinaron los activos intangibles de la asociación clasificándolos de acuerdo a la NIC 38 y su reconocimiento en la contabilidad de la misma.

Igualmente se practicó un diagnóstico que fue fundamental para evidenciar el conocimiento, las capacidades y los valores que posee el capital humano de la organización y permitiendo también identificar la capacidad tecnológica, la motivación y liderazgo con el cual los empleados administrativos desarrollan sus actividades, así como su nivel de satisfacción con la empresa, lo cual repercute directamente en el clima organizacional y en el alcance de los objetivos individuales y empresariales con mayor facilidad.

Este trabajo fue importante para la investigación en la medida que determinan el valor del capital intelectual de la empresa porque la intención de esta investigación fue determinar el valor y la importancia que le dan las empresas del sector comercial de Ocaña, Norte de Santander al capital intelectual con el que cuentan como una forma de crecimiento y

desarrollo no solo de la organización de forma individual, sino también de todo el sector al ser más competitivo.

**IBÁÑEZ, Nely. y QUINTERO, Wilder. (2015) Caracterización del Capital Intelectual en la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña, Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD.** En esta investigación se caracterizó el capital intelectual de la Universidad Francisco de Paula Santander seccional Ocaña, la investigación se realizó con un enfoque cuantitativo no experimental de tipo transversal descriptivo a partir del diseño de un instrumento de medición que diagnosticó los elementos que hacen parte del capital intelectual como lo son: el capital humano, el capital estructural y el capital relacional. Los resultados de la revisión teórica y la consulta a expertos realizada les permitió definir el modelo Intellectus como el referente teórico más apropiado para esta investigación. (Ibañez & Quintero, 2015).

En los resultados obtuvieron que era necesario implementar en la Universidad Francisco de Paula Santander seccional Ocaña capacitaciones con el ánimo de fortalecer el capital humano, y además el diseño de estrategias para su crecimiento teniendo en cuenta que en la actualidad el crecimiento institucional a nivel nacional hace imprescindible el desarrollo de su capital estructural y la sostenibilidad de su capital relacional. Finalmente se propuso un instrumento de medición del capital intelectual que permita en el futuro a las directivas de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña medir su capital intelectual.

Este trabajo fue importante para la investigación en la medida que determinan el valor del capital intelectual de la Universidad Francisco de Paula Santander Seccional Ocaña porque

la intención de esta investigación fue determinar el valor y la importancia que le dan las empresas del sector comercial de Ocaña, Norte de Santander al capital intelectual con el que cuentan como una forma de crecimiento y desarrollo no solo de la organización de forma individual, sino también de todo el sector al ser más competitivo.

## **2.2 Marco Teórico**

**2.2.1 Teoría De Recursos Y Capacidades.** Esta teoría hace referencia a la heterogeneidad organizacional, puesto que cada ente económico podrá diseñar sus propias tácticas sobre los recursos que tenga a su disposición con el fin de obtener mayor rentabilidad producto de la eficiencia. Cada organización tiene diversos recursos fruto de su esfuerzo, dedicación y buenas decisiones, con los cuales puede obtener ventajas competitivas sostenibles que un tiempo determinado puedan proporcionarle a la empresa una rentabilidad a largo plazo. Se debe reconocer que no todos los recursos de una organización poseen el mismo valor estratégico, tal es el caso de los intangibles que pueden tener más valor que otros recursos que posea la empresa. (Ochoa, Prieto, & Santidrian, 2012).

Algunos autores argumentan que los activos intangibles son los generadores de ventaja competitiva, puesto que a las empresas competidoras se les complica tratar de imitar los activos intangibles que otros activos físicos del ente, esta es la justificación en la que se basan los teóricos para argumentar lo anteriormente dicho. Se considera que los intangibles representan una fuente de ventajas competitiva por tal motivo estos recursos deben ser valiosos, escasos, difíciles de imitar e insustituibles.

La Teoría de recursos y capacidades fue de suma importancia para el desarrollo de la presente investigación porque fue una base sólida con la cual se puede sustentar la importancia que tiene el capital intelectual dentro de una organización, además de justificar los beneficios futuros y las ventajas competitivas que dicho capital le puede generar al ente económico.

**2.2.2 Teoría Del Capital Humano.** La teoría del capital humano sostiene que las empresas al destinar recursos monetarios para capacitar a las personas que integran la organización resulta ser una inversión para el ente económico, puesto que los niveles de aportación al rendimiento productivo de una organización son más elevados cuando se cuenta con el personal aptamente capacitado, ya que estos tienen las facultades necesarias para realizar las actividades asignadas de manera eficiente por las destrezas adquiridas a partir del nuevo conocimiento. Este es el principal razonamiento en el que se basa esta teoría en que las organizaciones pueden aumentar su rendimiento productivo y tratar de ayudar a mejorar la calidad de vida de la sociedad si destina los recursos necesarios para educar al personal con el que dispone, y de esta manera logren crecer conjuntamente. (Guerrero & Perez, 2015).

La teoría del Capital Humano plantea dos significados para el término “Formación”; la general y la específica. La formación general hace referencia a que las organizaciones no intervienen en el aprendizaje del individuo porque consideran que al término de sus estudios no existe una seguridad de que el estudiante ya formado desee integrarse a laborar en la organización para aplicar los conocimientos adquiridos, es por esto que el individuo adquiere su formación por sus propios medios, subsidiado por el estado o en su defecto a través de una dependencia pública resultado de una política social.

Mientras que la formación específica es aquella donde la empresa le brinda la oportunidad al individuo de educarse, ya sea que la organización asuma el total de la formación o que en común acuerdo decida compartirla con el trabajador, reduciendo su salario mientras finaliza la formación, con la visión de que al incrementar los niveles de formación del empleado éste no sólo obtendrá beneficios y satisfacciones por los conocimientos adquiridos, sino que además se esforzará por incrementar su capacidad productiva dentro de la organización.

La Teoría del Capital Humano fue de gran utilidad para el desarrollo del presente proyecto porque le da la relevancia que debe dársele al recurso más importante de la organización el recurso humano, además porque plantea los beneficios que le genera a una organización educar a los miembros que integran la empresa, esto permite que la investigación tenga un referente sólido con el cual pueda sustentar la importancia que tienen las personas en una organización y del mismo modo el gran aporte estas le generan a la entidad cuando esta se preocupa por su formación.

**2.2.3 Teoría Del Conocimiento Y La Globalización.** la teoría del conocimiento y la globalización establece que ya no se debe hablar de activos físicos si no se cuenta con el capital intelectual competente en la organización, puesto que la carencia de este hace que los activos físicos pierdan utilidad en la empresa. Algunas organizaciones han integrado una persona responsable de la coordinación del conocimiento a la cual han denominado activador del conocimiento. (Guerrero & Perez, 2015).



La aportación que le hizo la Teoría del conocimiento y la Globalización a la presente investigación fue la importancia de contar con el capital intelectual idóneo dentro de una organización, que genere beneficios, pero sobre todo que sea el motor del buen funcionamiento de la entidad, lo anterior, permite que la investigación tenga más relevancia en cuanto a la importancia que tiene el capital intelectual generador de valor dentro de una organización.

**2.2.4 Teoría Del Capital Intelectual.** la teoría del capital intelectual es una teoría de rango medio porque representa un aspecto específico de la teoría de Recursos y capacidades más general. considera tres recursos que han sido teóricamente ligados a la ventaja competitiva de la firma. esto es, trata exclusivamente con el conocimiento que es creado y acumulado en los tres componentes de capital de la empresa: en su gente (capital humano), relaciones sociales (capital social), y sistemas y procesos (capital organizacional). (Ochoa, et al., 2012).

La Teoría del capital intelectual fue importancia para el desarrollo de la presente investigación porque fue una base sólida con la cual se puede sustentar la importancia que tiene el capital intelectual dentro de una organización.

**2.2.5 Teoría De Valor.** La teoría del valor es una teoría propuesta por el economista clásico Adam Smith en la cual establece dos significados diferentes a la palabra valor, es decir, que todo bien tiene un valor de uso (la utilidad que genera el bien) y un valor de cambio (la capacidad que tiene ese bien para ser reemplazado por otro) además esta teoría explica la manera en que los hombres realizan los intercambios de bienes y los requisitos que deben tener en cuenta al momento de intercambiar un bien. (Guerrero & Perez, 2015).

La Teoría de valor fue de suma importancia para el desarrollo de la presente investigación porque enriquece mucho más la base teórica.

**2.2.6 Teoría De La Motivación De Los Empleados.** Esta teoría se basa principalmente en tratar hallar los porqués de la conducta humana, la motivación es la unión de procesos intelectuales, fisiológicos y psicológicos que decide, en una situación determinada como actuar y de qué manera comportarse además comprende los impulsos conscientes como los inconscientes. Las teorías de la motivación, en psicología, establece un nivel de motivación primario, el cual hace referencia a la satisfacción de las necesidades elementales, como respirar, comer o beber, y un nivel secundario referido a las necesidades sociales, como el logro o el afecto. (Otalvarez, 2015).

La Teoría de la Motivación de los Empleados fue importante para el desarrollo de la presente investigación porque cada organización debe conocer el personal que tiene a su disposición y tratar de comprender su comportamiento.

**2.2.7 Teoría De Las Capacidades Dinámicas.** esta teoría hace referencia a la capacidad que tiene la organización de incorporar, construir y reconfigurar competencias internas y externas en consonancia con los ritmos de cambios en el entorno competitivo, las competencias esenciales de las organizaciones, siempre con el fin de que sean difíciles de replicar. Esta teoría está encaminada a obtener mayor comprensión acerca de por qué algunas empresas construyen y mantienen ventajas competitivas. (Ochoa, et al., 2012).

Esta teoría fue de utilidad para la investigación porque establece como una organización tiene la capacidad de incorporar, construir y reconfigurar competencias internas y externas en consonancia con los ritmos de cambios en el entorno competitivo, lo cual puede utilizarse de guía en el desarrollo de la investigación.

**2.2.8 Teorías De Los Grupos De Interés (Stakeholders).** La Teoría de los Grupos de Interés postula que la capacidad de una empresa para generar una riqueza sostenible a lo largo del tiempo y, con ello, su valor a largo plazo viene determinada por sus relaciones con sus grupos de interés. El grupo de interés de una empresa es (por definición) cualquier grupo o individuo que puede afectar o es afectado por el logro de los objetivos de la organización. Cuando se menciona grupos de interés dentro de una organización, se debe hacer relación a todos aquellos factores determinantes que interactúan con la empresa como lo son clientes, proveedores, competencia, etc. (Otalvarez, 2015).

La Teoría de los Grupos de Interés establece la importancia que tienen los grupos de interés en una organización puesto que estos son aquellos factores determinantes que interactúan con la empresa los cuales al igual que el capital intelectual son determinante para la empresa a la hora de generar valor y sostenibilidad, lo cual fue importante tener en cuenta en el desarrollo de la investigación.

### 2.3 Marco Conceptual

El marco conceptual “está compuesto de referencias a sucesos y situaciones pertinentes, a resultados de investigación, incluye, por tanto, un marco de antecedentes, definiciones, supuestos, etc.” (Ortiz, 2011).

El marco conceptual es la recopilación de conceptos básicos que contextualizan la investigación. Por tal razón se hace imprescindible definir algunos conceptos claves relacionados con el Capital Intelectual, que constituyen fundamentos para la presente investigación, y que, además fortalecen el entendimiento y el estudio de tema objeto del proyecto.

La (Norma Internacional de Contabilidad Nro. 38, 1998, revisada en 2004) Especifica que “los activos intangibles son aquellos activos identificables, sin carácter monetario ni apariencia física. Establece tres atributos críticos que deben presentarse para su reconocimiento y ellos son:

a) que sea identificable, es decir, que sea susceptible de ser separado de la entidad y vendido, alquilado, licenciado, transferido o cambiado, por medio de un contrato, ya sea individualmente o en conjunto con un activo o pasivo relacionado; o, resulte de derechos legales, contractuales u otros;

b) que el ente posea control sobre beneficios económicos futuros procedentes del recurso subyacente proveniente de acontecimientos pasados;

c) que el activo tenga aptitud para proveer beneficios económicos futuros tales como ingresos ordinarios o costos futuros reducidos.”

Por otra parte, Según (Plan Único de cuentas - PUC, 2019) establece que los activos intangibles son un conjunto de bienes inmateriales que posee una empresa, los cuales están representados en derechos, privilegios o ventajas de competencia; no pueden ser percibidos físicamente, sin embargo se consideran activos porque ayudan a que la empresa produzca rendimiento económico o incremento en sus ingresos y/o utilidad.

Para. (Sánchez, Melián, & Hormiga, 2007) El capital intelectual es la composición de todos aquellos activos inmateriales y todo el conocimiento que posee una organización, aunque no están reflejados en los estados contables tradicionales, le genera o generara utilidad y sobre los cuales se podrá sustentar una ventaja competitiva sostenida.

Así mismo (Barrutieta, 2011) Expone que el termino Capital Intelectual es el conocimiento en conjunto de todos los involucrados de una empresa el cual genera un valor añadido proveniente de una iniciativa intelectual.

El termino propiedad intelectual definido por (Giha, Lacouture, Ocampo, & Vásquez, 2017) Hace referencia a las capacidades intelectuales que tiene cada individuo, las cuales utiliza para generar conocimiento en los terrenos industrial, científico, literario y artístico. El termino propiedad intelectual se divide en dos categorías, la primera se refiere a la propiedad industrial que es el derecho que posee una persona ya sea natural o jurídica por la creación, diseño o

producción de algo nuevo y la segunda hace referencia a los derechos de autor, que son los derechos que posee un individuo por la creación de una obra artística o literaria.

Según (Segarra & Bou, 2005) Define el conocimiento como un activo inmaterial de vital importancia para el desarrollo de cada uno de los procesos y elementos esenciales de una organización. El conocimiento dentro de una empresa puede adoptar diferentes formas, pudiéndose convertir en un activo estratégico que puede asegurar la sostenibilidad en el tiempo de la organización.

Por su parte (Sánchez S. , 2006) Establece que la gerencia del conocimiento hace referencia a los esfuerzos adicionales que hace una organización por crear, desarrollar, mantener y utilizar su capital intelectual, con el fin facilitar la transmisión de informaciones y habilidades de una manera sistemática y eficiente a cada uno de sus individuos para el logro de sus objetivos estratégicos.

Para (Urrea & Chica, 2008) El termino Recurso es el conjunto bienes disponibles que se utilizan de manera directa o indirecta en los procesos productivo de una organización con el fin satisfacer una necesidad.

De igual manera (Malgioglio, y otros, 2001) Expone que capital humano es el recurso más importante de una organización, puesto que, de este se derivan un conjunto de recursos inmateriales es decir el conocimiento personal, la capacidad de aprender y adaptarse

contantemente a los cambios, llegando hacer un factor esencial en la generación de valor de la organización.

Según (Aguilar, 2009) El termino Organización hace referencia a una institución compuesta por personas que aportan sus conocimientos y experiencias para realizar actividades complejas mediante la utilización de recursos para el logro de objetivos individuales y colectivos.

El concepto de productividad definido por (Galindo & Viridiana, 2015) Es la capacidad que tiene una organización para utilizar eficientemente sus recursos y su capital de trabajo con el fin de generar beneficios económicos al menor costo. Una buena productividad implica un buen capital intelectual que, aunque no esté reflejado en los estados contables tradicionales, genera o generara valor futuro y una ventaja competitiva sostenida.

Para (Fuente & Muñoz, 2003) ventaja competitiva es la capacidad que tiene una empresa de generar productos o servicios diferentes a la competencia. Una organización es competitiva cuando tiene una ventaja única y sostenible, la cual le permite lograr mejores resultados, y adquirir una posición favorable en relación con la competencia dentro del mercado.

## 2.4 Marco Legal

**2.4.1 Artículo 38. Activos Intangibles:** La valoración adecuada del capital intelectual como activo intangible es lograda considerando dos factores preponderantes, el primero que dicho activo debe aportar al ente económico beneficios económicos futuros, y segundo que su valor se pueda calcular fácilmente, de tal manera que la entidad pueda comprender el valor y la importancia del capital intelectual con el que cuenta. (Normas Internacionales de Contabilidad, 2005).

De igual modo es fundamental examinar con detenimiento durante la valuación del capital intelectual dos etapas elementales: la primera de ellas es un periodo de estudio en el cual no se logran identificar los activos intangibles que se manifiestan del proceso investigativo para los programas internos, especialmente porque se deben reconocer como gastos del periodo en el que se incurrieron; y segundo la etapa de progreso en la cual la organización consigue comprobar la competencia que posee para aprovechar mediante el uso o mediante la comercialización un activo intangible.

Por otro lado, es importante resaltar que el coste interno de un activo comprende todos aquellos desembolsos realizados por la compañía para sufragar los gastos que surgieron durante la creación, producción y preparación del activo para su uso posterior, teniendo en cuenta la razonabilidad del mismo, es decir, el valor monetario que se obtendrá de su uso o comercialización. (Normas Internacionales de Contabilidad, 2005).



En otro orden de ideas los países en vía de desarrollo están comprendiendo el valor y la importancia no solo de cuantificar el capital intelectual con el que cuentan, sino también la necesidad de contar con el mismo dentro de sus instalaciones para apoyar su crecimiento organizacional y económico, de tal manera, que logren posicionar sus organizaciones dentro de los más altos estándares, es decir, logran ver en los activos intangibles, especialmente en el capital intelectual ingresos potenciales a través de la correcta cuantificación y administración del mismo.

Es fundamental resaltar en este punto que el valor de un activo intangible como lo es una marca, una invención, un diseño, entre otros, no es realmente significativo en términos monetarios reales, puesto que solo se hace efectivo dicho valor en el preciso momento en que se ofrece al mercado y un comprador está dispuesto a pagar su valor, no obstante, dicho capital intangible en algunas ocasiones permite apalancar las ventas de los productos, principalmente cuando el producto mencionado se comercializa bajo una marca reconocida y bien posicionada en el mercado.

Por lo anteriormente descrito es necesario entender que dicho capital intangible responde en última instancia al capital intelectual con el que cuenta la organización, es por esta razón que las economías superiores se caracterizan por sus elevados y aplicados estudios investigativos, lo que permite alcanzar sustentabilidad organizacional y económica, a la par que el ente económico progresa rápidamente.

**2.4.2 Decreto 2649 De 1993.** Este decreto reglamenta las normas del Código de Comercio en todo lo relacionado con contabilidad, fijando a su vez los principios y las normas contables generalmente aceptadas en Colombia, de acuerdo al Art.6 de la Ley 43/90, se entiende por principios o normas de contabilidad generalmente aceptadas en Colombia al grupo de conceptos básicos y reglas que deben aplicarse durante el registro, y durante el informe contable de los asuntos y actividades realizadas por personas naturales o jurídicas. (NIIF, 1993).

**2.4.3 Decreto 2650 De 1993.** A través de este decreto se modifica el plan único de cuentas para los comerciantes, de tal modo que se logre la homogeneidad en el registro de las operaciones económicas realizadas por los comerciantes, con el objetivo de alcanzar la transparencia de la información contable y por consiguiente su claridad, confiabilidad y comparabilidad. (Instituto Nacional de Contadores Públicos Colombia, 1993).

## **Capítulo 3 Diseño Metodológico**

### **3.1 Tipo De Investigación**

Esta investigación fue de carácter mixto porque se analizaron variables cuantitativas y cualitativas, con las cuales se obtuvo información relevante sobre la importancia y el valor que se le da al capital intelectual dentro de las organizaciones de Ocaña, Norte de Santander y de este modo se realizó una caracterización de dicho capital teniendo en cuenta los datos relacionados con los atributos y/o características a identificar.

### **3.2 Nivel De Investigación**

Esta investigación fue de tipo descriptivo teniendo en cuenta que se buscó conocer de forma detallada los componentes que hacen parte de la caracterización del capital intelectual de los contadores públicos dentro de las organizaciones de Ocaña, Norte de Santander, de tal manera que se pudo establecer de forma efectiva el valor y la importancia de este para el ente económico del cual hace parte, fundamentando los aportes que el trabajador realiza a la organización y la forma en la que esta última alcanza sus objetivos y crece gracias al capital intelectual del que dispone.

### **3.3 Diseño De La Investigación**

Esta investigación fue documental porque se realizó una revisión teórica para establecer los componentes que hacen parte del capital intelectual para su medición, y mixta porque se analizaron variables cuantitativas y cualitativas, con las cuales se obtuvo información relevante sobre la importancia y el valor que se le da al capital intelectual, y partiendo de allí sustentar el valor y la importancia que tiene dicho capital para las organizaciones de Ocaña, Norte de Santander.

### **3.4 Población**

La población que se consideró para el desarrollo de la presente investigación fueron las empresas del sector comercial de la ciudad de Ocaña Norte de Santander y los profesionales de la contaduría pública que en ellas laboran, es decir, una población total de 100 EMPRESAS COMERCIALES, Datos suministrados por la Cámara de Comercio de Ocaña Norte de Santander en el primer semestre del año 2019; y 65 CONTADORES PÚBLICOS Datos obtenidos de las distintas empresas.

Se seleccionó la población anteriormente descrita por la facilidad de encuestar, la disponibilidad y porque la población de contadores públicos se encuentra dentro de las organizaciones facilitando de este modo el desarrollo de la investigación.

### 3.5 Muestra

Para la obtención de la muestra se utilizó la fórmula estadística para la población finita, con una totalidad de 65 contadores públicos

$$n = \frac{N(P*Q)(Zc)^2}{(N-1)E^2 + (Zc)^2 * P * Q}$$

N= Tamaño de la muestra = 65

E= Error de estimación hasta 10%

P= porción de aceptación = 50%

Q= porción de rechazo = 50%

Zc= Nivel de confianza =90% = 1.645

95% =1.96

99% = 2.757

Para esta muestra se escogió el nivel de confianza de 90%

Datos:

N= 65

E= 0.05

P= 0.5

Q= 0.5

Zc= 1.645

$$n = \frac{65(0.5*0.5)(1.645)^2}{(65-1)(0.05)^2 + (1.645)^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = \frac{43.97290625}{(64)(0.0025) + (2.706025) * (0.25)}$$

$$n = \frac{43.97290625}{0.16 + 0.67650625}$$

$$n = \frac{43.97290625}{00.83650625}$$

$$n = 52.5673373629904$$

Del total de la población de los contadores públicos se tomó como muestra 52.5673373629904 encuestas.

Para la obtención de la muestra se utilizó la formula estadística para la población finita, con una totalidad de 100 Empresas del sector comercial de la ciudad de Ocaña.

$$n = \frac{N(P*Q)(Zc)^2}{(N-1)E^2 + (Zc)^2 * P*Q}$$

N= Tamaño de la muestra = 100

E= Error de estimación hasta 10%

P= porción de aceptación = 50%

Q= porción de rechazo = 50%

Zc= Nivel de confianza =90% = 1.645

95% =1.96

99% = 2.757

Para esta muestra se escogió el nivel de confianza de 90%

Datos:

N= 100

E= 0.05

P= 0.5

Q= 0.5

Zc= 1.645

$$n = \frac{100(0.5*0.5)(1.645)^2}{(100-1)(0.05)^2 + (1.645)^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = \frac{67.650625}{(99)(0.0025) + (2.706025) * (0.25)}$$

$$n = \frac{67.650625}{0.2475 + 0.67650625}$$

$$n = \frac{67.650625}{0.92400625}$$

$$n = 73.2144668934869$$

Del total de la población de las Empresas del sector comercial de la ciudad de Ocaña se tomó como muestra 73.2144668934869 encuestas.

### 3.6 Técnica De Recolección De Información

Para la ejecución de la presente investigación se seleccionaron los instrumentos a utilizados para la apropiada y eficiente recolección de la información necesaria para el cumplimiento de los objetivos propuestos, para ello fue imprescindible tener en cuenta las características propias de la población objeto de estudio. La información provino de diferentes fuentes, es decir, para el desarrollo de la investigación se utilizaron fuentes primarias y secundarias que brindaron la información suficiente y apropiada que fue de gran utilidad para alcanzar el objetivo planteado en este proyecto investigativo.

**3.6.1 Fuentes Primarias.** Encuestas aplicadas a los profesionales de la contaduría pública que laboran en el sector comercial desempeñando dicha profesión. Asimismo, a los encargados de las organizaciones en las cuales laboran para determinar la forma en la que miden el capital

intelectual de sus trabajadores y los aportes que estos realizan a través de sus conocimientos a la organización.

**3.6.2 Fuentes Secundarias.** Revisión documental de los diferentes teóricos del capital intelectual que proponen métodos para la correcta valuación del capital intelectual de las organizaciones, de igual modo información extraída de libros, revistas científicas, repositorios de las universidades que tuvieron relación con los diferentes componentes del capital intelectual y su correcta medición.

### **3.7 Técnicas Para El Procesamiento De Datos.**

Para el apropiado procesamiento de la información recolectada a través de las fuentes primarias y secundarias descritas con anterioridad, se realizó en primaria instancia un análisis del valor y la importancia que le dan las organizaciones de Ocaña, Norte de Santander al capital intelectual con el que cuentan, posteriormente y de acuerdo al análisis realizado se aplicó el método de valuación de capital intelectual y finalmente se confrontó la información obtenida para diseñar una guía de medición del capital intelectual de acuerdo a las necesidades propias de las organizaciones y del lugar en el que se encuentran dichas organizaciones. Por lo descrito anteriormente se utilizaron los gráficos y barras de Excel, para posteriormente analizar la información obtenida y dar respuesta a los objetivos planteados en la investigación.



## Capítulo 4 Resultados

### **4.1 Diagnóstico Del Capital Intelectual Para La Determinar Las Características De Los Contadores Públicos A Partir De Los Aportes Realizados Por Kaplan Y Norton**

Para el desarrollo de este objetivo se realizó una revisión documental de los principales aportes realizados por Kaplan y Norton sobre el capital intelectual con el fin de determinar cuáles son las características principales que deben poseer los contadores públicos que laboran en el sector comercial de las organizaciones de Ocaña, Norte de Santander, y a su vez permitió conocer en mayor detalle como dichas características permiten que el contador público realice aportes necesarios y significativos, que se reflejen no solo en el cumplimiento de la normatividad fiscal y tributaria, sino también en el crecimiento organizacional.

Partiendo de allí, Kaplan y Norton en términos generales han contribuido en las diferentes concepciones del capital intelectual cuando exponen que este constituye todos aquellos intangibles que posee una organización y que le generan o generaran valor y ventaja competitiva, lo cual permite a las organizaciones mantenerse de forma activa en un mundo globalizado donde la apertura económica, especialmente en lo relacionado con los tratados de libre comercio sin mayores restricciones arancelarias, representa una amenaza constante para aquellas empresas pequeñas o medianas que no cuentan con grandes capitales, ni con la infraestructura suficiente, por esta razón es fundamental que las empresas mencionadas aprovechen al máximo el capital intelectual con el que cuentan como una forma de crecimiento y valorización a mediano y largo plazo.

Por lo anteriormente descrito, el Capital Intelectual ha cobrado mayor importancia en los últimos años, haciéndose visible como un factor empresarial y académico que es necesario no solo cuantificar, sino que es fundamental reconocer como parte principal de todos los procesos llevados a cabo por el ente económico donde prima el conocimiento, considerándose por tal motivo el principal activo de las empresas del tercer milenio.

Por otro lado, el Capital intelectual constituye uno de los principales factores de éxito presente y futuro de las empresas, por tal razón en la actualidad se busca incrementar la inversión de este tipo de capital, puesto que las empresas buscan disponer de personal con las capacidades necesarias para adecuarse a las nuevas y cambiantes exigencias del mercado, por consiguiente los procesos de selección son realizados con mayor rigurosidad a los profesionales interesados en ocupar sus vacantes, donde se evalúan sus conocimientos y sus habilidades como una forma de asegurar que el nuevo integrante de su equipo de trabajo sea la persona idónea que aporte al crecimiento empresarial y a los procesos de innovación

En el mismo orden de ideas, la actualidad ha demostrado y continua sugiriendo que la tendencia de los negocios se encamina a la buena administración de los recursos con los que cuenta, especialmente los recursos intangibles que son de vital importancia para el desarrollo de todos y cada uno de los procesos esenciales de una empresa como una forma de hacer frente a los cambios de los últimos años, particularmente la forma en la cual se percibe e interactúa con el mundo, por ello mantenerse a la vanguardia respecto a los nuevos conocimientos e información es imprescindible como la principal fuente generadora de ventajas competitivas que asegure el éxito empresarial.

Por consiguiente, la labor de las empresas en el mundo actual consiste en prepararse ante posibles eventualidades que amenacen la estabilidad económica y financiera, del mismo modo es fundamental que ante los cambios que no se logren predecir se reaccione de forma adecuada y oportuna generando los menores traumatismos posibles, así como aprender a identificar las tendencias que trae consigo la globalización, puesto que de esto dependerá la permanencia y supervivencia de la compañía.

Por las razones expuestas con anterioridad, es que es primordial que las organizaciones administren todos sus activos, principalmente los inmateriales, creando estrategias de evaluación y aprovechamiento del conocimiento individual del personal con el que cuenta que permita su buen uso y de este modo logren experimentar un verdadero cambio evidenciado en la supervivencia y el crecimiento continuo.

Por esta razón Kaplan y Norton son la base documental para sustentar el presente objetivo por su principal aporte realizado sobre el capital intelectual, el Cuadro de Mando Integral (CMI), el cual fue desarrollado en 1992 con el fin de medir de manera eficaz los resultados obtenidos por la empresa, aunque inicialmente fue desarrollado como una herramienta de control, con el paso del tiempo se convirtió en un instrumento de implementación de estrategia de crecimiento y mejoramiento para las organizaciones integrando indicadores financieros y no financieros bajo sus cuatro perspectivas (perspectiva financiera, perspectiva de procesos internos, perspectiva de cliente y perspectiva de aprendizaje y crecimiento), planteando que para el logro de las tres primeras perspectivas se debe tener en cuenta la más importante y la más difícil de alcanzar por parte de las organizaciones la perspectiva de aprendizaje y crecimiento, puesto que en este

enfoque se reúne todo lo relacionado con el capital intangible que posee la organización, por tal razón este razonamiento es la base sólida para sustentar la importancia que tiene el contador público como capital intelectual en las empresas de hoy, como activo generador de beneficios y valor presente y futuro.

Cada uno de los enfoques propuestos en el cuadro de Mando Integral revelan su importancia al ser implementados en las distintas empresas y sectores, convirtiéndose en la estrategia y misión de la organización bajo unos enfoques de actuación que generan solides para un sistema de gestión y medición estratégica.

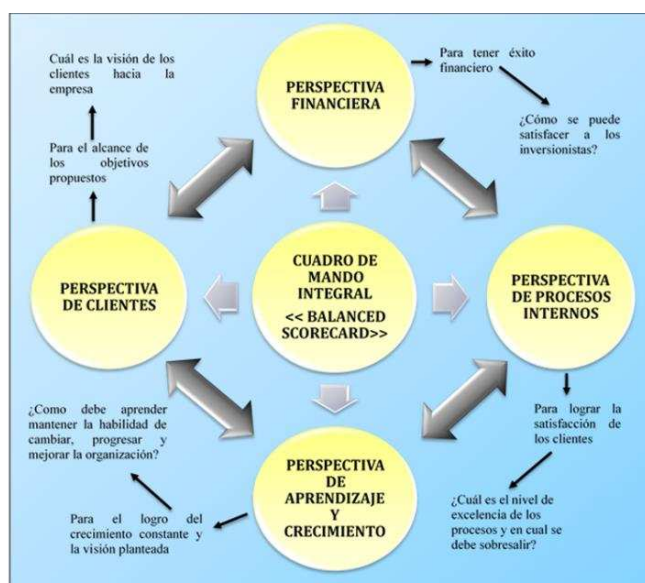


Figura 1. Cuadro de Mando Integral << Balanced Scorecard >>

Fuente: Adaptado de Rober S. Kaplan y David P. Norton Using the Balanced Scorecard as a Strategic Management System, Harvard Business Review Julio- Agosto 2007

La perspectiva financiera se considera el resultado de las medidas llevadas a cabo con anterioridad y su importancia radica en la complementariedad con otros aspectos de igual importancia que reflejan la realidad de la empresa, así como valorar los activos materiales e

inmateriales que posee la misma, esta perspectiva constituye un conjunto de acciones que se realizaran de manera constante.

La perspectiva de clientes consiste en identificar los valores relacionados con los clientes, así como los aspectos que crean valor para ellos y que aumentan la capacidad competitiva de la empresa, teniendo en cuenta que estos son un factor organizacional fundamental el cual es necesario analizar para comprender cuáles son sus necesidades y sus gustos y cómo podemos suplirlas de manera efectiva, teniendo en cuenta aspectos como la calidad del producto y/o servicio, la atención y el precio.

La perspectiva de procesos internos trata de evaluar la situación de los procesos, teniendo como principal premisa la obtención de satisfacción del cliente, que se traducirá posteriormente en mayor rendimiento económico. En esta perspectiva, la organización debe decidir la propuesta de valor que hará a sus clientes, teniendo en cuenta los aspectos que se identificaron como aquellos que el cliente más valora y las competencias y oficio de la organización frente a dicha situación como una forma de realizar los procesos necesarios para cumplir con todas y cada una de las expectativas que el cliente posee sobre la empresa.

La perspectiva de aprendizaje y crecimiento es la clave principal de cuadro de mando integral, aunque generalmente es la que menos se logra desarrollar en las organizaciones porque no se le da el valor que realmente posee, no hay retroalimentación una vez cumplidas las tres primeras perspectivas mencionadas, por ellos algunas organizaciones crecen inicialmente, pero

una vez alcanzado su punto máximo de crecimiento empiezan a decaer ante las eventualidades o ante la competencia.

Por tal motivo, como sustento y principal motor de este modelo, se propone la perspectiva aprendizaje y crecimiento. Aunque esta perspectiva generalmente es la que menos se desarrolla en las empresas, y muchos trabajadores desconocen y/o eluden la gran importancia de la misma, es en realidad la perspectiva que determina el cumplimiento de las anteriores. Las competencias del personal, el uso de la tecnología como generador de valor y la disponibilidad de información estratégica que asegure la óptima toma de decisiones y la creación de un clima cultural propio para afianzar las acciones transformadoras del negocio son objetivos que permiten que se alcancen los resultados en las tres perspectivas anteriores.

La importancia de esta perspectiva se evidencia al desarrollar las cadenas de causalidad de la estrategia empresarial, que es además uno de los primeros pasos en la elaboración de un CMI. Los empleados satisfechos y capaces, desarrollan procesos de gran valor para los clientes, que repiten en sus compras y, por tanto, generan un aumento en las ventas, situación que repercute favorablemente en la situación financiera empresarial, porque tal y como lo mencionábamos al comienzo asegura la estabilidad de la organización en un medio cambiante y globalizado, donde las empresas pequeñas y medianas son las más afectadas al no tener garantías ante competidores que poseen grandes capitales, infraestructura y profesionales a su disposición.

Este análisis que parece simple, es en realidad una de las principales filosofías del CMI, donde se logra evidenciar que son finalmente las personas la principal fuente de creación real de

valor en las organizaciones actuales, es decir, para que se cumpla este último es necesario prestar mayor atención a los integrantes que hacen parte del proceso productivo, especialmente el recurso humano y los clientes, donde las condiciones de satisfacción en dicha relación estén garantizadas, generando de esta forma mayor valor en los aspectos relacionados con el reconocimiento organizacional y el crecimiento económico.

De igual modo, es importante mencionar que, aunque el CMI ha generado gran expectativa desde su surgimiento por la posibilidad que ofrece de dar seguimiento a las estrategias realizadas inicialmente por el ente económico, su flexibilidad ante las situaciones que puedan surgir y que no hayan estado contempladas en su realización y la adaptabilidad a todo tipo de organizaciones; en muchas ocasiones no se logra explotar sus posibilidades más que como un sistema de control por indicadores.

Sin embargo, el objetivo del uso de un CMI no es solamente establecer un indicador y un criterio de medida para cada uno de los objetivos que hayan sido definidos en la estrategia, su principal sentido es establecer la red de indicadores que mejor puedan reflejar el valor real de la organización, incluyendo el de su capital intelectual y que permita la toma de decisiones empresariales basadas en criterios más integrales que los financieros y contables.

Según la información recolectada anteriormente las características que deben poseer los contadores públicos

**Tabla 1** Características que deben poseer los contadores públicos*Características que deben poseer los contadores públicos*

| CARACTERÍSTICAS                  | CONOCIMIENTOS   | HABILIDADES  | ACTITUDES   |
|----------------------------------|---|--|---|
| <b>COMPETENCIA ESPECIALIZADA</b> | El Contador Público debe tener un amplio conocimiento de la empresa en la cual se desempeña profesionalmente, de tal manera que logre identificar fácilmente todos y cada uno de los procesos que allí se adelantan para reconocer a su vez cuando uno de ellos tenga fallas que deban ser corregidas con el ánimo de reducir los riesgos que dicha falla pueda representar, además debe contar con la capacidad de estudiar, analizar y llevar a cabo todos los procesos y técnicas de información con los que cuenta el ente económico, con el objetivo principal de tomar decisiones de forma oportuna, es decir, en el momento en que sea requerido, teniendo en cuenta además todos los factores internos y externos que intervienen en la situación antes de dictaminar y/o dictar los pasos a seguir, ya que en juego se encuentran la estabilidad económica y financiera de la entidad así como su buen nombre en un mercado globalizado y altamente competitivo, en el que mantenerse a través de los años puede ser algo difícil si no se tienen en cuenta los factores que intervienen ni se reducen al máximo los | Actualización constante sobre los procesos internos adelantados por la empresa, Organización, Planeación y control | El profesional debe actuar bajo los más estrictos estándares de responsabilidad, compromiso e integridad, así mismo deberá analizar, identificar, evaluar los problemas e implementar soluciones ejerciendo siempre el debido control y autoevaluación que implica su labor, de igual modo es fundamental que reduzca los riesgos al máximo posible y que además realice planes de acción y contingencia que contemplen respuestas inmediatas ante situaciones no controlables y/o imprevistos que puedan afectar el buen funcionamiento de la entidad. |



---

riesgos.

## VALORES Y PRINCIPIOS

El Contador Público debe contar con una sólida formación ética, una conducta proactiva y de compromiso en el ejercicio de su profesión, una actitud crítica, objetiva y reflexiva en el contexto en el cual se desempeña, y poseer un fuerte sentido de responsabilidad social entendiendo que este está estrechamente relacionado con sus acciones y decisiones y que su actuar en este último está ligado a su compromiso con la comunidad de la que hace parte no solamente él como actor individual sino también la empresa para la cual labora.

Integridad, objetividad, independencia mental, criterio, y reserva absoluta especialmente con la información de la organización.

El profesional debe actuar bajo los más estrictos estándares de responsabilidad, compromiso, confidencialidad y demostrar absoluta independencia mental a la hora de tomar decisiones en las cuales pueda tener intereses que interfieran con su objetividad e integridad, situaciones en las cuales deberá observar la más alta conducta ética atendiendo a los requerimientos contemplados en el Código de Ética Profesional con el cual se busca fortalecer la profesión, sin olvidar especialmente que todo profesional de la contaduría pública asume la responsabilidad de actuar en interés público.

El profesional contable requiere un espíritu innovador y emprendedor para el

Liderazgo, capacidad

El contador público debe estar comprometido con el

---

**ESPÍRITU  
INNOVADOR O  
EMPRENDEDOR**

desarrollo de su labor, puesto que con estas dos virtudes puede generar grandes expectativas a lo largo de su vida productiva y generar a su vez beneficios para la empresa para la cual labora como la creación de nuevos procesos que faciliten la realización de las actividades organizacionales y por ende el tiempo de respuesta se reduzca, así como estar en la capacidad de crear y/o implementar métodos que se ajusten a las necesidades de la empresa para maximizar los materiales y el tiempo con el que cuentan para el desarrollo de sus productos y/o servicios, así como métodos que les permitan minimizar los gastos lo cual finalmente se manifiesta en beneficios futuros que pueden ser de carácter monetario (mayores ingresos), de posicionamiento y reconocimiento (preferencia por la empresa, el producto o la marca) y finalmente ventajas competitivas las cuales son de gran importancia en la actualidad ante la apertura económica.

creadora, trabajo en equipo, comunicación, compromiso y entrega en todo lo que realice.

crecimiento constante de la organización, siempre con miras al mejoramiento continuo de todos los procesos adelantos por la entidad de tal manera que asegure el alcance de todos los objetivos planteados.

**GESTOR DEL  
CONOCIMIENTO**

El Contador Público, debe considerarse el eje central de toda organización y por lo tanto estar atento ante las eventualidades que se presenten con los usuarios para que de este modo pueda encontrar los errores, interpretarlos y buscar

Toma de decisiones, trabajo bajo presión, capacidad de análisis.

El contador público debe estar comprometido con el aprendizaje y la generación constante de conocimiento sobre todos los actores que intervienen en la

soluciones integras a los requerimientos de los clientes.

Por otro lado, debe estar en la capacidad de dictar las pautas necesarias para organizar la información recolectada y determinar si esta es una representación fidedigna de la realidad, porque cuanto más fiel a la realidad sea la información recopilada mayor exactitud no solo en la realidad económica del ente en todo lo relacionado con la parte fiscal y tributaria, sino también en el reflejo de las necesidades y/o requerimientos imperantes de los clientes, los cuales deben ser atendidos a la mayor brevedad posible y por lo tanto mayor conocimiento sobre los mismos, lo cual es de suma importancia para la organización puesto que a partir de allí se podrán tomar mejores decisiones orientadas a la satisfacción del cliente.

entidad con el fin de asegurar que se dará respuesta oportuna a sus necesidades asegurando su satisfacción y ayudando a su fidelización con la empresa.

## **COMUNICACIÓN ASERTIVA**

El Contador Público debe tener la habilidad de comunicarse, adaptarse y tomar decisiones frente a las distintas problemáticas que se estén presentando en la organización, así como en todo lo que se considere su entorno, además debe saber establecer relaciones con todos los integrantes que conforman las dependencias del ente económico con el fin de recolectar información

Capacidad de comunicación, manejo de vocabulario adecuado teniendo en cuenta a su interlocutor, empatía.

El contador público debe contar con las habilidades comunicativas necesarias que le permitan el establecimiento de buenas relaciones con todas las partes que integran la entidad, de tal manera que se asegure el buen funcionamiento y el trabajo mancomunado

---

verídica, acertada y oportuna que sea de gran utilidad para la adecuada toma de decisiones,

de todas las dependencias del ente económico con la parte contable y financiera, lo cual permitirá tener mayor control sobre todas las operaciones y los procesos internos que se adelantan en la organización, facilitando a su vez la toma de decisiones de forma oportuna, teniendo en cuenta todos los aspectos relevantes que puedan interferir en el normal y buen funcionamiento de la empresa.

---

**Nota.** La tabla muestra las características que deben poseer los contadores públicos de las organizaciones del sector comercial de la ciudad de Ocaña Norte de Santander determinadas a partir de la revisión documental de los principales aportes realizados por Kaplan y Norton sobre el capital intelectual.

#### **4.2 Determinación Del Capital Intelectual De Los Contadores Públicos Requerido Por Las Organizaciones Para El Alcance De Sus Objetivos Individuales.**

Para el desarrollo del presente objetivo se determinó el capital intelectual de los contadores públicos requerido por las organizaciones para el alcance de sus objetivos individuales, así mismo, se llevó a cabo un trabajo de campo en el cual se aplicó el instrumento de la encuesta para la recolección de la información, tal como se planteó en la metodología, la cual permitió la obtención de datos reales a partir de la fuente primaria de información.

Con los resultados obtenidos durante el estudio se realizó la tabulación de datos; de todas las encuestas se contaron todas las preguntas y se construyeron cuadros para representar la información con su respectivo grafico para observar la tendencia de las respuestas obtenida para después dar una conclusión de los resultados.

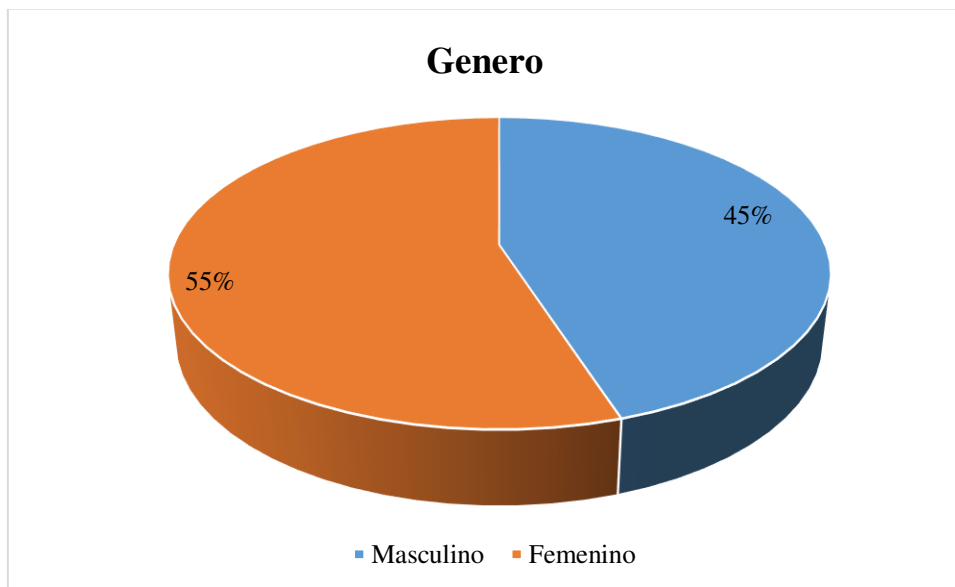


Figura 2. Interrogante N° 1 de la encuesta aplicada a los Contadores Públicos  
Fuente: Elaboración propia a partir de datos tomados de encuesta realizada

Como se puede observar en la figura 2 de los 65 participantes que respondieron esta pregunta, el 55% pertenecen al género femenino y el 45% al género masculino. Lo que indica que la mayoría de los encuestados pertenecen al género femenino, esto quiere decir, que las empresas tienen en mayor medida preferencias por este género al momento de elegir al contador público de la organización.

En la actualidad las organizaciones manejan grandes cantidades de información e intentan utilizarla en su beneficio, para esto existen muchas herramientas o modelos que procesan la

información, gestionan conocimiento y miden el capital intelectual, sin embargo, las organizaciones continúan persiguiendo la figura de un líder, que desarrolle estructuras que faciliten dicho proceso, es por esto que el liderazgo femenino se abandera como un nuevo estilo que gestiona el conocimiento de forma más provechosa, destacando como dicha gestión contribuye a mejorar los resultados económicos y financieros, dando paso al capital intelectual, el cual se convierte en un valor agregado de innovación, donde la tendencia siempre será posicionar al ser humano como el eje central, porque es el que finalmente desarrolla las actuaciones en organizaciones del sector público y privado. (Buitrago, 2016)

“El 70% de los Contadores Públicos en Colombia son mujeres, según la Junta Central de Contadores (JCC)” (Universidad Libre de Colombia, 2018) y esta situación se refleja con claridad durante la aplicación de las encuestas, al encontrar que la gran mayoría de participantes eran mujeres, esta predilección podría estar justificada en lo expuesto en el párrafo anterior, la lucha de las mujeres por lograr el reconocimiento que merecen por su trabajo profesional, parece estar dando sus frutos, al demostrar que no existe diferencia alguna en términos intelectuales con los hombres, evidenciando que el liderazgo femenino en las organizaciones también puede llevar a las empresas a los mejores posicionamientos en los mercados.

Sin embargo, sería interesante analizar si la preferencia de los empresarios por las mujeres para los cargos administrativos está influenciado también por la brecha salarial que continua existiendo entre hombres y mujeres para el mismo cargo, puesto que “el ingreso promedio mensual para un contador público hombre está en \$1.899.000 y para un contador público mujer, el ingreso promedio mensual está en \$1.654.000.” (Universidad Libre de Colombia, 2018)

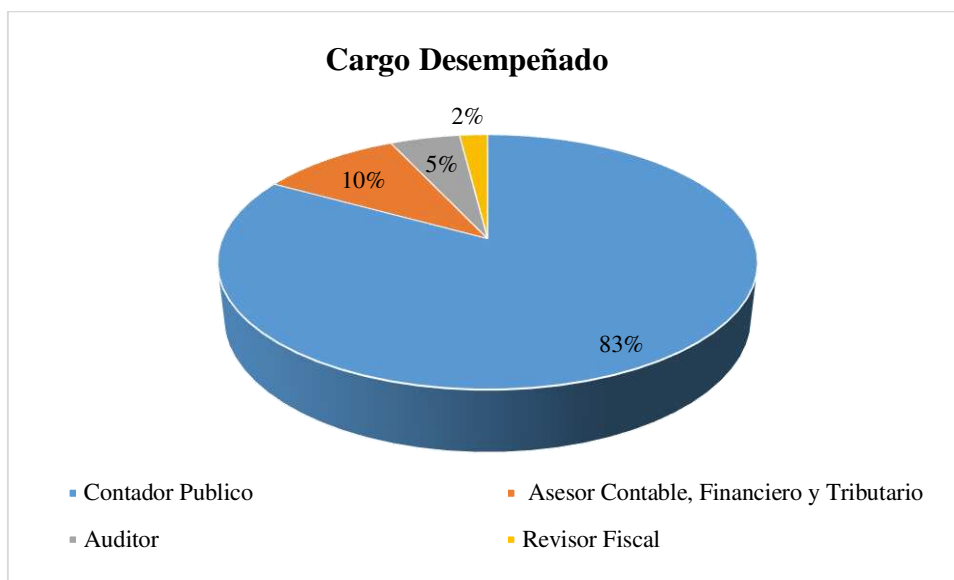


Figura 3. Interrogante N° 2 de la encuesta aplicada a los Contadores Públicos  
Fuente: Elaboración propia a partir de datos tomados de encuesta realizada

Se observa en la figura 3 que el 83% de los encuestados se desempeñan en las organizaciones como contador público, el 10% como asesores contables, el 5% como auditores y el 2% como revisores fiscales, lo que indica que la mayoría de los encuestados se desempeñan en las empresas como contadores públicos.

Los contadores públicos aplicando correctamente sus habilidades están en la capacidad de crear e integrar el conocimiento dentro de las organizaciones, las actividades de dirección, control del proceso de transformación del conocimiento, evaluación, presentación de reportes y auditorías de los resultados de esos procesos y esas funciones dependerán críticamente de la habilidad para:” primero, clasificar los activos basados en conocimiento; segundo, identificar cómo forman el capital intelectual y por consiguiente, cómo están vinculados con los objetivos estratégicos generales de la organización y tercero, evaluar cómo contribuyen al capital

intelectual de la empresa y compararlo con el capital intelectual de otras organizaciones. (Flores, 2001)

La profesión del contador público, permite que el profesional pueda desenvolverse en diversos cargos, contextos diferentes y múltiples empresas, lo que le permite tener una visión amplia y objetiva de las situaciones macroeconómicas y microeconomías por las que atraviesa el país, y como estas intervienen en la organización, facilitando el desarrollo de sus funciones en pro de la minimización de los riesgos asociados al entorno en el cual se encuentra el ente económico, no obstante, para ello es trascendental que el profesional este en constante aprendizaje y que las empresas faciliten las herramientas para ayudar en la generación de nuevos conocimientos que propicien situaciones de mejoramiento independiente del cargo que este desempeñando el contador público.

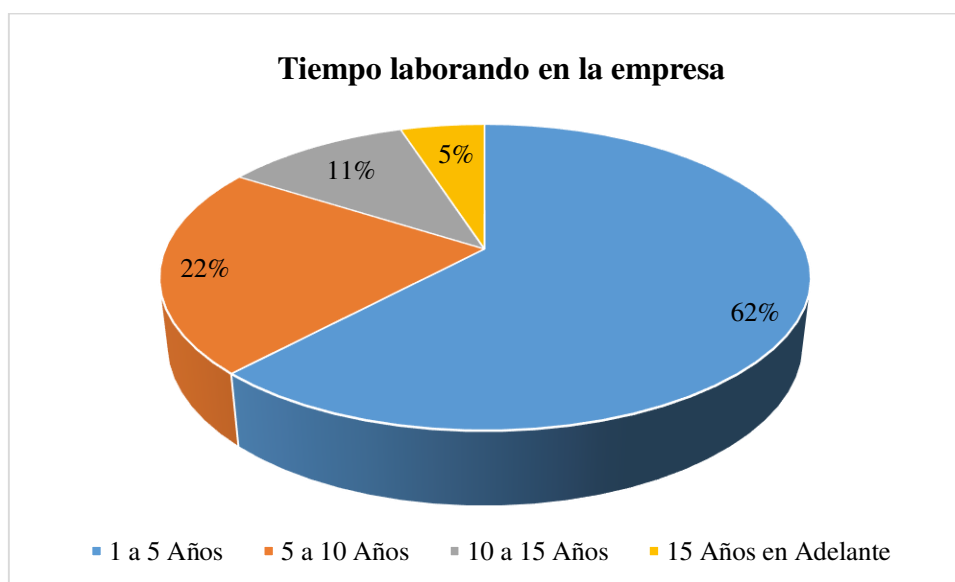


Figura 4. Interrogante N° 3 de la encuesta aplicada a los Contadores Públicos  
Fuente: Elaboración propia a partir de datos tomados de encuesta realizada



La figura 4 refleja que el 62% de la población encuestada aseguran estar laborando en la organización por un periodo de 1 a 5 años, el 22% llevan laborando entre 5 a 10 años, el 11% de 10 a 15 años y el 5% de los encuestados llevan desempeñándose en el cargo por más de 15 años. Se concluye que la mayoría de las personas encuestadas que laboran en las organizaciones poseen poco tiempo en su cargo, y además se puede inferir la alta rotación de personal de las organizaciones en general.

El contador debe ser una persona de mente abierta y capaz de acoplarse a cualquier cambio político, económico y tributario bajo los estándares de la Información Financiera, cambiando la visión que existe sobre la profesión y mostrando al mundo la importancia de la misma para la supervivencia de las organizaciones, por ello debe tener la aptitud de aprender, ser disciplinado e ir incrementando su conocimiento para ofrecer un servicio íntegro, aprovechando que el mercado laboral exige profesionales cualificados que asesoren bajo cualquier situación, brindando información oportuna y completa a los gerentes que permita orientar los procesos de toma de decisiones. (Tarazona , 2018)

La puesta en práctica de lo descrito anteriormente, ayudará a cambiar el panorama actual de la Contaduría Pública en Colombia, donde la gran mayoría de pequeñas y medianas empresas están condenadas a morir en los primeros años de vida por no contar con el personal idóneo en la guía de sus procesos, por ello es fundamental que sean los profesionales los encargados de dar el reconocimiento de lo significativos que son para las organizaciones a través de un trabajo íntegro y ejemplar que dignifique la profesión contable, mejorando de este modo la permanencia del

Contador Público en la organización y eliminando así la alta rotación de personal que se presenta en las empresas.

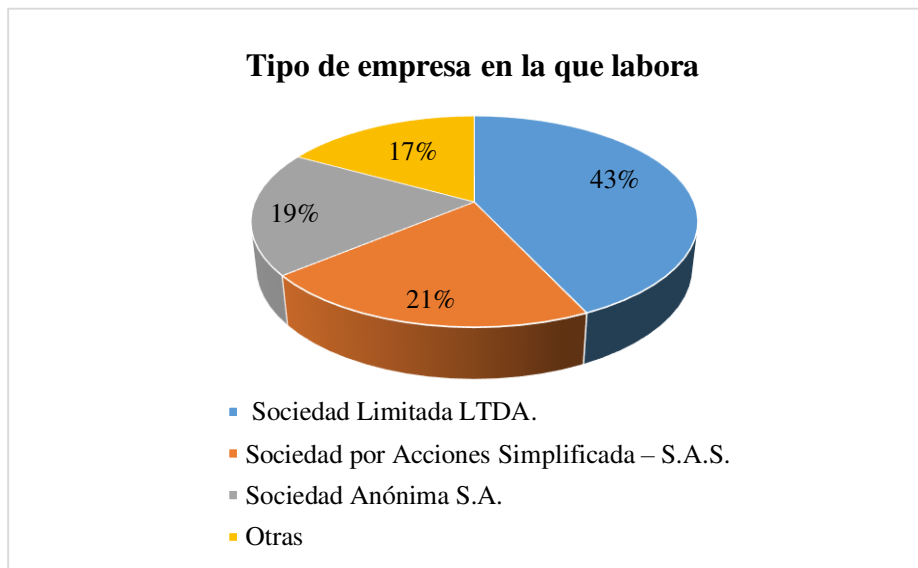


Figura 5. Interrogante N° 4 de la encuesta aplicada a los Contadores Públicos  
Fuente: Elaboración propia a partir de datos tomados de encuesta realizada

Según la figura 5 se puede apreciar que el 43% de los encuestados trabajan en Sociedad Limitada LTDA, el 21% Sociedad por Acciones Simplificada S.A.S., el 19% Sociedad Anónima S.A. y el 17% restantes se desempeñan en otro tipo de empresas, se observa que la mayor parte de la población objeto de estudio se desempeñan laboralmente en las Sociedades Limitadas LTDA.

El auge de las PYMES se da gracias al papel predominante que ejerce el contador público, y en la manera como éste aporta con su labor al progreso de las empresas, pues la labor del profesional contable se constituye en la base para la toma de decisiones acertadas en pro al perfeccionamiento de cada una de las actividades económicas que se desarrollan en la organización. (Orozco & Diaz, 2014)

A partir de allí se puede inferir que, si las empresas del sector comercial de Ocaña, Norte de Santander que en su mayoría son pequeñas y medianas empresas desean surgir, deberán apoyarse en el asesoramiento de los profesionales de la Contaduría Pública, los cuales sean capaces de brindar información oportuna, basados en sus conocimientos y en el análisis de las variables económicas que inciden en el funcionamiento de la organización, de tal manera que se logre en primera medida mantener a la organización y proyectarla al futuro, segundo, revisar el ingreso a los mercados globalizados y cómo afrontará la competencia, y tercero tomar decisiones teniendo en cuenta todos los factores que inciden en su correcto y normal funcionamiento.

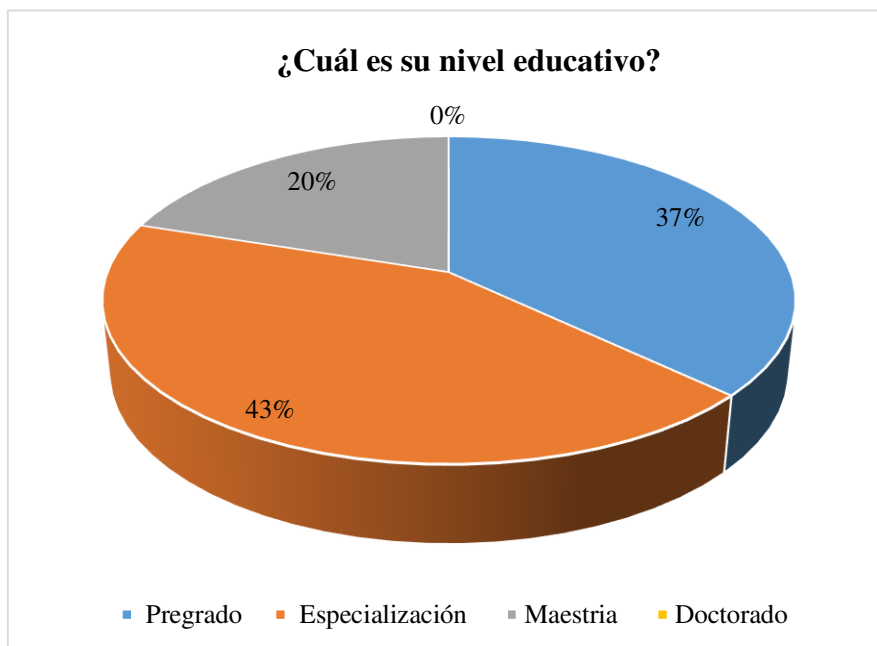


Figura 6. Interrogante N° 5 de la encuesta aplicada a los Contadores Públicos  
Fuente: Elaboración propia a partir de datos tomados de encuesta realizada

Según la figura 6, el 37% de las personas encuestadas han expresado que son profesionales de pregrado, el 43% son profesionales especialistas en un área determinada, el 20% poseen

alguna maestría y el 0% en doctorados. Lo que indica que la mayoría de los encuestados son especialistas en un área determinada de la profesión contable.

En el campo educativo, al hecho de alcanzar un nivel de educación posgradual se le otorga una importancia media; es más atractivo e importante para los contadores públicos colombianos mantenerse actualizados sobre las nuevas reformas, normas y estándares propios de la profesión que se han acogido al país para el cumplimiento de los requisitos legales mediante diplomados o cursos cortos, particularmente porque el tiempo del que disponen los profesionales, los costos posgraduales, la baja oferta académica en temas relacionados con problemáticas asociadas a la profesión y el hecho de contar con pocos contadores públicos colombianos con formación de Doctorado refleja el incipiente espíritu investigativo y el bajo interés en generar propuestas de solución a problemas relacionados con la profesión y la generación de nuevo conocimiento. (Universidad Externado de Colombia, 2017)

Finalmente y de acuerdo a los datos obtenidos el 80% (37% Pregrado y 43% Especialización) de los encuestados es una muestra significativa de la situación que se manifestaba en el párrafo anterior, los contadores públicos no parecen estar interesados en contribuir a la investigación dentro de su área profesional, ni en obtener mayor preparación académica para tener mayores conocimientos a la hora de enfrentar los retos laborales, esta situación puede generarse por múltiples factores, entre ellos, la innegable situación del estudiante que ingresa al pregrado de Contaduría Pública, el cual por lo general, es un estudiante que no quería estudiarlo y que se encuentra allí por factores económicos, de tradición familiar y/o

académicos (al no cumplir con los requisitos necesarios para pasar en la carrera que realmente deseaba).

Igualmente, la poca motivación por parte de los docentes en incentivar la investigación y las falencias propias de los pensum académicos, sumados al tiempo del que se dispone cuando se labora, a los altos costos de un posgrado y especialmente a no tener como asumirlos, gracias a la situación económica de un país donde no se paga lo justo al trabajador por las labores realizadas, donde el desempleo y la competencia continúan creciendo y donde el abandono estatal es evidente al no proponer soluciones efectivas sobre dicha problemática, es necesario reconocer que para hablar de un avance colectivo es fundamental que exista un esfuerzo grupal donde todos los actores que intervienen en el (estudiantes, profesores, universidades, profesionales, empresas y Estado) se hagan responsables de la problemática y estén dispuestos a participar en la búsqueda y ejecución de la solución.

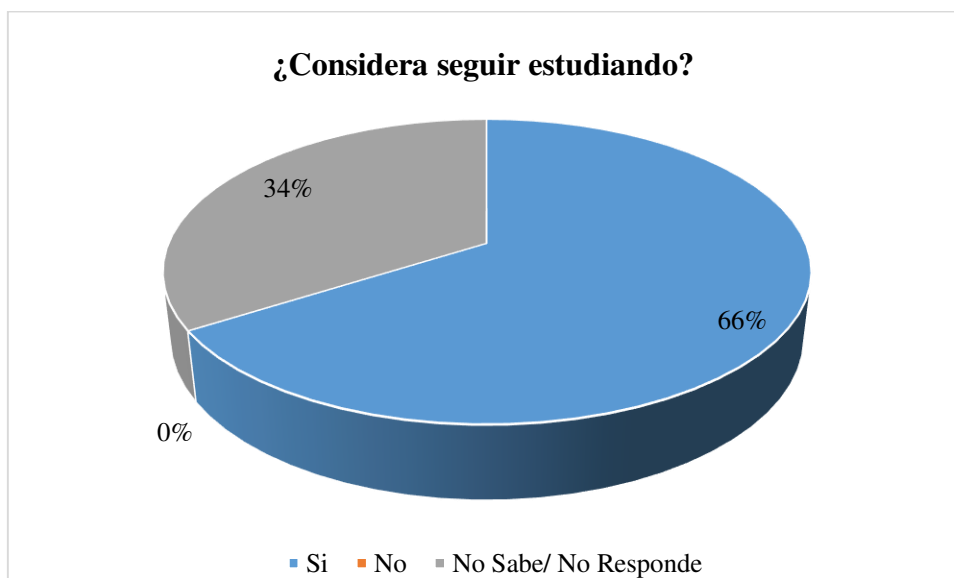


Figura 7. Interrogante N° 6 de la encuesta aplicada a los Contadores Públicos  
Fuente: Elaboración propia a partir de datos tomados de encuesta realizada

La figura 7 expresa que el 66% de las personas encuestadas consideran seguir estudiando y un 34% no sabe o no responde. Se puede observar que la mayoría de las personas encuestadas desean seguir estudiando, mientras la otra parte deja la posibilidad abierta de que quizás continúen con los estudios o tal vez no.

Las empresas sólo pueden ser innovadoras y adaptativas si sus empleados tienen motivación de desarrollo profesional, puesto que las personas con alta resistencia profesional son capaces de desarrollar nuevos modos de utilizar sus habilidades y evitar que queden obsoletas de tal modo que estas les permitan superar los obstáculos de su entorno laboral y adaptarse a los acontecimientos inesperados (cambios en los procesos de trabajo o en las demandas de los clientes), asimismo se fijan objetivos profesionales y participan en actividades de desarrollo que les ayuden a alcanzarlos y finalmente sienten un gran compromiso con la empresa. (Nicolás Fernández, 2002)

En conclusión, el 34% de los encuestados que tal vez ni siquiera considera continuar con sus estudios de posgrado son un reflejo de la situación que exponíamos en el apartado anterior, los contadores públicos no parecen estar interesados en continuar preparándose profesionalmente porque no cuentan con el tiempo suficiente, no sienten pasión por su profesión, no existe motivación por parte de las empresas y los altos costos de un posgrado al no contar con el dinero suficiente para asumirlos, gracias a la situación económica de un país donde no existen retribuciones económicas justas por las labores desempeñadas, no se valora el conocimiento de la persona, donde los índices de desempleo siguen en auge, la competencia crece a pasos agigantados y el Estado continua haciendo caso omiso a la problemática evidenciada, sumado a

los cambios constantes en las políticas tributarias hace poco atractiva la idea de hacer esfuerzos por acumular títulos universitarios.

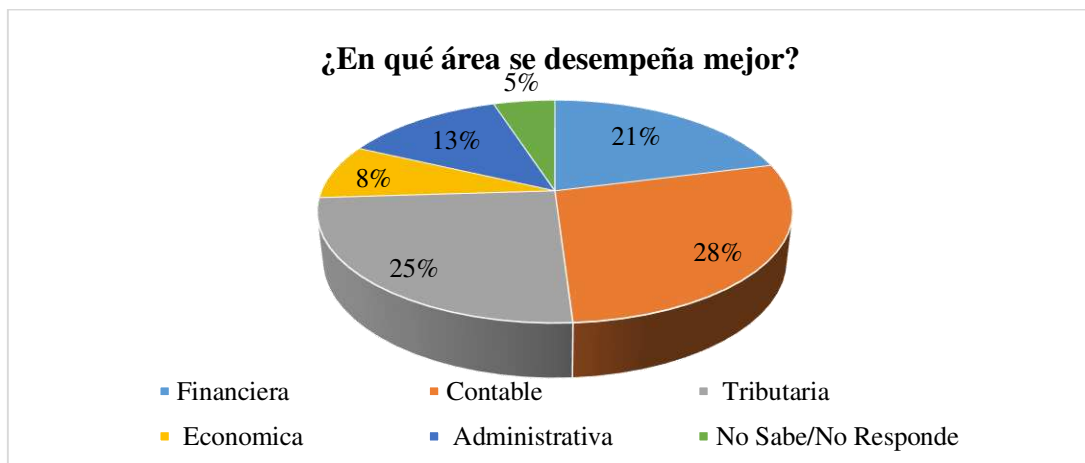


Figura 8. Interrogante N° 7 de la encuesta aplicada a los Contadores Públicos  
Fuente: Elaboración propia a partir de datos tomados de encuesta realizada

Según la figura 8, El 28% de los consultados afirman que se desempeñan mejor en el área contable, el 25% en el área tributaria, un 21% en la parte financiera, seguida de un 13% en el área administrativa, un 8% en economía y 5% restante aún no está seguro en que área se puede desenvolver fácilmente. Los datos anteriores expresan que más del 70% de los Contadores Públicos se desempeñan mejor en el área contable, tributaria y financiera.

“los Estándares Internacionales de educación definen los conocimientos mínimos que debe tener un contador profesional independientemente del enfoque de formación que haya adoptado, en el presente y futuro es necesario que un contador público tenga competencia en diversas áreas.” (Actualícese, 2018)

Por último, los retos profesionales que ha traigo consigo la globalización y la apertura al mercado internacional hace necesario que los Contadores Públicos tengan no solo pleno conocimiento de las áreas asociadas a su profesión, sino también que sean diversos en sus estudios, de tal manera que se conviertan en agentes del conocimiento, con la capacidad cognitiva necesaria para generarlos y de este modo asegurar un balance completo y preciso de todas las variables que pueden intervenir en la empresa, para buscar soluciones e incluso oportunidades de mejora donde la creatividad e innovación son relevantes a la hora de conseguir ventajas competitivas.

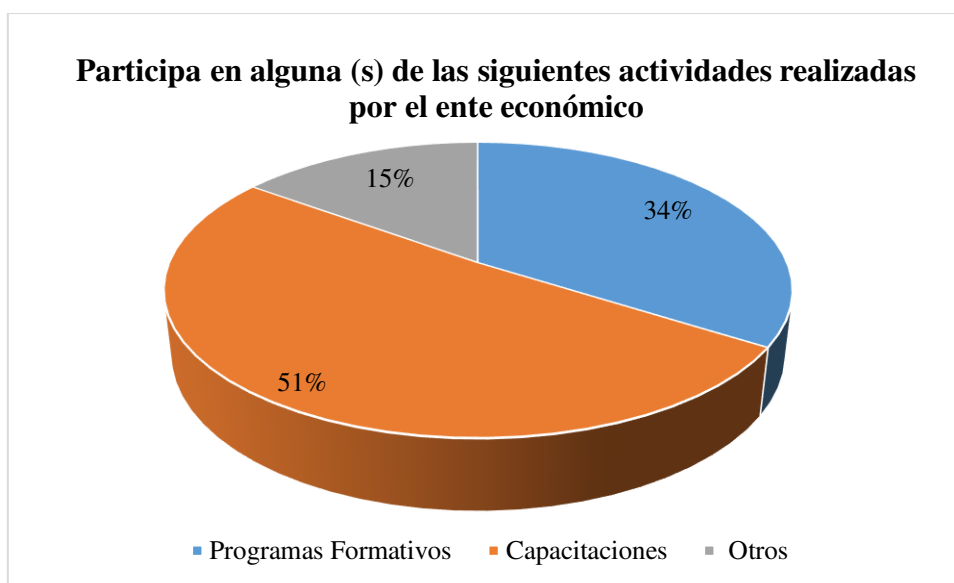


Figura 9. Interrogante N° 8 de la encuesta aplicada a los Contadores Públicos  
Fuente: Elaboración propia a partir de datos tomados de encuesta realizada

De acuerdo con la figura 9 los contadores públicos aseguran que participan en los programas formativos llevados a cabo por la entidad pues el 34% de los encuestados así lo demuestra, el 51% restante afirma que participan en las distintas capacitaciones que realiza la



organización, mientras que el otro 15% participa en otras actividades realizadas por el ente económico.

La situación anterior tiene su origen en que las tendencias recientes en la administración, reconocen la importancia de los recursos humanos; por ello los nuevos enfoques organizacionales están diseñados para crear estructuras de desarrollo organizacional que faciliten la coordinación de las actividades y el control de las acciones de todos sus integrantes, de igual modo permite delegar facultades de decisión a los empleados, ofreciéndoles mayores oportunidades de aprender y contribuir al crecimiento y a la sostenibilidad de la organización mientras trabajan en el logro de metas comunes.

Y por consiguiente, esto es de suma importancia porque cada decisión, proyecto y programa que se asume podrá estar bajo las políticas, procedimientos y reglas impuestas por la organización de tal modo que el accionar que permita su desarrollo este encaminado a sus objetivos y metas, los cuales deben ser claros y precisos para asegurar el éxito antes de ponerlos en práctica y evitar los riesgos a través de la utilización de todo el potencial humano, por ello el entrenamiento desempeña un papel principal, la importancia de tal entrenamiento está en la creación del trabajo en equipo y en el mejoramiento de las relaciones entre los grupos más que en el entrenamiento individual. (Cepeda, 2008)

Por lo descrito anteriormente y teniendo en cuenta los resultados obtenidos, es preciso afirmar que las organizaciones de Ocaña, Norte de Santander al facilitar capacitaciones, programas formativos y otras actividades encaminadas al crecimiento del capital intelectual de

manera individual para cada uno de sus trabajadores, está favoreciendo a su vez la generación de conocimiento, lo cual es de suma importancia, en primera instancia porque le permite a dichas organizaciones estar a la vanguardia de las tendencias recientes en administración, lo cual es trascendental porque le permite competir de forma directa al estar dispuesto a cambiar las administraciones estáticas y rígidas, por unas más dinámicas y tranquilas que permiten que el trabajador se apropie de no solo su puesto de trabajo y sus funciones, sino también de toda la organización, permitiéndole pensar y actuar en pro del crecimiento organizacional.

En segundo lugar, es fundamental porque afianza los conocimientos previos del personal y esto le permite a los mismos tomar decisiones basados en el análisis de las variables externas e internas del ente económico y finalmente propicia ambientes en el cual el trabajador siente que crece a manera individual pero a su vez es consciente que este proceso es mucho más fácil si lo hace de la mano del resto del personal, lo cual favorece la eliminación de las barreras internas de competitividad y los orienta a trabajar mancomunadamente hacia el logro de los objetivos organizacionales propuestos.



Figura 10. Interrogante N° 9 de la encuesta aplicada a los Contadores Públicos  
Fuente: Elaboración propia a partir de datos tomados de encuesta realizada

Como se puede observar en la figura 10 el 100% de los encuestados no han sido sancionados por incumplimiento del código de ética profesional. Lo que indica que la totalidad de los encuestados respetan a cabalidad el código de ética profesional.

El Contador Público en el ejercicio de sus funciones adquiere una gran responsabilidad social teniendo en cuenta la importancia de la información que maneja y presenta; por ello se creó la ley 43 de 1990 que regula la profesión Contable, dentro de la cual se presentan diez principios fundamentales de ética a los cuales debe ceñirse el profesional; el ente encargado de verificar que se cumplan las leyes es la Junta Central de Contadores quien imputa sanciones a quienes violen los principios. Ahora bien, por los cambios que ha traído la globalización a nuestro país, se vio la necesidad de adoptar nueva normatividad, por lo cual se creó y publicó el decreto 302 de febrero de 2015 el cual reúne los diez principios existentes en cinco e incluye unas salvaguardas y amenazas que guían al contador para que pueda identificar en qué casos puede llegar a faltar a un principio y como puede actuar para no incurrir en una falta. ( Alvarez & Balceros, 2014, p. 1).

De acuerdo a los resultados obtenidos y a lo expuesto anteriormente, podemos inferir que los contadores públicos de Ocaña, Norte de Santander se ciñen a la Ley 43 de 1990 y al Decreto 302 de febrero del 2015, porque comprenden en primer lugar la gran responsabilidad que adquieren con el Estado, las empresas y terceros durante el desempeño de su profesión, puesto que es el profesional que orienta a los nombrados anteriormente de acuerdo a la información que presenta en la toma de decisiones; segundo porque es consciente que la Junta Central de Contadores tiene las facultades necesarias para sancionarlo si encuentra que su actuar no se ajusta a los principios que debe observar, especialmente porque no es solo su nombre el que está en juego, sino porque él bajo el nombre de Contador Público representa a toda una profesión y finalmente porque ha logrado identificar oportunamente las situaciones en las cuales puede verse expuesto y/o abocado a cometer faltas y por ello toma las precauciones y las salvaguardas necesarias.



Figura 11. Interrogante N° 10 de la encuesta aplicada a los Contadores Públicos  
Fuente: Elaboración propia a partir de datos tomados de encuesta realizada

De acuerdo con la figura 11 El 97% de la población encuestada afirma que no presenta ningún proceso o investigación abierta por malos procedimientos durante la ejecución de su ejercicio profesional, mientras que el 3% no sabe/no responde. Lo que indica que la mayor parte de las personas consultadas no presentan problemas penales durante el ejercicio de su profesión, lo que no se puede afirmar del otro porcentaje restante que deja abierta dicha posibilidad.

Los contadores deben conocer los principios y la normatividad contable en general, para que puedan tener la capacidad de identificar a tiempo las posibles amenazas, y de qué manera podrían incurrir en faltas, puesto que el desconocimiento de la norma apunta a la violación de los principios allí contemplados. El decreto 302 apoya la labor del Contador para que no haya vacíos ni malas interpretaciones de los principios, de modo que facilite su comprensión y asegure su cumplimiento, especialmente porque la mayoría de las faltas cometidas por los profesionales de la contaduría se han generado por desconocimiento de la norma y un retroceso en los avances técnicos y profesionales. ( Alvarez & Balceros, 2014, p. 20).

En conclusión el desconocimiento de la norma no exime a los profesionales de la contaduría pública de su responsabilidad en los malos procedimientos a los que haya dado lugar, por esta razón ese 3% de los encuestados que afirma no saber si tiene procesos o investigaciones abiertas por malos procedimientos durante la ejecución de su ejercicio profesional, son una fiel representación de esta situación, por esta razón es importante que el contador público comprenda la importancia de mantenerse actualizado para no incurrir en faltas y/o en malas acciones que favorezcan que las empresas para las cuales labora puedan tomar malas decisiones que incluso puedan significar erogaciones económicas futuras o en el peor de los casos sanciones que afecten el buen nombre de la entidad y la liquidez de la misma, asimismo tener en cuenta que esto puede acarrear sanciones graves para él que incluso pueden terminar en la cancelación de la tarjeta profesional por parte de la Junta Central de Contadores.

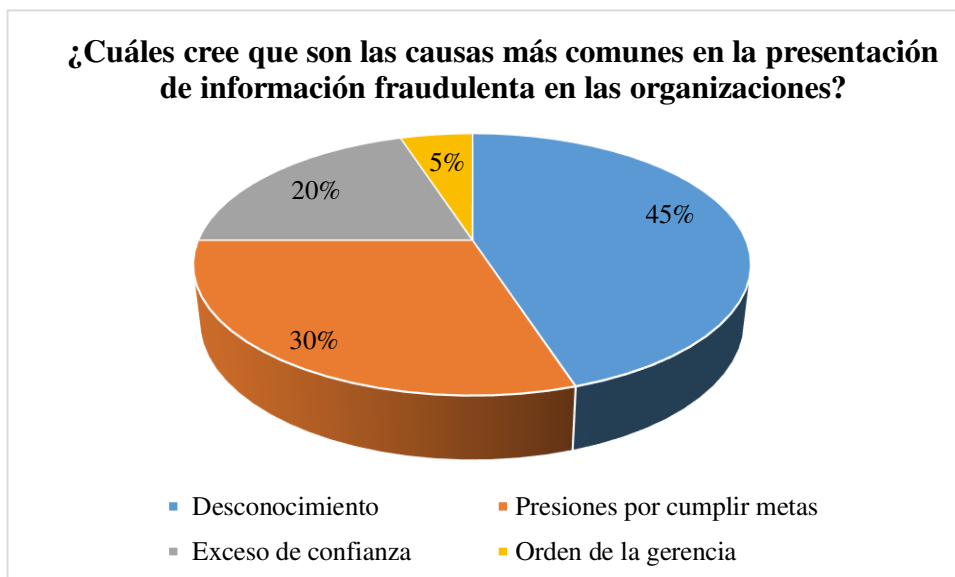


Figura 12. Interrogante N° 11 de la encuesta aplicada a los Contadores Públicos  
Fuente: Elaboración propia a partir de datos tomados de encuesta realizada

A partir de la información recolectada mediante los cuestionarios se puede evidenciar que los encuestados afirman que la causa más común para la presentación de información fraudulenta en las organizaciones es el desconocimiento con un 45%, un 30% Presiones por cumplir metas, seguido del Exceso de confianza con un 20% y por último Orden de la gerencia con un 5%.

Una teoría de mucho reconocimiento y aceptación relacionada con el tema de motivaciones que incitan al fraude es la desarrollada por el profesor Donald R. Cressey, “El Triángulo del Fraude; en ésta se plantea que las razones por las cuales las personas cometen fraudes tienen que ver con tres factores importantes: el Poder (Incentivo/Presión), la Oportunidad y la Racionalización/actitud”. (Sánchez, Valencia, & Saldarriaga, 2014, p. 5)

Según los datos anteriores y la “Teoría del Triangulo del Fraude” se puede afirmar que el desconocimiento de la información, de la norma y de las bases que fundamentan la profesión contable son una de las principales causas para que los profesionales presenten información

fraudulenta en las organizaciones, puesto que si un profesional no posee los conocimientos necesarios que le permitan discernir sobre sus acciones estará expuesto a cometer errores con mayor facilidad y será más fácil influenciarlo para que cometa actos que atenten contra su conducta ética, no obstante, es preciso mencionar que los contadores públicos están en la obligación de actualizarse para hacer efectivo el cumplimiento de la norma, y que el desconocimiento de la misma no los exime de responsabilidades como se mencionaba en el apartado anterior.

De igual modo, existen otras situaciones que facilitan que este pueda cometer acciones fraudulentas tal y como lo demuestran los datos obtenidos en las encuestas, el 35% de los encuestados (30% por cumplir metas y 5% por orden de gerencia) demuestran que la presión a la que se ven sometidos por alcanzar los objetivos individuales o grupales, así como la figura de poder que representa la Gerencia y/o su superior inmediato facilita que se cometan actos que van en contra de los principios que debe observar, por esta razón es que hace importante que las Administraciones se hagan más dinámicas para que así los profesionales puedan tomar decisiones con mayor libertad y sujetos a menos presiones, permitiéndoles cumplir con las metas propuestas por el ente económico sin dejar de cumplir con su Código de Ética Profesional.

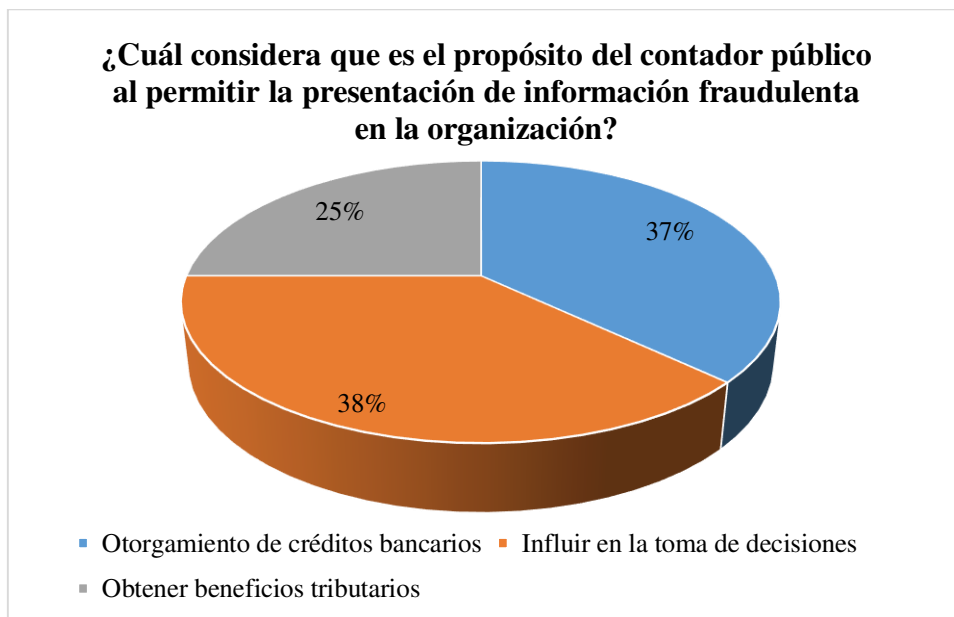


Figura 13. Interrogante N° 12 de la encuesta aplicada a los Contadores Públicos  
Fuente: Elaboración propia a partir de datos tomados de encuesta realizada

Como se puede observar en la figura 13, el 37% de los encuestados consideran que el propósito del contador público al permitir la presentación de información fraudulenta en la organización es el Otorgamiento de créditos bancarios, un 38% opina que el propósito es Influir en la toma de decisiones, mientras que el 25% sostiene que es por Obtener beneficios tributarios.

Analizando las situaciones económicas por las que ha pasado un país como Colombia, se debe ser consciente que las aspiraciones salariales están cada vez más bajas, conseguir empleo es cada vez más difícil, la idea de un dinero adicional no suena mal y más aún si la situación económica personal no es estable. Las presiones por metas en las empresas son cada vez mayores, la competencia laboral pone constantemente en riesgo el cargo, es allí donde el fraude puede ser visto como la salida, quizás no tan fácil pero efectiva para contrarrestar los factores enunciados anteriormente. (Sánchez, Valencia, & Saldarriaga, 2014, p. 12)

En conclusión el Contador público permite que se presente información fraudulenta como una manera de lograr que la empresa obtenga dinero (37% Otorgamiento de Créditos Bancarios)



y como una forma de que la misma pague menos impuestos (25% Obtener Beneficios Tributarios), no obstante, es preciso mencionar que estas situaciones tienen su origen en la economía colombiana, los altos índices de desempleo que para el mes de abril del 2019 según el Dane se sitúan en el 10.3%, reflejan lo difícil que es conseguir empleo en Colombia, por esta razón los profesionales que poseen un trabajo intentan mantenerse en el cargo, motivo por el cual acceden a las pretensiones de la Gerencia y planean junto a ella la forma de presentar información fraudulenta, a pesar que conocen que están incumpliendo los principios que los rigen y aquí nuevamente se presentan los patrones que mencionábamos anteriormente en lo relacionado a la “Teoría del Triangulo del Fraude”, donde la presión que ejercen las directivas y/o la Gerencia de la organización es determinante en las decisiones del trabajador y lo justifican psicológicamente a través de la racionalización como parte de la cultura organizacional o incluso de la cultura general.

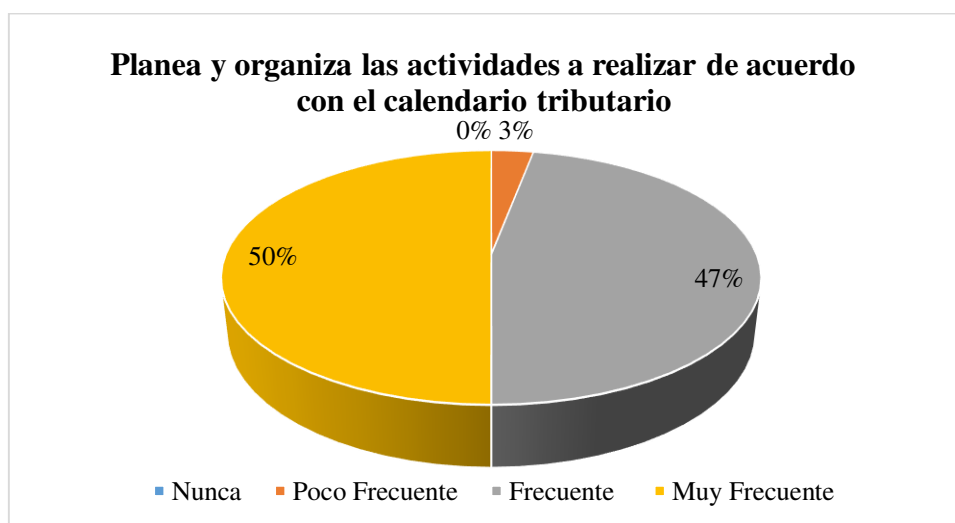


Figura 14. Interrogante N° 13 de la encuesta aplicada a los Contadores Públicos  
Fuente: Elaboración propia a partir de datos tomados de encuesta realizada

Como se puede observar en la figura 14, se puede determinar que solo el 3% de los encuestados Planea y organiza las actividades a realizar de acuerdo con el calendario tributario con poca frecuencia, por otra parte, el 47% afirma que lo hace con frecuencia; así mismo 50% de los encuestados aseguran que lo hacen con mucha frecuencia, lo que indica que más del 95% de los profesionales tienen presente el calendario tributario a la hora de planear y organizar sus actividades lo que les permite agendar cada una de las obligaciones tributarias con anticipación, especialmente porque tiene claro que no tenerlo en cuenta puede acarrear sanciones que finalmente pueden afectar en mayor o menor medida la liquidez de la organización, así como el buen nombre de la misma.

Las empresas colombianas se enfrentan constantemente a diversos factores que pueden poner en riesgo su supervivencia, como son la competencia, la situación económica del país y la parte impositiva, esta carga tributaria es una de las principales erogaciones de la organización, razón por la cual muchas de ellas recurren a prácticas inadecuadas como la evasión de impuestos, sin embargo, dicha problemática se debe a la falta de una adecuada planeación tributaria que permita optimizar los impuestos y minimizar los riesgos por sanciones, lo cual se puede lograr con la adecuación de estrategias tributarias a cada tipo de empresa, sumado a esto, es indispensable incorporar la planeación tributaria como parte de la planeación estratégica de la empresa, teniendo en cuenta que esta planeación debe ser completa, es decir, que no puede dejar de lado ningún aspecto que pueda cambiar el rumbo de las decisiones tomadas, por consiguiente se deben tener en cuenta los aspectos tributarios a la hora de realizar una planeación a largo plazo, incluyendo la parte fiscal. (Quintero, Revelo, & Jacanamijo, 2019)

La planeación tributaria es oportuna en un momento en el que las empresas deben adoptar las nuevas tendencias en administración empresarial si quieren competir en los mercados globalizados y asegurar el éxito, al realizar un equipo de trabajo entre el Contador Público y la Gerencia de la organización encargada de la planeación estratégica se estará favoreciendo que los aspectos impositivos y/o tributarios sean tenidos en cuenta a la hora de proyectar a la organización, facilitando que las provisiones a realizar para el cumplimiento de las obligaciones con el Estado, así como aquellas que se tienen con los proveedores, trabajadores, socios y terceros guarden relación con las proyecciones que se realicen de la empresa, y de este modo asegurar que los proyectos que tenga en mente la administración están sujetos a la realidad económica de la empresa.

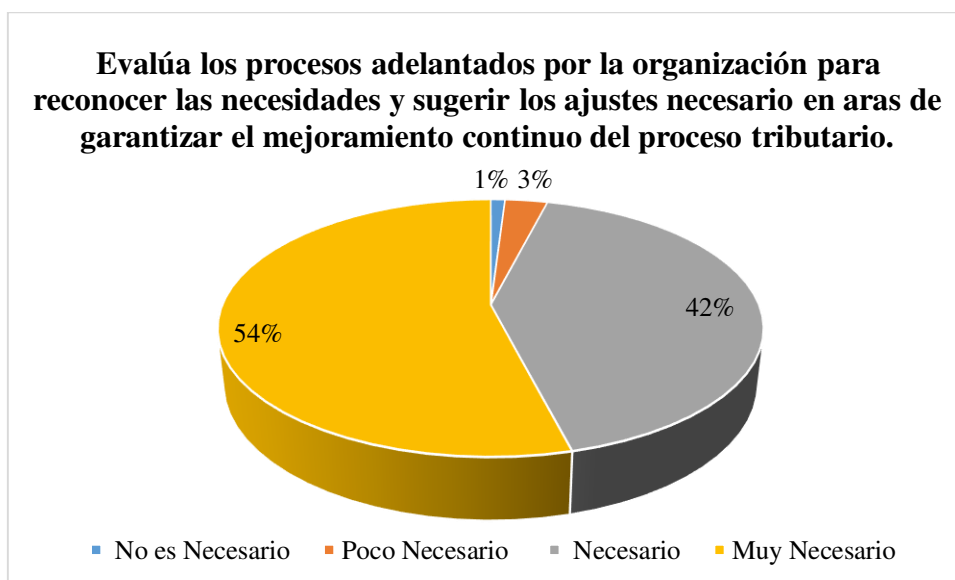


Figura 15 Interrogante N° 14 de la encuesta aplicada a los Contadores Públicos  
Fuente: Elaboración propia a partir de datos tomados de encuesta realizada

La figura 15, refleja que el 1% de los consultados no consideran necesario evaluar los procesos adelantados por la organización para reconocer las necesidades y sugerir los ajustes

necesarios en aras de garantizar el mejoramiento continuo del proceso tributario, así mismo el 3% sostiene que es poco necesario, por otra parte, el 42% asegura que es necesario y un 54% lo considera muy necesario, de acuerdo a los resultados, se puede precisar que la mayoría de los profesionales tienen una alta expectativa en cuanto al mejoramiento continuo de los procesos tributarios de las organizaciones en las cuales se desempeñan profesionalmente.

En toda organización se deben implementar procedimientos de Control Interno, estos procesos son los que permiten desarrollar adecuadamente las actividades, estableciendo responsabilidades a los encargados de todas las áreas, generando información útil y necesaria, garantizando el cumplimiento de los objetivos, asegurando la correcta utilización de los recursos, proporcionando mayor productividad y disminuyendo los posibles hechos de fraudes, error, violación a principios, normas contables, fiscales y tributarias. (Salcedo, 2018)

En conclusión, evaluar los procesos adelantados por la organización para el reconocimiento de las necesidades y la sugerencia de los ajustes necesarios en aras de garantizar el mejoramiento continuo del proceso tributario, se debe hacer parte de los procedimientos de control interno de la organización porque así se garantizará el normal y correcto funcionamiento de todas las actividades realizadas durante la planeación y la ejecución tributaria.

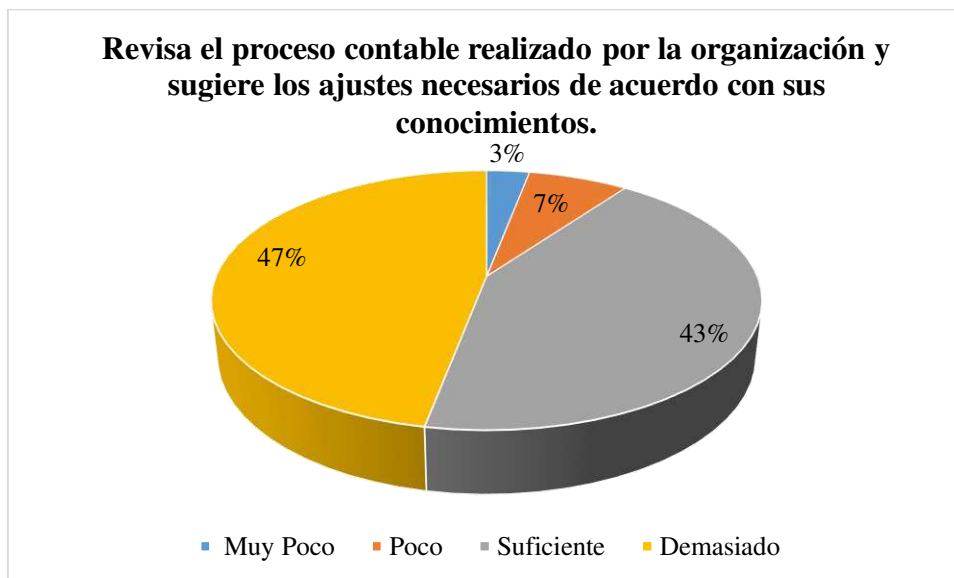


Figura 16. Interrogante N° 15 de la encuesta aplicada a los Contadores Públicos  
Fuente: Elaboración propia a partir de datos tomados de encuesta realizada

En la figura 16, se puede evidenciar que el 3% de la población objeto de estudio muy poco revisa el proceso contable realizado por la organización y sugiere los ajustes necesarios de acuerdo con sus conocimientos, el 7% lo hace pocas veces, mientras que el 43% y 47% lo hacen constantemente, lo que indica que más del 85% de los encuestados aportan sus conocimientos a la entidad en la que se desempeña profesionalmente con el fin de que la empresa logre ser competitiva.

El Proceso Contable y el Control Interno, son procesos importantes en todo tipo de empresas (pequeña, mediana o grande), que están bajo la responsabilidad del contador y del representante legal, ambos son responsables de la efectividad de los mecanismos de control, la verificación de las actividades propias del proceso contable, de la generación de información y de la toma de decisiones al interior del ente económico. ( Alarcón , 2014, p. 2).

En conclusión, revisar el proceso contable realizado por la organización y sugerir los ajustes necesarios de acuerdo a los conocimientos, se concibe como una obligación del contador

público, ya que es una actividad inherente a sus funciones, al hacerse responsable de la presentación de información que permite la toma de decisiones al interior del ente económico y que ayuda a la empresa a partir de allí, a idear las estrategias necesarias y suficientes para permanecer en el mercado y alcanzar los objetivos organizacionales trazados, así como al normal y correcto funcionamiento de todas las actividades a realizar durante el desarrollo del proceso contable.

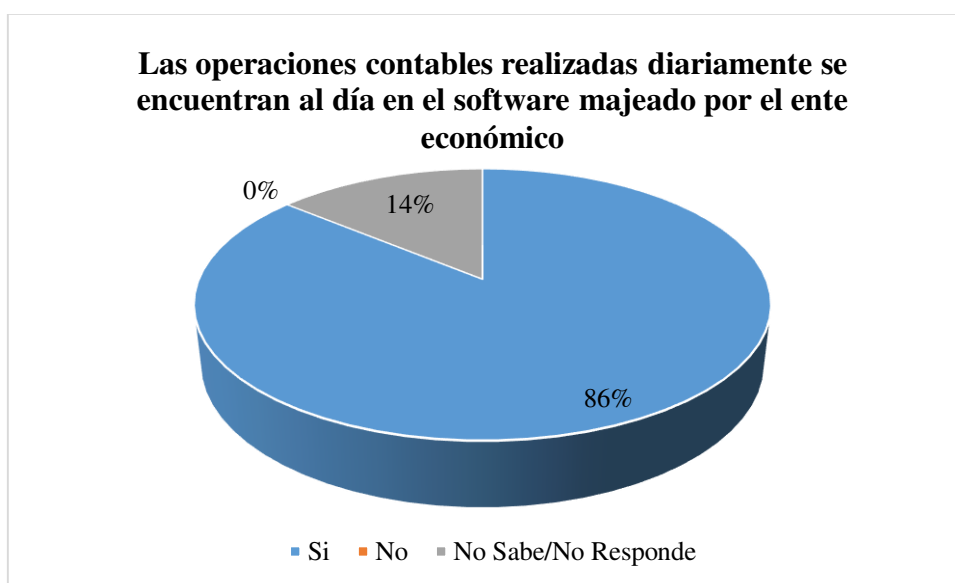


Figura 17. Interrogante N° 16 de la encuesta aplicada a los Contadores Públicos  
Fuente: Elaboración propia a partir de datos tomados de encuesta realizada

De acuerdo con la figura 17 se logra apreciar que el 86% de la población encuestada afirma que Las operaciones contables realizadas diariamente se encuentran al día en el software majeadado por el ente económico, mientras que el otro 14% No Sabe/No Responde.

La dirección de los negocios bajo el esquema y normatividad internacional con las NIIF (Normas Internacionales de Información Financiera), se basa en la presentación de información

oportuna, eficiente, con resultados contundentes y relevantes para la toma de decisiones, por esta razón todas las compañías deben tener un esquema de datos que contengan las operaciones que al día se encuentren realizando, permitiendo la evaluación de su estado actual y la verificación del comportamiento de la empresa para su análisis financiero, administrativo y tributario. (Mora, 2017)

En conclusión y de acuerdo a los datos obtenidos se considera que la mayoría de los profesionales contables que laboran en las distintas organizaciones se encargan de que las operaciones que realiza diariamente la organización estén debidamente registradas en el respectivo software o programa que maneja la empresa, con la intención de mantener información actualizada sobre las operaciones económicas originadas, que les permita tomar decisiones de forma oportuna y con la información confiable, dando cumplimiento de este modo a las Normas Internacionales de Información Financiera que consideran que las operaciones que se presentan a diario en una entidad deben estar debidamente registradas.

Sin embargo, una parte de los encuestados no logran establecer que tan veraz y oportuna es la información de la entidad, dado que su permanencia en la empresa se basa en visitas esporádicas para dar cumplimiento solamente a las obligaciones que tiene la empresa con el Estado y esta última situación logra evidenciar que una parte significativa de las organizaciones continúan viendo en el contador público solamente a una persona que les ayuda a cumplir las obligaciones tributarias y no a un agente generador de conocimiento que puede apoyar todos los procesos internos y externos para impulsar a la organización y ayudarla a alcanzar sus objetivos organizacionales.

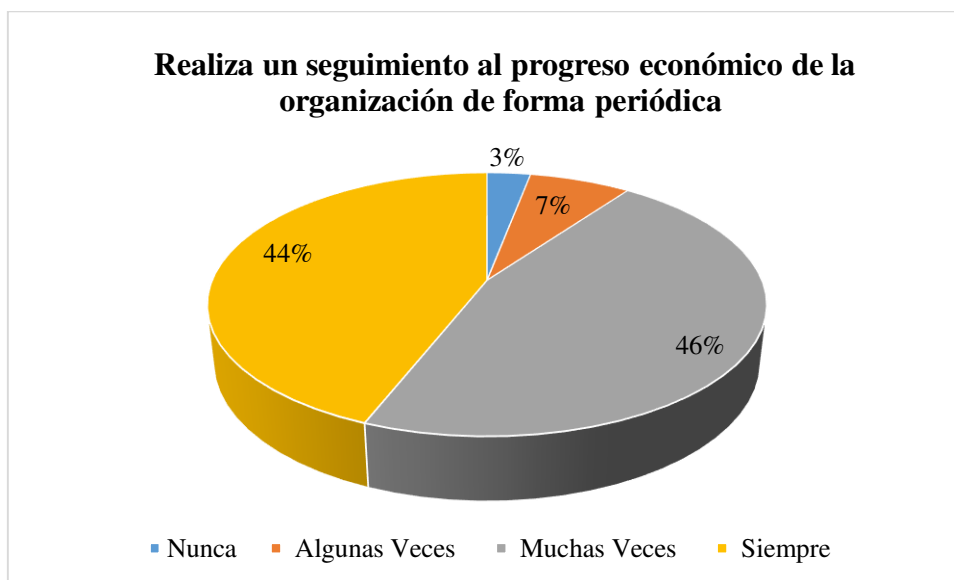


Figura 18. Interrogante N° 17 de la encuesta aplicada a los Contadores Públicos  
 Fuente: Elaboración propia a partir de datos tomados de encuesta realizada

Según la figura 18 se puede determinar que el 3% de los encuestados nunca le realizan seguimiento al proceso económico de la organización de forma periódica, el 7% lo hace algunas veces, mientras que el 46% lo realiza muchas veces y el 44% lo hace de manera permanente, es decir, siempre, de acuerdo a los datos anteriores se puede decir que más del 85% de los consultados se interesan por el mejoramiento continuo de la empresa en la que laboran, puesto que están al tanto de los avances que tiene la entidad en los procesos económicos, se puede evidenciar el interés de estos por el surgimiento de la empresa al realizar los debidos seguimientos de manera periódica con el fin de justificar cualquier eventualidad que se pueda presentar en esta área de la organización.

El contador público de hoy es un profesional integral, que en el desarrollo de sus funciones llega a convertirse en un experto conocedor de la organización y de su entorno, y es precisamente este nivel de comprensión el que lo habilita para el análisis y discernimiento que



demandan los diferentes contextos y requerimientos de las empresas, por esta razón, se hace imperante la necesidad de cambiar la concepción general que ve al contador como únicamente un preparador de información financiera necesaria para la presentación de informes y el cumplimiento de los requerimientos fiscales o legales, por la de un profesional clave en la generación de valor en las organizaciones, dicho valor debe partir de su importancia, la cual se evidencia en su preparación y desempeño (capacidad y competencia) en tareas diversas y complejas que solo pueden ser ejercidas por él y que son un apoyo importante para la dirección, demostrando que conoce los diferentes tipos de organizaciones y sectores a fin de proporcionar una asesoría idónea con base al tamaño y realidad de los diversos entes económicos, cuya participación es transversal a todas las áreas e intereses institucionales; contribuyendo activamente con la definición y direccionamiento de los planes estratégicos que hacen posible el crecimiento de las empresas. (Cano, 2017)

Finalmente y de acuerdo a los datos obtenidos, los contadores públicos realizan un seguimiento constante a los procesos económicos que surgen al interior de la organización, acción que les permite llevar sus funciones no solo al nivel de cumplimiento, sino también al de abstraer información relevante y contrastarla con el contexto y los requerimientos organizacionales, demostrando que su importancia para la organización no reside precisamente en el cumplimiento mecánico de las actividades inherentes a sus funciones, por el contrario se visualiza como parte fundamental de la organización al dar las directrices necesarias para encontrar de forma oportuna las eventualidades que se puedan presentar en la organización, con el objetivo de identificarlas y corregirlas de forma oportuna, además se posiciona de esta manera como un agente generador de conocimiento, favoreciendo las mejoras de los procesos internos y externos, los cuales repercuten directamente en la eficiencia de la organización en aspectos

relacionadas con la producción y los costos, haciéndola más rentable y propiciando el espacio para que se cumplan a cabalidad con todos los objetivos organizaciones propuestos.

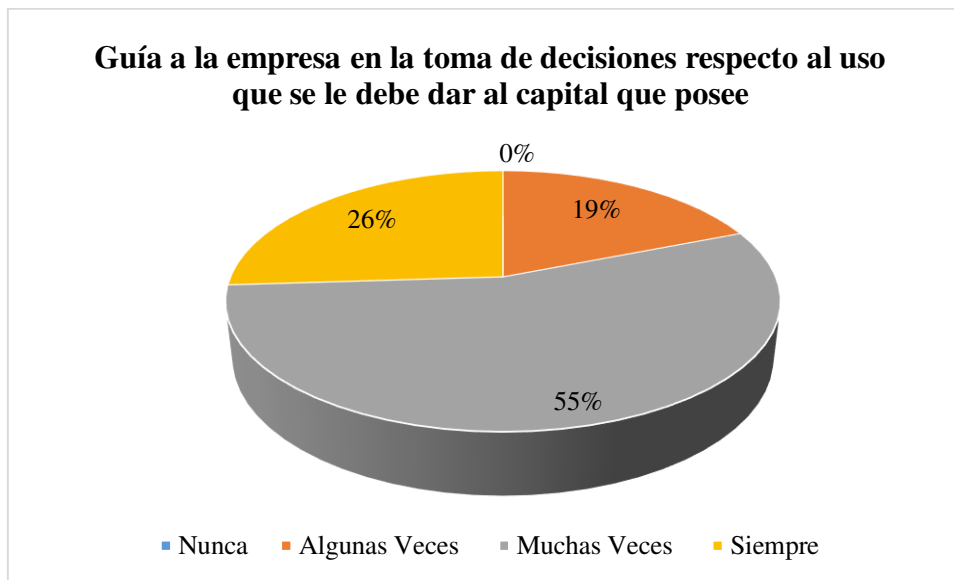


Figura 19. Interrogante N° 18 de la encuesta aplicada a los Contadores Públicos  
Fuente: Elaboración propia a partir de datos tomados de encuesta realizada

De acuerdo a la figura 19, se puede determinar que el 19% de los encuestados algunas veces Guían a la empresa en la toma de decisiones respecto al uso que se le debe dar al capital que posee, un 55% indica que muchas veces y el 26% afirma que lo hace siempre, partiendo de los datos arrojados se puede considerar que más del 70% de los consultados guían a la entidad en la que laboran en la toma de decisiones con relación al capital que posee, con el fin de que la organización pueda aprovechar de la mejor manera cada uno de los recursos que posee y de esta manera crear más valor.

La labor del Contador Público ha sido sesgada como una profesión de registro, principalmente en las pequeñas y medianas empresas de Colombia, en las cuales el Profesional Contable tiene poca participación en los procesos administrativos desmeritando la importancia

que tiene en el análisis de la información para lograr el buen manejo y el éxito de las empresas, no obstante, para ello, es necesario que el Contador Público, este actualizado e informado, cuente con los conocimientos que faciliten su desempeño, comprenda los retos que enfrenta actualmente y conozca todo lo que tenga relación con el desarrollo de la empresa; la globalización y la economía, obligándolo a evolucionar en la medida que lo hace la organización. ( Cortés & Franco, 2018, p. 69).

En conclusión, guiar a la empresa en la toma de decisiones respecto al uso que se le debe dar al capital que posee es una actividad que en primera medida favorece los resultados a largo plazo, porque toma la información contable para observar la realidad económica del ente y le muestra a la misma su comportamiento en términos monetarios durante un periodo determinado, permitiéndole hacer proyecciones realistas y posibles en temas de inversión, costos y ventas; segundo, facilita el reconocimiento de la profesión contable como una labor que va más allá del registro de las operaciones que se dan al interior de la organización, al orientar los resultados obtenidos hacia el análisis posterior para ayudar en la toma de decisiones de acuerdo a información tangible y veras, viabilizado a su vez la eliminación del sesgo que existe alrededor de la profesión y posicionando al contador público como parte fundamental para el correcto y normal funcionamiento de la organización, para el alcance de sus objetivos organizacionales, y su posicionamiento y permanencia en el mercado.

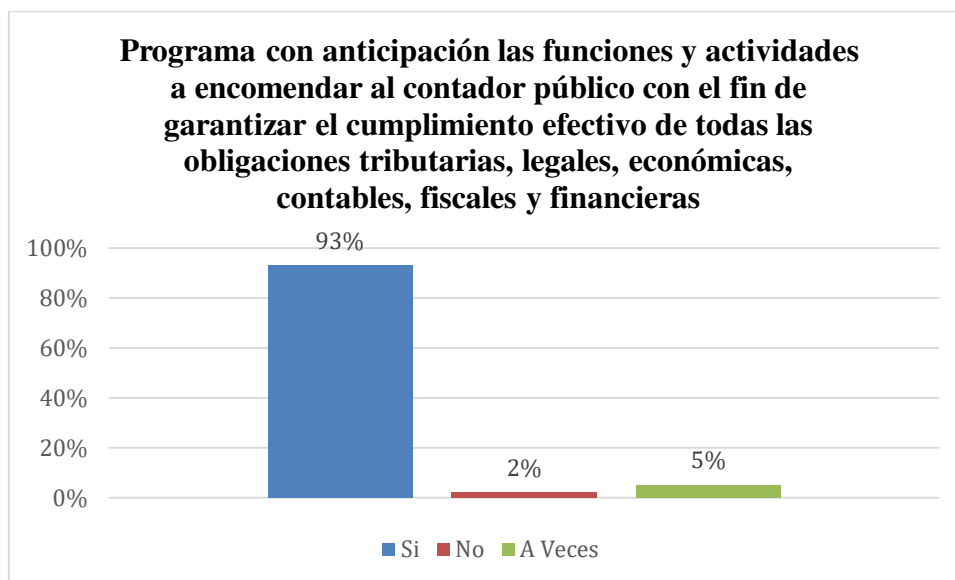


Figura 20. Interrogante N° 1 de la encuesta aplicada a las Empresas del Sector Comercial de Ocaña Norte de Santander

Fuente: Elaboración propia a partir de datos tomados de encuesta realizada

A través de la figura 20, se pudo concluir que un 93% de las entidades afirman que programan con anticipación las funciones y actividades a encomendar al contador público con el fin de garantizar el cumplimiento efectivo de todas las obligaciones tributarias, legales, económicas, contables, fiscales y financieras, mientras que el 2% no lo hace y el 5% restante lo hace algunas veces. Esto indica que la mayoría de las empresas encuestadas se preocupan por el cumplimiento de cada una de las obligaciones de la entidad por lo que ellas mismas se encargan de llevar un seguimiento para que estas obligaciones logren cumplirse según lo establecido con anticipación.

La planeación tributaria incide en varios aspectos estructurales de las organizaciones como en el pago de utilidades que es la retribución a socios o accionistas por el capital invertido, el incremento en la rentabilidad operativa como resultado de una correcta aplicación de la norma tributaria, el mejoramiento de las condiciones para obtener financiación en cuanto a la generación de recursos que permitan dar oportuno cumplimiento a las obligaciones fiscales, la

optimización de resultados en la medida en que se evite el pago de sanciones e intereses de mora, la creación de valor agregado y generación de recursos propios para atender las necesidades de capital a corto y largo plazo, sin acudir a endeudamiento el cual tiene un alto costo financiero. (Cardona & Orozco, 2015)

Finalmente, la planeación tributaria, legal, económica, contable, fiscal y financiera es oportuna en un momento en el que las empresas hacen su convergencia a administraciones dinámicas para asumir los retos que traen consigo los mercados globalizados altamente competitivos, para ello es fundamental que la organización de la mano del Contador Público realicen una planeación estratégica, en la cual contemplen todos los aspectos mencionados y logren al finalizar la misma realizar una proyección, acompañada de los pasos y/o las acciones a seguir para lograr el alcance de sus propuestas, además realizar dicha planeación, les permitirá visualizar oportuna y adecuadamente los riesgos y/o dificultades durante el desarrollo de la planeación estratégica facilitando la realización de los ajustes pertinentes sujetándolos a la realidad económica de la empresa.

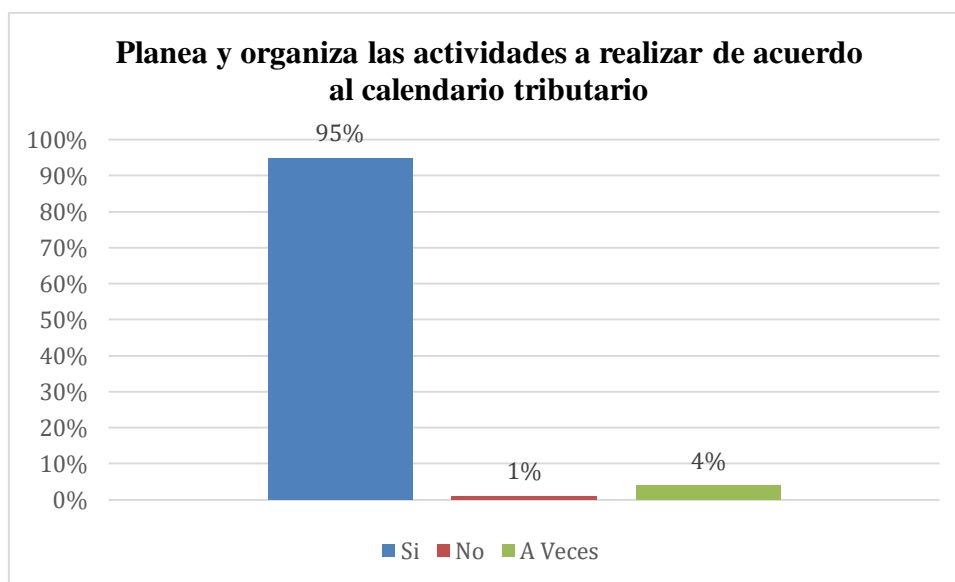


Figura 21. Interrogante N° 2 de la encuesta aplicada a las Empresas del Sector Comercial de Ocaña Norte de Santander

Fuente: Elaboración propia a partir de datos tomados de encuesta realizada

Según la figura 21, el 95% de las empresas Planean y organizan las actividades a realizar de acuerdo al calendario tributario, mientras que el 1% no lo hace y el 4% lo hace algunas veces, lo que significa que la mayoría de las empresas consultadas tienen presente que la mejor alternativa para llevar un seguimiento de cada una de las obligaciones tributarias es a través del calendario tributario por lo que la mayoría estas entidades aprovechan esta herramienta para llevar un control de todas las fechas en las que se cumple cada obligación.

Generalmente los negocios se organizan para producir ganancias a sus accionistas, al menor costo posible, los tributos son parte de los costos de una organización, por esta razón la planeación tributaria es una herramienta de gestión imprescindible porque asegura el desarrollo económico, la estabilidad y la permanencia en el tiempo, asimismo garantiza proyecciones económicas, encontrar oportunidades y ventajas en el pago debido de sus impuestos de acuerdo a la legislación colombiana, por ello, el manejo incorrecto de los mismos aumenta las posibilidades de generar pagos indebidos o en exceso, lo que puede representar altos costos y serias consecuencias para las empresas al afectar negativamente los resultados y el flujo de efectivo del negocio. (Beltran & Hernandez, 2012)

Por lo planteado anteriormente, la planeación tributaria es esencial en un momento coyuntural en el cual las empresas deben adoptar las nuevas tendencias en administración empresarial si quieren competir en los mercados globalizados y asegurar el éxito, para ello deben realizar un equipo de trabajo entre el Contador Público y la Gerencia de la organización encargada de la planeación estratégica y de este modo favorecer que los aspectos impositivos y/o tributarios se cumplan en las fechas estipulados de acuerdo a ese calendario tributario y su vez

sean tenidos en cuenta a la hora de proyectar a la organización, facilitando que dichas proyecciones contemplen la realidad económica de la misma, teniendo en cuenta no solo las obligaciones con el Estado, sino también aquellas que posee con los proveedores, trabajadores, socios y terceros.

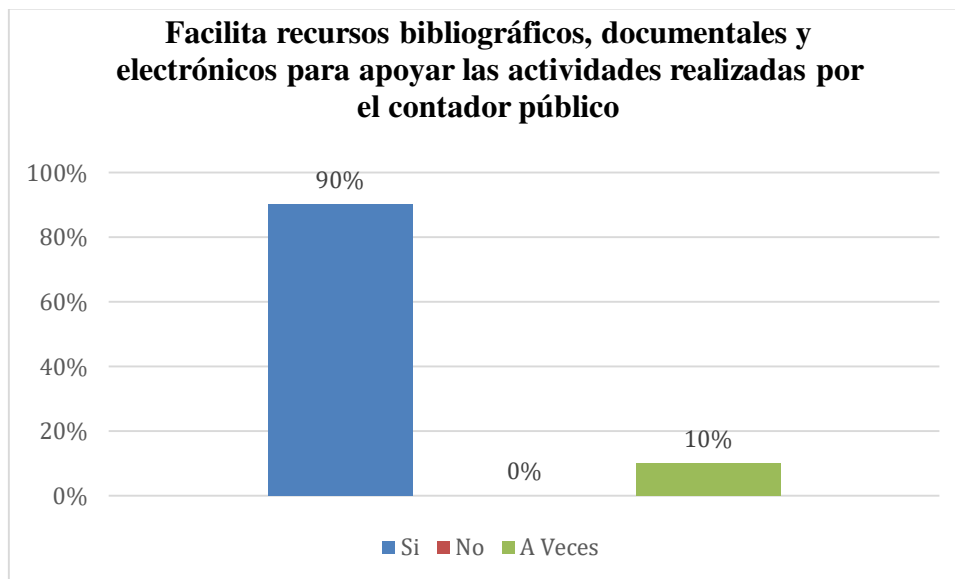


Figura 22. Interrogante N° 3 de la encuesta aplicada a las Empresas del Sector Comercial de Ocaña Norte de Santander

Fuente: Elaboración propia a partir de datos tomados de encuesta realizada

Respecto a la figura 22 el 90% de las empresas encuestadas respondieron que si facilitan recursos bibliográficos, documentales y electrónicos para apoyar las actividades realizadas por el contador público, contribuyendo de esta forma con el aumento del capital intelectual del mismo, mientras el 10% restante respondió que A veces, como se puede notar en el grafico la mayoría de los encuestados si facilitan todos los recursos necesarios para que la organización logre aumentar el capital intelectual.

Por lo anterior se puede concluir que facilitar recursos bibliográficos, documentales y electrónicas con el ánimo de apoyar las actividades inherentes a las funciones que desempeña el contador público al interior de la organización, es una forma efectiva para promover el aumento del capital intelectual y favorecer a la empresa al considerar que tendrá profesionales cualificados e idóneos que podrán asesorarla frente a la competencia que representan las empresas de mayor envergadura, generando espacios de confianza en los cuales el recurso humano este facultado para tomar decisiones que requieran acciones urgentes.

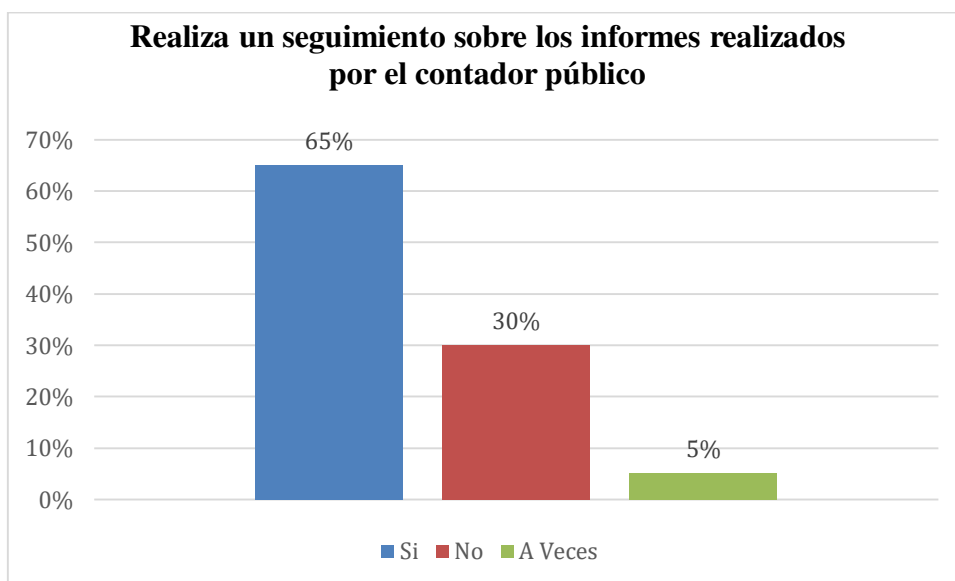


Figura 23. Interrogante N° 4 de la encuesta aplicada a las Empresas del Sector Comercial de Ocaña Norte de Santander

Fuente: Elaboración propia a partir de datos tomados de encuesta realizada

Referente a los resultados que muestra la figura 23, el 65% de las entidades encuestadas dijeron que si Realizan seguimiento sobre los informes realizados por el contador público con el fin de garantizar que las actividades se están realizando de acuerdo a lo establecido con antelación y sugiere los ajustes necesarios si es preciso hacerlos, el 30% respondió no, mientras



que el 5% dijeron que A veces, lo que indica que la mayoría de las organizaciones están al tanto de los informes que presenta el contador público.

Finalmente y de acuerdo a los datos obtenidos, las empresas en un mayoría realizan un seguimiento constante a los informes presentados por el contador público, acción que les permite reconocer la importancia de este para la organización y si realmente está aportando con sus conocimientos, habilidades y destrezas al cumplimiento de los objetivos organizacionales, al crecimiento de la empresa y a la sostenibilidad de esta en el espacio- tiempo, facilitando a su vez la identificación de las debilidades de los mismos para poder trabajar en su mejoramiento y en último lugar reconocer las fortalezas de su trabajador para establecer la forma de aprovecharlas al máximo.

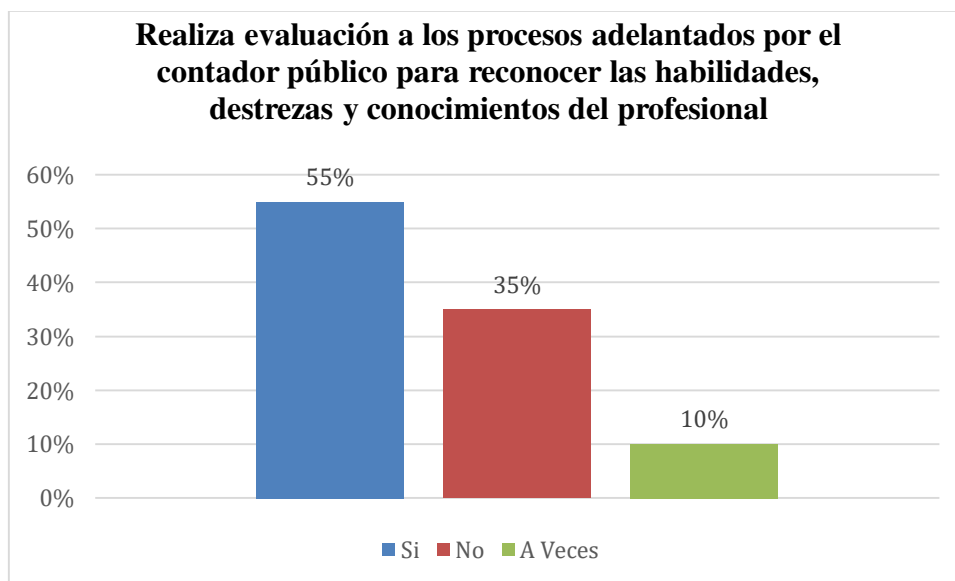


Figura 24. Interrogante N° 5 de la encuesta aplicada a las Empresas del Sector Comercial de Ocaña Norte de Santander

Fuente: Elaboración propia a partir de datos tomados de encuesta realizada

Referente a los resultados que muestra la figura 24, la mayoría de los encuestados dijeron que, si evalúan los procesos adelantados por el contador público para reconocer las habilidades, destrezas y conocimientos del profesional en aras de garantizar el mejoramiento continuo de los procesos contables y tributarios de la organización con un 55%, mientras que el 35% respondió que no y el 10% asegura que a veces.

Lo anterior es una situación positiva para el panorama actual, porque más de la mitad de las organizaciones reconocen la importancia de evaluar al personal con el que cuentan con el ánimo de garantizar el mejoramiento continuo de los procesos contables y tributarios de la organización, lo que facilita como lo decíamos anteriormente la identificación de las fortalezas y las debilidades de su personal, para, a partir de allí, tomar decisiones que conduzcan al mejoramiento de los patrones encontrados y lograr beneficios colectivos, es decir, que el trabajador se sienta cualificado para asumir los retos propios del entorno económico al tener mayores herramientas para hacerlo y la empresa se beneficie del desarrollo intelectual del mismo.

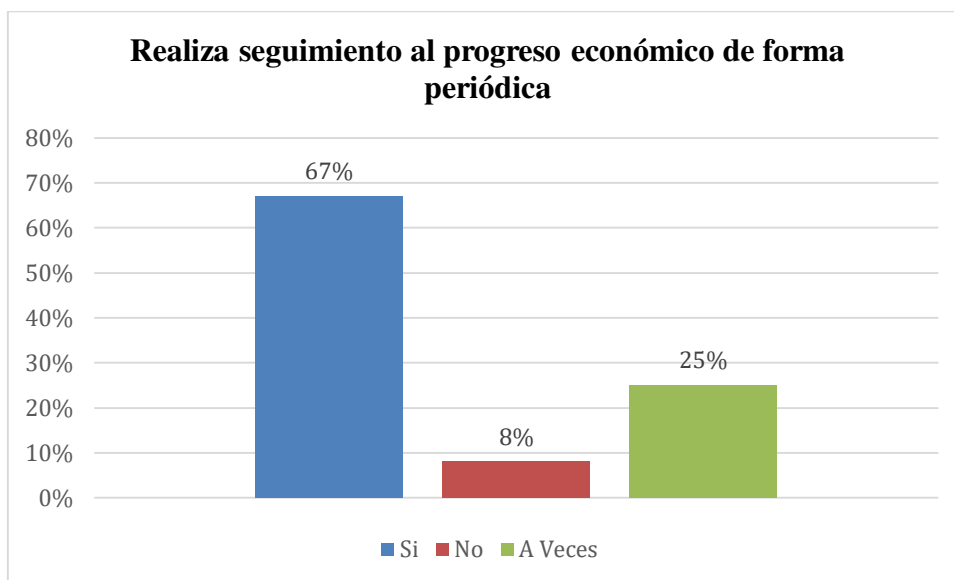


Figura 25. Interrogante N° 6 de la encuesta aplicada a las Empresas del Sector Comercial de Ocaña Norte de Santander

Fuente: Elaboración propia a partir de datos tomados de encuesta realizada

Según la figura 25 el 67% de las empresas consultadas afirman Realizar seguimiento al progreso económico de forma periódica, el 8% dijeron que no mientras que el 25% restante asegura hacerlo A veces, de lo que se puede percibir que la mayoría de las organizaciones están al tanto de los procesos económicos, con el fin de tener un amplio conocimiento de la situación real de la empresa y de esta manera realizar los ajustes pertinentes que se puedan presentar ante cualquier eventualidad.

En conclusión, las empresas están en la obligación de realizar un seguimiento al progreso económico de forma periódica, puesto que, dicho seguimiento les permitirá tomar los correctivos necesarios y les ofrecerá a su vez información actualizada, oportuna y veraz que podrán contrastar con el contexto y las metas fijadas, demostrando la importancia de este seguimiento en la toma de decisiones de acuerdo a su realidad económica en aspectos relacionadas con la

producción y los costos, permitiendo tomar las medidas necesarias para asegurar su rentabilidad y propiciando el espacio para que se cumplan a cabalidad con todos los objetivos organizaciones propuestos.

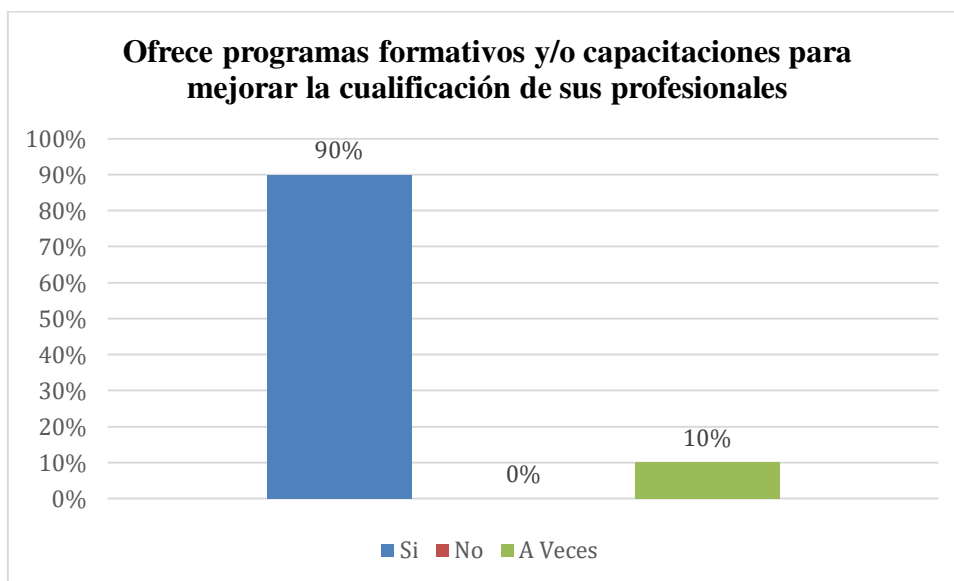


Figura 26. Interrogante N° 7 de la encuesta aplicada a las Empresas del Sector Comercial de Ocaña Norte de Santander

Fuente: Elaboración propia a partir de datos tomados de encuesta realizada

Según la figura 26, se pudo determinar que el 90% las entidades si se preocupan por Ofrecer programas formativos y/o capacitaciones para mejorar la cualificación de sus profesionales, mientras que el 10% de los empresas consultados aseguran hacerlo a veces, se puede establecer según los datos reflejados que la mayoría de las organizaciones si se preocupan por la formación de sus empleados y por tanto están dispuestos a ofrecerles programas formativos y capacitaciones con el fin de que estos logren crecer cada día como profesionales y de esta manera puedan ser más productivos para la entidad.

En la actualidad la capacitación es primordial para cualquier empresa teniendo en cuenta que la constante actualización en las diversas formas de trabajo son de gran utilidad en el alcance de los objetivos establecidos consiguiendo altos niveles de competitividad, por esta razón la educación orientada por el concepto de capacitación laboral y de competencia laboral proveen de herramientas al recurso humano para la obtención de beneficios en cuanto a su desempeño laboral, lo que implica que las empresas inicien procesos de reforma de sus sistemas de educación en aras de modernizar las formas de capacitación de sus trabajadores, adecuándolas a los cambios en la organización de la producción; y permitiendo que el individuo se adapte a nuevos perfiles ocupacionales, al trabajo en equipo y al desarrollo de competencia laboral, mediante la adquisición y actualización continua de conocimientos y habilidades que le permitan lograr un desempeño eficiente y de calidad, acorde a los requerimientos de los centros de trabajo. (Acosta & Cejas , 2012)

Por lo descrito anteriormente y teniendo en cuenta los resultados obtenidos, es preciso afirmar que las organizaciones de Ocaña, Norte de Santander tienen pleno conocimiento de lo importante y lo beneficioso que es capacitar a sus trabajadores con el objetivo de propender el crecimiento del capital intelectual de su recurso humano, puesto que favorece la generación de conocimiento, lo cual es de suma importancia, en primera instancia porque le permite a dichas organizaciones estar a la vanguardia de las tendencias recientes en administración, lo cual es trascendental porque le permite competir de forma directa al estar dispuesto a cambiar las administraciones estáticas y rígidas, por unas más dinámicas y tranquilas que permiten que el trabajador se apropie de no solo su puesto de trabajo y sus funciones, sino también de toda la organización, permitiéndole pensar y actuar en pro del crecimiento organizacional.

En segundo lugar, es fundamental porque afianza los conocimientos previos del personal y esto le permite a los mismos tomar decisiones basados en el análisis de las variables externas e internas del ente económico y finalmente propicia ambientes en el cual el trabajador siente que crece a manera individual pero a su vez es consciente que este proceso es mucho más fácil si lo hace de la mano del resto del personal, lo cual favorece la eliminación de las barreras internas de competitividad y los orienta a trabajar mancomunadamente hacia el logro de los objetivos organizacionales propuestos. (Contreras & Morales , 2019)

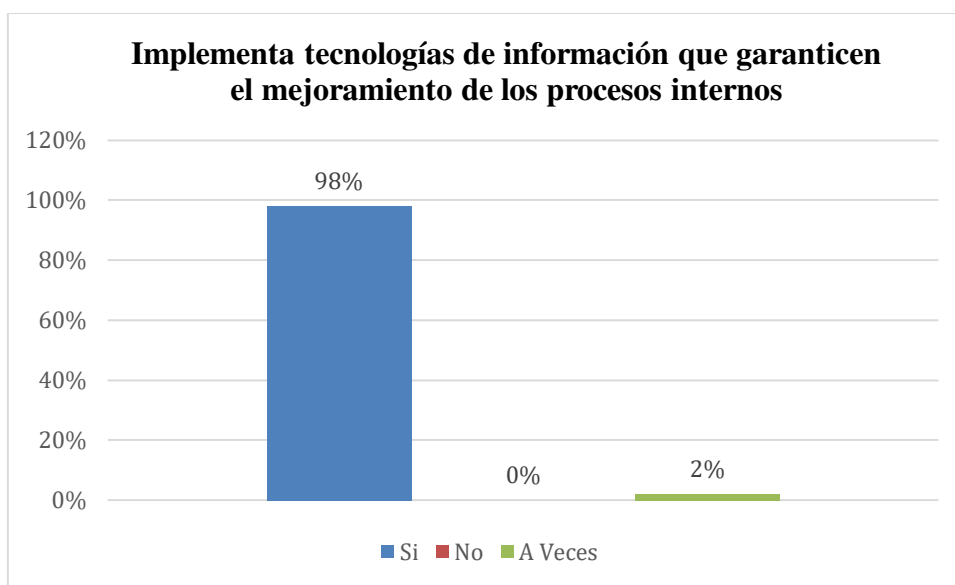


Figura 27. Interrogante N° 8 de la encuesta aplicada a las Empresas del Sector Comercial de Ocaña Norte de Santander

Fuente: Elaboración propia a partir de datos tomados de encuesta realizada

Se puede evidenciar por medio de la figura 27, que el 98% de las empresas consultadas si Implementan tecnologías de información con el fin de garantizar el mejoramiento de los procesos internos, mientras que el 2% respondió que a veces, de lo que se puede concluir que la

mayor parte de los entes consultados invierten en tecnología con el objetivo de mejorar los procesos internos y de esta manera ser cada día más competitivos.

En este sentido, “el cambio dinámico del entorno empresarial conduce a las empresas a elaborar su planificación estratégica flexible para poder adaptarse y adelantarse a los cambios. Actualmente es imposible pensar que una empresa pueda llegar a ser competitiva en los mercados globalizados y con múltiples tratados de libre comercio que incentivan la economía con otros países a través de menos impuestos, sin involucrar a las TICs (Tecnologías de Información y Comunicaciones) como parte integral de la planificación estratégica para alcanzar la visión empresarial de forma rápida y eficiente, por esta razón para garantizar el éxito en el proceso de gestión empresarial en el proceso de cumplimiento con la planificación estrategia empresarial, debemos alinear tres elementos importantísimos dentro de la empresa, estos son, los procesos empresariales, la tecnología y las personas. (Renée, 2009)

Por lo anterior se puede concluir que la forma efectiva para poder entrar a competir con las empresas de mayor envergadura y asegurar el éxito de las empresas nacionales, es a través de la adopción de las nuevas tendencias en Administración empresarial como parte fundamental de la organización, ya que esta permite reconocer la importancia del recurso humano y les otorga a los mismos facultades de decisión, que les permiten aprender, evaluar todo el entorno y contribuir al crecimiento y a la sostenibilidad organizacional, de tal manera que se asegure que todo el potencial que poseen en términos de capital intelectual se encuentre en uso y aprovechamiento para beneficio de la entidad, del mismo modo, la inversión en tecnología permite que los procesos llevados a cabo por la entidad sean más exactos, ágiles, seguros y con menores costos,

por eso la combinación de estos tres elementos (Administración, Recurso humano y tecnología) son la ecuación perfecta para garantizar que las empresas del Sector Comercial de Ocaña, Norte de Santander sean competitivas y puedan hacer frente a los mercados globalizados con mayores recursos.

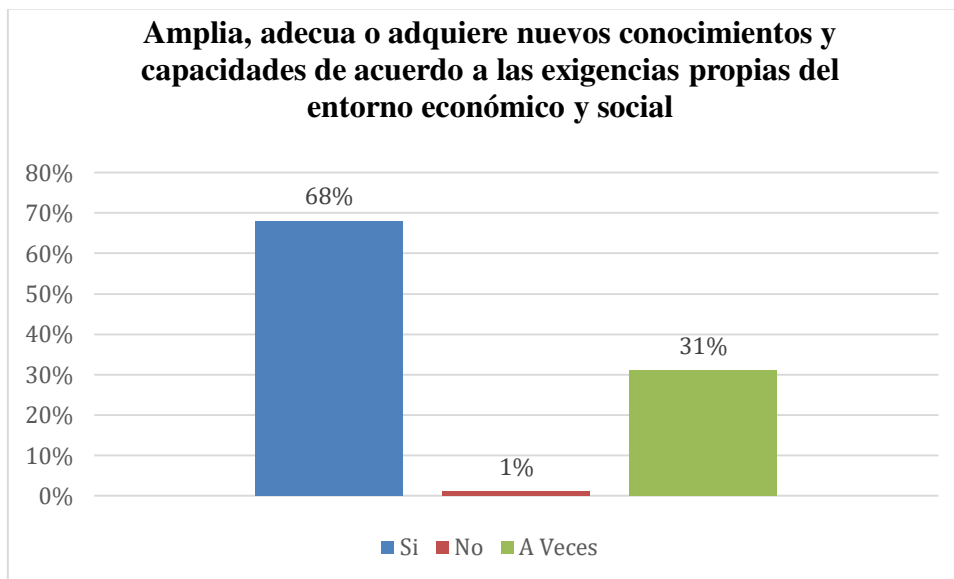


Figura 28. Interrogante N° 9 de la encuesta aplicada a las Empresas del Sector Comercial de Ocaña Norte de Santander

Fuente: Elaboración propia a partir de datos tomados de encuesta realizada

De acuerdo a la información recolectada el 68% de la población encuestada afirma que sí amplía, adecua o adquiere nuevos conocimientos y capacidades de acuerdo a las exigencias propias del entorno económico y social en aras de adecuarse a las nuevas e inestables condiciones del medio en el que se encuentra la organización, así mismo un 31% de dicha población lo hace a veces, es decir, el 99% de los encuestados se preocupa por la permanencia de la entidad en el mercado y solo un 1% no realiza dicha actividad, ni se preocupa por lo que esta representa para la organización.



En este contexto de gran complejidad, donde todas las variables administrativas se relacionan entre sí y ninguna es menos importante que la otra, la dirección empresarial actualmente es el gran reto que tienen las empresas porque deben afrontar su futuro identificando las oportunidades de negocio y armonizando su funcionamiento interno, situando sus metas en función de sus capacidades y tratando que su pasado no intervenga en su presente, para esto, es fundamental que la empresa tenga pleno conocimiento del entorno en el cual se encuentra y logre adaptarse a él con los menores traumatismos posibles, por esta razón no buscan maximizar el rendimiento, sino que pretenden optimizar el potencial de rendimiento, es decir, el rendimiento presente y futuro recompensando las iniciativas de sus miembros que traigan inmersos comportamientos creativos e innovadores que les permitan afrontar los cambios vertiginosos del mercado a través de la búsqueda activa y creadora de oportunidades, para conseguir ventajas competitivas. (Saez, Garcia , Palao, & Rojo, 2012)

En conclusión, los nuevos entornos económicos producto de la globalización requieren de personal altamente capacitado que este en constante aprendizaje, en aras de respaldar los procesos internos y externos de la empresa, ya que de estos depende el éxito organizacional, por ello es de suma importancia que el profesional de la contaduría pública, este insistentemente preparándose para la identificación acertada de oportunidades, es decir, ampliar su visión a un entorno más grande, donde contemple todos los factores que inciden en el correcto funcionamiento de la empresa y que puedan acarrear riesgos, de tal modo que tomé las medidas que permitan su minimización y/o eliminación.

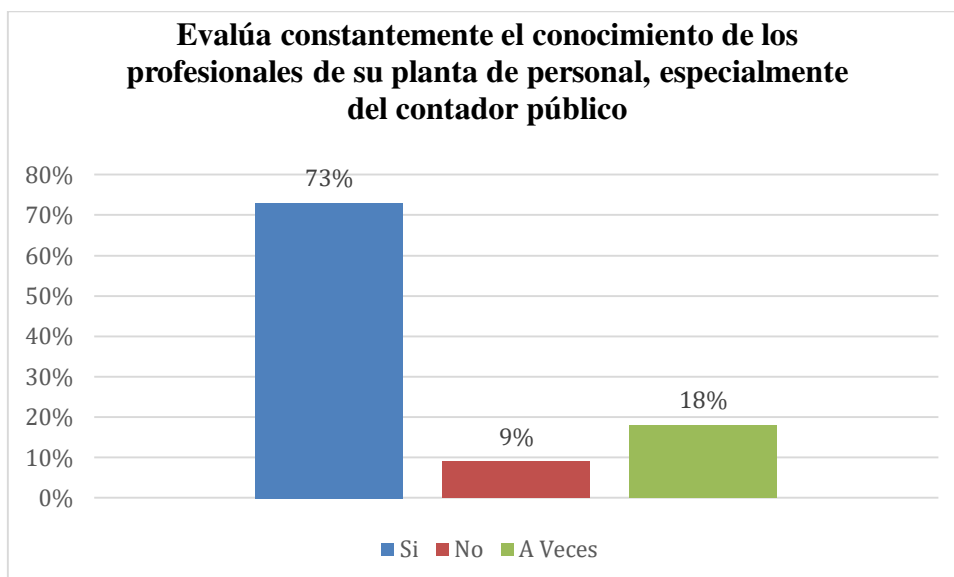


Figura 29. Interrogante N° 10 de la encuesta aplicada a las Empresas del Sector Comercial de Ocaña Norte de Santander

Fuente: Elaboración propia a partir de datos tomados de encuesta realizada

De acuerdo a la información recolectada un 73% de los encuestados afirmó que evalúa constantemente el conocimiento de los profesionales de su planta de personal, especialmente del contador público, con el ánimo de determinar si las habilidades, destrezas y conocimientos que este posee efectivamente son los idóneos para el desarrollo, mejora, crecimiento y posicionamiento de la organización, esto con el objetivo de lograr adaptarse con mayor facilidad a los cambios que día a día trae el medio y así garantizar el alcance de los objetivos empresariales propuestos, de igual modo un 18% realiza esta evaluación a veces y solo un 9% no la realiza.

Las empresas del siglo XXI buscan ser más eficientes y eficaces, como resultado de la competencia que el mercado global establece entre ellas; de allí que sea un requisito organizacional dentro de su proceso de planeación estratégica la implementación de herramientas y estrategias para alcanzar los objetivos organizacionales trazados, por ello, en las empresas

deben realizarse los procesos con menos recursos y mayores resultados, motivando a sus empleados a ser personal orientado al cliente, por esta razón la Gerencia debe diseñar fundamentos estratégicos, con procesos sólidos para garantizar la permanencia en un mercado competitivo y global.

Por consiguiente, las organizaciones deben supervisar las actitudes de sus empleados, porque son quienes advierten sobre problemas potenciales e influyen en el comportamiento y en la productividad organizacional, considerando que toda organización integrante del contexto social debe funcionar sobre la base del esfuerzo humano, puesto que la producción de bienes y servicios no puede ser desarrollada únicamente por una o dos personas, en este sentido, los sistemas organizacionales constituyen el medio por el cual pueden alcanzarse objetivos personales y empresariales con un mínimo de costo, tiempo y esfuerzo. (Prieto & García, 2017)

En consecuencia si las organizaciones del siglo XXI buscan reconocimiento y estabilidad deben protocolizar las evaluaciones sobre su personal, con el ánimo de identificar el capital intelectual con el que cuentan y dejar de observar dicha evaluación como un número, sino que logren orientar los resultados obtenidos hacia acciones de mejoramiento continuo donde exista un beneficio personal y empresarial, identificando correctamente las fortalezas del trabajador para orientarlas a las áreas adecuadas, e identificando las falencias para establecer rutas y/o planes de mejoramiento propiciando espacios de aprendizaje y capacitación.

**4.3 GUÍA DE MEDICIÓN DE ACUERDO A LAS NECESIDADES DE LAS  
ORGANIZACIONES DEL SECTOR COMERCIAL DE OCAÑA NORTE DE  
SANTANDER PARA LA CARACTERIZACIÓN DEL CAPITAL INTELECTUAL DE  
LOS CONTADORES PÚBLICOS**

**GUÍA DE MEDICIÓN PARA  
CARACTERIZAR EL CAPITAL  
INTELECTUAL DE LOS  
CONTADORES PUBLICOS**

**Eliana paola Morales Castrillo  
Juan Pablo Contreras Trillos  
Ocaña, 2019**

## Temática 1

### **GUÍA DE MEDICIÓN PARA CARACTERIZAR EL CAPITAL INTELECTUAL DE LOS CONTADORES PUBLICOS**

**Presentación**

**Introducción**

**Importancia de la implementación de la guía**



## Temática 2

### **CONCEPTO DE CAPITAL INTELECTUAL**

**¿Qué es el capital intelectual?**

**Importancia del capital intelectual**

**Ventajas del capital intelectual**

**Principales aportes del capital intelectual**

## Temática 3

### **ACTIVIDADES DE MEDICIÓN**

**Medición del Capital Intelectual.**

**Políticas de medición.**

**Normas sobre los resultados obtenidos.**

**Sistema de Medición.**

**Instrumentos de Medición.**

**Recomendaciones sobre las Actividades de Medición.**

**Recomendaciones Generales.**

## **TEMATICA 1: GUÍA DE MEDICIÓN PARA CARACTERIZAR EL CAPITAL INTELECTUAL DE LOS CONTADORES PUBLICOS**

### **Presentación**

Esta Guía es un instrumento de orientación y medición para las empresas del sector comercial de Ocaña, Norte de Santander que les permitirá caracterizar el capital intelectual de los contadores públicos que en ella se desempeñan a través del reconocimiento de dicho capital que permita su efectiva valoración y la correcta identificación de la importancia de este activo para el crecimiento y la sostenibilidad del ente económico. En ella se recoge la información necesaria para lograr con éxito el objetivo planteado, lo que a su vez se reflejará en los resultados de las organizaciones que la implementen como parte de sus procesos.

### **Introducción**

Esta Guía tiene como objetivo fundamental la medición del capital intelectual de las organizaciones de Ocaña, Norte de Santander, de tal manera que estas logren caracterizar el capital intelectual de los profesionales de la contaduría pública con los que cuentan, puesto que, en un mundo globalizado, con mercados cambiantes y polarizados se hace imprescindible evaluar constantemente al profesional para conocer a cabalidad el recurso humano que hace parte de la organización, de tal modo, que se aprovechen totalmente los conocimientos, destrezas y habilidades que cada uno de los integrantes posee, con el ánimo de alcanzar los objetivos

trazados por la organización, motivo por el cual es necesario implementar técnicas de evaluación que faciliten dicho proceso.

Esta guía en el marco de los procesos contables, financieros y tributarios adelantados al interior del ente económico permitirá la realización de un ejercicio metodológico que agrupará etapas de identificación y análisis de los conocimientos, destrezas y habilidades del recurso humano, de modo que se logre caracterizar el capital intelectual para su posterior valoración, reforzamiento de sus fortalezas y mejoramiento de sus debilidades.

Por lo anterior, la guía se constituye como una fuente de contribuciones sustanciales que sugieren información de valor agregado, determinando de manera responsable un apoyo y aporte independiente y objetivo para el mejoramiento continuo de la empresa, en la cual se logre consolidar si se aplica correctamente, el esfuerzo desarrollado por los integrantes del ente económico especialmente en el marco de los procesos contables, financieros y tributarios, con el propósito de identificar situaciones de mejoramiento y aprovechamiento del capital intelectual con el cual puedan brindar respuestas adecuadas y suficientes que propicien soluciones ante los riesgos y/o problemas existentes, teniendo en cuenta la responsabilidad social y el mejoramiento y crecimiento continuo, así como también su permanencia en el mercado.

### **Importancia De La Implementación De La Guía**

El mejoramiento de los componentes administrativos y contables a través de la caracterización del capital intelectual para establecer su valor e importancia se ha convertido en



un factor estratégico dentro de las empresas para poder desenvolverse en un entorno competitivo y de esta manera crear más valor, por ende, es fundamental reconocer en primera medida la importancia de esta y segundo implementar estrategias que ayuden a reconocer tan importante aspecto empresarial.

La necesidad de una guía requiere, en primera instancia, una identificación de los elementos que componen el capital intelectual para posteriormente proceder al establecimiento de unas pautas que permitan no solamente su reconocimiento sino también su valoración, de tal manera que se pueda establecer al interior de una organización cuál es el capital intelectual con el que cuenta y la importancia del mismo y partiendo de allí, el ente económico pueda también ejercer mayor control sobre sus operaciones y mejorar sus procesos internos.

A partir de allí, se puede inferir que la implementación de esta guía es importante para la organización porque permite que esta tenga mejores y mayores resultados económicos y ventajas competitivas que los ayuden a enfrentar la competencia creciente, teniendo en cuenta que la apertura económica puede afectar a las pequeñas y medianas empresas si no logran aprovechar su capacidad financiera, económica, de infraestructura e intelectual para lograr competir con empresas de mayor envergadura.

## **Temática 2: Concepto De Capital Intelectual**

### **¿Qué Es El Capital Intelectual?**

(Kaplan & Norton , 2007) Norton exponen que el capital intelectual constituye todos aquellos intangibles que posee una organización y que le generan o generaran valor y ventaja competitiva.

Por otra parte, para (Barrutieta, 2011) el termino Capital Intelectual es el conocimiento en conjunto de todos los involucrados de una empresa el cual genera un valor añadido proveniente de una iniciativa intelectual.

Así mismo, (Sánchez, Melián, & Hormiga, 2007) establecen que El capital intelectual es la composición de todos aquellos activos inmateriales y todo el conocimiento que posee una organización, aunque no están reflejados en los estados contables tradicionales, le genera o generara utilidad y sobre los cuales se podrá sustentar una ventaja competitiva sostenida.

De acuerdo con los autores anteriormente mencionados se puede afirmar que el capital intelectual es la suma del conocimiento, habilidades y destrezas que posee cada uno de los miembros de una empresa, así como todos los activos intangibles que la conforman y que de una u otra manera le generan beneficios presentes y/o futuros, sobre los cuales se podrá sustentar una ventaja competitiva para lograr desenvolverse de forma activa en un mundo globalizado y altamente competitivo.

## **Importancia Del Capital Intelectual**

El capital intelectual se ha convertido en un factor estratégico dentro de las empresas del nuevo siglo porque ha permitido el mejoramiento continuo de los componentes administrativos, económicos, financieros, contables y tributarios, lo cual a su vez ha facilitado que las organizaciones encuentren una forma de diferenciación con la cual puedan enfrentarse adecuadamente a un mundo globalizado, mercados cambiantes y entornos altamente competitivos, permitiendo de esta manera la supervivencia en el mercado, a través del aprovechamiento de todos los factores que componen una empresa como lo son la capacidad financiera, económica, de infraestructura e intelectual para lograr competir con empresas nacionales e internacionales que poseen mayores capitales y de este modo asegurar la supervivencia en el mercado.

El escenario internacional y nacional ha exigido a las organizaciones del sector comercial de Ocaña, Norte de Santander que en su mayoría son pequeñas y medianas empresas, competir no solo con las grandes empresas nacionales, sino también con las multinacionales que ha traído consigo los tratados de libre comercio y la apertura económica, lo cual es una tarea muy difícil por las diferencias exorbitantes de liquidez de las unas en comparación con las otras, es por eso, que es necesario aprovechar todo el personal que integra a las organizaciones en aras de utilizar de forma adecuada todo el conocimiento que poseen y que se convierte en un activo intangible altamente valioso para la empresa.

Sin embargo, es preciso mencionar que lo anterior depende en gran medida de dos elementos fundamentales, el primero la conciencia que posea la organización sobre la importancia de reconocer y valorar tan importante aspecto empresarial y la segunda y no menos importante la necesidad de inversión que esta trae consigo, es decir, para gestionar y posteriormente aprovechar al máximo el capital intelectual es indispensable que la organización esté dispuesta a realizar inversiones en capacitaciones para sus trabajadores, en incentivar y facilitar que accedan a continuar con sus estudios y a promover la investigación como parte fundamental de sus procesos, de tal manera que puedan orientar todo el conocimiento del que disponen hacia un objetivo común y a partir de allí y de los datos obtenidos y analizados durante las etapas investigativas generar conocimiento que posteriormente sea usado en pro del crecimiento no solo a nivel personal, sino también organizacional.

Por lo anteriormente descrito, es imprescindible precisar que la gestión del capital intelectual tiene un soporte motivacional, es por eso que es necesario aclarar que cuando existen entornos laborales con buen clima organizacional y el jefe o líder del ente económico aprovecha este espacio para motivar a sus trabajadores estará favoreciendo la producción de la empresa, dado que un trabajador motivado es una persona más creativa e innovadora, que está dispuesta a colaborar en todo lo que se requiera y a buscar soluciones a los problemas, o a proponer mejoras en los procesos en aras de aumentar la productividad y en consecuencia aumentar los ingresos de la organización, lo que se traduce en mayores utilidades.

### **Ventajas Del Capital Intelectual.**

- El capital intelectual se revaloriza fácilmente, porque está asociado al conocimiento, habilidades y destrezas de un miembro de la organización, el cual está en constante aprendizaje en la medida que desarrolla sus funciones, lo que le permite idear nuevas formas de producción o del desempeño de sus funciones que pueden estar encaminadas en mejorar los procesos, aumentar la eficiencia y aprovechar mejor los recursos disponibles.

- Soporta las funciones y facilita los procesos de la organización.
- Satisface las necesidades de todos los miembros que integran el ente económico, desde el trabajador que encuentra un lugar en el cual desarrollar todo su potencial intelectual hasta el cliente que encuentra satisfacción en los productos y/o servicios adquiridos al ser realizados por personal altamente capacitado que brinda confiabilidad.

- Aumenta el valor del producto o servicio, al asegurar la calidad del mismo, gracias a las mejoras realizadas en los procesos que se orientan a corregir fallas y/o a mejorar constantemente los mismos.

- Reduce los tiempos de producción al mejorar la planificación de fabricación, mejorar los productos existentes y brindar soluciones oportunas ante los problemas que se puedan presentar y que afecten la producción estimada.

- Reduce los costos al facilitar el análisis de proveedores con mejores precios y facilidades de pago sin descuidar la calidad del bien y/o servicio.

- Fomenta el intercambio de información y conocimiento al favorecer que los integrantes de la empresa trabajen en equipos especializados en diversas áreas del conocimiento, en aras de alcanzar objetivos comunes, aumentando a su vez la escala y alcance de sus procesos.

- Analiza el entorno con el objetivo de encontrar los riesgos y/o problemas, estimulando la creatividad y conduciendo a la innovación que favorezca al aporte de soluciones.
- Administra las capacidades del personal para el mejor aprovechamiento de las mismas.
- Genera ventajas competitivas que ayudan al crecimiento y supervivencia de la organización en mercados altamente competitivos.
- Permite la toma oportuna de decisiones basado en el conocimiento, aumentando a su vez el nivel de compromiso con el cliente.
- Permite transformar el conocimiento adquirido de forma individual o grupal en capacidades, habilidades y/o destrezas que permiten el mejoramiento continuo y el alcance de los objetivos organizacionales propuestos.

Es importante aclarar en esta instancia que no existen desventajas sobre el capital intelectual, porque este al ser un activo intangible de la empresa basado principalmente en el conocimiento individual y/o grupal de la organización solo puede ofrecer soluciones ante los problemas, reducir los riesgos, aumentar la productividad, conducir a que los procesos sean más eficientes desde un punto de vista energético, económico y de tiempo; y finalmente enfocarse en cumplir con todos los objetivos organizacionales propuestos para asegurar de algún modo que la organización estará en constante crecimiento, que será sostenible en el tiempo y que además cumple a cabalidad con todas las obligaciones adquiridas con el Estado y con terceros, teniendo en cuenta siempre su responsabilidad social.

Además, es fundamental hacer mención que a las organizaciones les conviene impulsar que sus trabajadores compartan todo el conocimiento del que disponen con todos y cada uno de los

miembros que la integran, porque esto facilita que como se mencionó anteriormente se mejoren los procesos internos y crezca la organización, al contar con trabajadores altamente capacitados que conocen el funcionamiento de toda la organización y que pueden ofrecer oportunidades de mejora así como orientar mejor los procesos.

### **Principales Aportes Del Capital Intelectual.**

El aporte más significativo del capital intelectual reside en la comprensión de su importancia por parte de las organizaciones, puesto que a partir de allí podrá establecer qué tipo de profesional requiere para el desarrollo de sus actividades y en consecuencia para el alcance de los objetivos organizacionales trazados; de igual modo, podrá medir el capital intelectual que posee, lo que facilitará la orientación del trabajo a realizar de acuerdo a los conocimientos, habilidades y destrezas de sus trabajadores, lo cual repercute directamente en la mejora de los procesos internos y externos, en la reducción de tiempos de fabricación y/o prestación de un servicio, en la toma oportuna de decisiones, especialmente cuando se está en situaciones de riesgo que imprimen presión al profesional a cargo porque de dicha decisión depende el futuro de la compañía.

Del mismo modo, otro aporte del capital intelectual es que cuando se aprovecha a cabalidad permite el análisis de las variables internas y externas que puedan afectar el correcto y normal funcionamiento de la empresa, ofreciendo soluciones integrales que consideran la minimización de los riesgos al máximo, favoreciendo de este modo el crecimiento y permanencia del ente económico en el mercado.

Finalmente, permite que la organización se adapte rápidamente a nuevos entornos cargados de dinamismo, situación que aprovecha para propiciar espacios en los cuales sus profesionales encuentren oportunidades de mejora, de innovación de productos y/o servicios, y especialmente una nueva oportunidad de aprendizaje, lo cual es muy importante porque cuanto más se gestione y se propicien espacios para el crecimiento del capital intelectual mayores serán las ventajas competitivas, por ende, mayor será también la competitividad de la organización.



### **TEMATICA 3: ACTIVIDADES DE MEDICIÓN**

#### **Medición Del Capital Intelectual**

Debido al crecimiento desmesurado que tiene el mercado global y los avances tecnológicos que han surgido en los últimos años, las organizaciones de la actualidad de cierto modo omiten la importancia que tiene el capital intelectual en el desarrollo y buen funcionamiento de la empresa, descuidando en gran medida la atención que hay que brindarle a cada uno de los miembros que conforman la organización, pasando por alto que el éxito de toda empresa depende fundamentalmente del capital humano con el que cuenta, dado que es uno de los intangibles que mayores diferencias puede generar en las organizaciones, debido a que de éste provienen los conocimientos, las habilidades y las destrezas que combinadas con los demás recursos tangibles e intangibles generan ventajas competitivas sostenibles.

Por lo tanto, se hace indispensable que los entes económicos conozcan todos aquellos aspectos que conforman este recurso, de tal manera que logren hacer un reconocimiento individual, objetivo, íntegro y preciso que permita valorar cada aspecto que compone a su trabajador, considerando si lo que este le ofrece en términos cognitivos favorecen al ente económico para que no solo cumpla con las funciones inherentes al cargo, sino también que pueda ofrecer mejoras que conduzcan a la organización al mejoramiento continuo y alcance de sus objetivos.

por consiguiente, es evidente que el aprendizaje de los individuos, como proceso clave para la adquisición de conocimientos, de capacidades y de competencias es un proceso fundamental

que debe ser permanentemente intensificado. Así, el desarrollo del capital humano se sitúa como uno de los factores estratégicos para el futuro de una organización, debido a su capacidad de aprender, la disposición para compartir conocimiento con los demás integrantes de la empresa, sus aportes al crecimiento de la misma y su contribución a su mantenimiento en el tiempo.

Por lo descrito anteriormente, es de vital importancia que las empresas logren medir en términos cognitivo su capital humano, todo esto con el fin de realizar una revisión completa, imparcial, integral, individual y constructiva que refuerce las fortalezas, habilidades, destrezas y conocimientos del trabajador y de este modo orientarlos especialmente a aquellas áreas en las cuales sus capacidades pueden aprovechar totalmente y conducir a mejorar la toma de decisiones; del mismo modo se podrán también visualizar las desventajas que estén presentes en el trabajador para tomar acciones que favorezcan su reducción y/ o eliminación.

### **Políticas De Medición**

La presente guía tiene sus propias políticas de medición que deben ser entendidas, aceptadas, acatadas y aplicadas con total rigurosidad para asegurar la obtención de resultados libres de cualquier sesgo. Esta guía podrá ser implementada por cada una de las organizaciones del sector comercial de la ciudad de Ocaña, Norte de Santander que deseen implementarla para caracterizar el capital intelectual del contador público, estas políticas comprenden las orientaciones que constituyen una base sana y suficiente para una gestión eficaz del capital intelectual de cada una de las empresas, para su reconocimiento y su posterior valoración. Por esencia, las políticas aquí planteadas son adaptables y dinámicas, es decir, que pueden adaptarse

a diversas situaciones de acuerdo a los requerimientos de la empresa que considere su funcionamiento siempre y cuando no sufran cambios radicales que modifiquen en un grado considerable la esencia de la misma y por lo tanto lleven a su mala ejecución y a la obtención de resultados de dudosa imparcialidad, por tal motivo, su puesta en práctica será objeto de una reflexión apropiada, tomando en consideración el contexto específico en el cual se encuentra la empresa, así como la determinación de si es un material adecuado para responder a los objetivos planteados por la misma.

Por lo descrito anteriormente, a continuación, se plantean las políticas que regirán la aplicación de la guía y la imparcialidad de los resultados obtenidos.

### **Responsables de la medición del capital intelectual**

La medición de capital intelectual del trabajador estará a cargo por su superior inmediato siempre y cuando no tengan ningún tipo de vínculo dentro del cuarto grado de consanguinidad y/o segundo de afinidad, de igual modo será responsabilidad del evaluador firmarla y garantizar que la primera condición estipulada se cumpla, de lo contrario estará incurriendo en primera medida en una modificación que como se mencionó anteriormente altera en un grado considerable la esencia de la política aquí descrita, reduciendo además la imparcialidad de la misma y haciendo dudoso el resultado obtenido.

Sí la condición de un vínculo de los mencionados existe entre el contador público y su superior inmediato, este último deberá garantizar la imparcialidad de la misma, a través de la

aplicación de dicha evaluación por otra persona con mayor rango dentro de la escala laboral organizacional, y si aun así esto no es posible deberá conformar un equipo íntegro y libre de sesgo que facilite la aplicación de la medición.

La medición se realizará previa entrevista, donde el superior y/ o persona a cargo en compañía del contador discutirán aspectos relativos a sus las fortalezas, habilidades, destrezas y conocimientos, sin olvidar jamás la objetividad e imparcialidad con la cual se debe aplicar.

### **A quienes se le aplicara la medición del capital intelectual**

La medición de capital intelectual será aplicable al contador público, revisor fiscal, auditor o asesor contable financiero y tributario de la empresa y auxiliares contables si lo considera pertinente el evaluador.

### **Realización de la medición del capital intelectual**

Estas medición se deben realizar mínimo una vez al año y máximo, las veces que considere necesarias la organización para conocer, controlar y mejorar el capital intelectual, no obstante, para que sea realizado más de una vez al año se debe en primera instancia protocolizar la guía como parte de los procesos aplicados por el ente económico en aras de mejorar sus procesos internos que conlleven a una mejora ineludible de los mismos y por ende al cumplimiento de los objetivos organizacionales, los cuales pueden tomarse en este apartado como parte fundamental dentro del ejercicio de medición del capital intelectual, es decir, se anexaran y se tendrán en

cuenta los objetivos organizacionales trazados como un método de medición del capital intelectual con el que cuenta la organización; segundo se deberá estipular el tiempo o los tiempos en los cuales se le dará desarrollo a la guía de acuerdo a las necesidades particulares de la empresa y finalmente se deberá conformar un grupo de personas de las diferentes áreas de la empresa, con el ánimo de vigilar la correcta aplicación de la guía, analizar los resultados y tomar decisiones sobre los mismos.

### **Condiciones de la medición del capital intelectual**

Para una correcta medición del capital intelectual del contador público, éste debió someterse previamente a un periodo de supervisión de mínimo doce meses, es importante aclarar que este periodo es aplicable si la guía se desarrollara anualmente; en el caso que la organización la tenga protocolizada como parte de sus procesos internos y tenga periodos de aplicación de la guía diferentes al anterior, el periodo de supervisión del contador público deberá ser mínimo de un mes a partir de la fecha en que inició su contrato laboral o que finalizó su última medición.

### **Divulgación de resultados de la medición del capital intelectual**

El empleado tendrá derecho a conocer el resultado de su medición de capital intelectual, y a conocer las decisiones que se tomen a partir de dicho resultado y tendrá la oportunidad de proponer si así lo desea y/o lo considera pertinente acciones de mejora a partir de las deficiencias encontradas, donde además se deberá estipular el tiempo suficiente para ello y el método a través del cual ejecutará su propuesta, pasado el tiempo para el desarrollo de las acciones de mejora al

contador público se le aplicara nuevamente la medición con el ánimo de conocer si pudo superar las debilidades presentadas en la medición anterior

### **Confidencialidad de los resultados obtenidos de la medición del capital intelectual**

La organización deberá asegurar la confidencialidad de los resultados obtenidos, por tal motivo el Superior Inmediato y/o el grupo de personas a cargo de la medición deberán asumir un comportamiento de absoluta reserva e imparcialidad.

### **Principios de la medición del capital intelectual**

Los principios que rigen este proceso son: objetividad, participación, responsabilidad y compromiso institucional e individual, por lo tanto, estos principios no podrán ser modificados en ningún contexto ni bajo ninguna premisa, no obstante, la organización podrá anexar a estos otros que rijan como principios organizacionales propios.

### **Ambiente para el desarrollo de la medición del capital intelectual**

Se deberá crear un ambiente agradable y de confianza para el desarrollo de la medición del capital intelectual, con el objetivo que el evaluado se encuentre cómodo y pueda responder a las preguntas con total tranquilidad y veracidad, con el fin de recolectar información apropiada, suficiente y confiable que permitan la buena y oportuna toma de decisiones.

## **Normas Sobre Los Resultados Obtenidos**

Las normas sobre los resultados obtenidos detallan las condiciones esenciales que se deben seguir luego de haber realizado la evaluación del capital intelectual.

- El resultado inicial, es decir, el primero obtenido sobre el contador público servirá para reconocer las fortalezas que este posee de acuerdo a sus habilidades, destrezas y conocimientos, permitiendo reconocerlo, valorarlo y orientarlo a las áreas donde se pueda aprovechar totalmente, además servirá también para identificar las debilidades del trabajador y tomar decisiones de mejora, teniendo en cuenta las acciones de mejora que pueda proponer el contador.

- Los resultados de las tres (3) últimas evaluaciones del desempeño servirán para la toma de decisiones sobre ascensos, otorgamiento de incentivos, aumento de sueldos, nuevas funciones, entre otros.

- Para recibir ascensos, otorgamiento de incentivos, aumento salarial, el contador debe haber obtenido por lo menos dos (2) evaluaciones de muy bueno y una (1) de excelente, de lo contrario no podrá optar por ninguno de los beneficios mencionados anteriormente.

- Para el reconocimiento de una buena medición el contador deberá lograr el nivel de excelente y muy bueno. Dicho reconocimiento se puede hacer a través de cartas de felicitaciones con copia al expediente o Mención especial en murales y áreas de mayor visibilidad a nivel interno en la organización, sin embargo, el contador público podrá hacer mención propia de

algún reconocimiento si es capaz de sustentar con las pruebas suficientes como aportó el desarrollo de su capital intelectual a las mejoras de los procesos organizacionales, la optimización de los recursos, el aumento de los ingresos, mayores ventas, liquidez y sostenibilidad en el tiempo.

- Si el contador obtiene una medición desfavorable se determinará si es falta de capacitación, o si por el contrario obedece a cualquier otra razón, este quedará sujeto a capacitaciones para reforzar cualquier desventaja que se esté presentando, una vez realizadas las capacitaciones quedara sujeto a periodo de seguimiento de mínimo un mes en el cual deberá colocar en práctica lo aprendido durante dicha capacitación y demostrar las mejorías.

### **Sistema De Medición**

El Sistema de medición es una escala de factores o características con la cual se evalúa al Contador de la empresa de forma planificada, formalizada y ajustada, al identificar la medición que mejor describa sus aspectos cognitivos, así como las características, la conducta las capacidades y competencia del mismo dentro de su cargo.

La escala de medición servirá de base para conocer, planificar, valorar y tomar decisiones referentes al contador, así mismo pueden utilizarse para supervisar los resultados de las medidas implantadas por parte de la organización como una forma de mitigar y/o eliminar las debilidades encontradas durante el desarrollo de la medición.



La escala de medición está definida de la siguiente manera:

**Tabla 2**  
*Escala de Medición*

| RANGO DE PUNTOS | CATEGORIA           |
|-----------------|---------------------|
| 90 -100         | Situación Optima    |
| 80 – 89         | Situación Buena     |
| 70 – 79         | Situación Aceptable |
| 60 – 69         | Situación de Alarma |
| Menos que 59    | Situación Critica   |

Fuente: Elaboración Propia

**Tabla 3**  
*Rango y Categoría*

| RANGO - CATEGORIA                             |  |
|---|--|
| <p><b>90 a 100 =<br/>Situación Optima</b></p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Constantemente supera de manera excepcional las expectativas esperadas.</li> <li>• Cuenta con la habilidad de entender y ajustarse a las necesidades de cambio requeridos por la organización.</li> <li>• Se relaciona perfectamente con los demás miembros de la organización.</li> <li>• Tiene la capacidad de transferir los conocimientos, habilidades o destrezas</li> <li>• Aptitud para responder positivamente a los cambios tecnológicos y a los métodos de trabajo.</li> <li>• Capacidad para asumir la necesidad del desarrollo profesional continuo, mediante la autoevaluación de la propia práctica.</li> <li>• Habilidades en el uso de las tecnologías de la información y de la comunicación.</li> </ul> |
| <p><b>80 a 89 =<br/>Situación Buena</b></p>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aptitud para adaptarse a los cambios que sean necesarios dentro de la organización</li> <li>• Capacidad para efectuar cálculos y tomar decisiones bajo condiciones de tensión y tiempo limitado.</li> <li>• Flexibilidad mental para moverse con rapidez de un tema a otro.</li> <li>• Se relaciona perfectamente con los demás miembros de la organización.</li> <li>• Interés por reforzar los conocimientos adquiridos</li> </ul>  |

---

|  |  |
|--|--|
| <b>70 a 79 =<br/>Situación Aceptable</b>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Frecuentemente trabaja en equipo con los compañeros y subalternos como condición necesaria para la mejora de su actividad profesional</li> <li>• sus relaciones interpersonales y de autoridad son satisfactorias</li> <li>• Frecuentemente aplicar los conocimientos en la práctica</li> </ul> |
| <b>60 a 69 =<br/>Situación de Alarma</b>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Frecuentemente presenta problemas para adaptarse a los cambios de la organización</li> <li>• Poca capacidad de relación y comunicación, al igual que equilibrio emocional.</li> <li>• Desinterés en asumir la necesidad del desarrollo profesional continuo</li> </ul>                          |
| <b>Menos de 59 =<br/>Situación Crítica</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dificultad para adaptarse al cambio</li> <li>• Hay indicios de indisciplina y /o irresponsabilidad.</li> <li>• Falta de motivación a querer superarse</li> <li>• Deficiencia para aplicar los conocimientos en la práctica</li> </ul>   |

---

Fuente: Elaboración Propia

## INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN

Factores para evaluar el capital intelectual del contador publico

Definición:

### Tabla 4

*Factores a Medir*

---

| FACTORES A MEDIR                     |                                       |
|--------------------------------------|---------------------------------------|
| Competencia Especializada            | Cantidad de trabajo                   |
| Valores y Principios                 | Organización del trabajo              |
| Espíritu Innovador O Emprendedor     | Cumplimiento de metas                 |
| Gestor del Conocimiento              | Apego a las políticas institucionales |
| Comunicación Asertiva                | Habilidad para planificar y organizar |
| Conocimiento del trabajo que realiza | Habilidad para dirigir y controlar    |
| Calidad del trabajo                  | Habilidad para tomar decisiones       |

---

Fuente: Elaboración Propia

**DILIGENCIAMIENTO DE HOJA DE MEDICIÓN DEL CAPITAL INTELECTUAL  
DEL CONTADOR PUBLICO**

1. Llene los datos generales que contiene el formulario: nombre del evaluado, nombre del evaluador y su firma, fecha de evaluación y no deje ningún espacio en blanco, estos datos permitirán identificar fácilmente a las personas que ese día hicieron parte de la medición del capital intelectual.

2. Lea el primer factor de la lista con sus respectivas alternativas. Luego analice el significado del factor, y el de cada una de las alternativas. Cuando haya decidido, marque con una X el cuadro que corresponde a la alternativa por factor. Es importante no colocar más de dos X por factor, así evitará confusiones a la hora de analizar los resultados.

3. Continúe contestando el segundo factor, tomando en cuenta el procedimiento anterior, pero cuidando que el nivel que seleccionó en el primer factor no influya en la alternativa que escoja para el segundo factor, es decir, considérelas en forma independiente.

4. Conteste los siguientes factores siguiendo el mismo procedimiento cuidando de contestarlos todos, sin omitir ninguno, de lo contrario la medición no será tomada en cuenta para su posterior análisis, puesto que, no todos los campos necesarios para establecer realmente el capital intelectual del trabajador y sus aportes a la organización están debidamente diligenciados lo que impide un análisis total, por lo tanto, la evaluación deberá ser realizada nuevamente por una persona distinta al primer evaluador, sin embargo, la elección de la nueva persona estará sujeta a un rango más alto dentro de la escala laboral organizacional.

5. Cuando haya terminado la hoja de calificación, puede hacer una revisión. Si al efectuar la revisión, cree que debe cambiar una respuesta proceda de la siguiente manera:

- a. Encierre en un círculo la alternativa que desea anular.
- b. A continuación, marque la nueva alternativa seleccionada.

Al respaldo de la hoja deberá explicar las razones por las cuales cambió la respuesta colocada en primera instancia y sustentar por qué considera que la marcada nuevamente es la opción de respuesta que realmente se ajusta a la pregunta de la evaluación, esto con el objetivo de garantizar la imparcialidad del evaluador y que el nuevo resultado obtenido es confiable para la toma de decisiones.

En el caso que aparezca una respuesta anulada sin su respectiva explicación se anulará totalmente la evaluación porque carece de la imparcialidad suficiente para regirse por ella en la toma de decisiones, motivo por el cual deberá realizarse nuevamente la evaluación por una persona distinta a la que realizó la evaluación anteriormente, siguiendo el proceso de selección de un nuevo evaluador explicado en el apartado anterior

6. Remita la hoja de medición del capital intelectual a las personas encargadas para su Tabulación.

**Tabla 5**  
*Descripción de cada Factor*

| Evaluado  |  |   |  |  |
|---|--|---|--|--|
| Cargo:  |  |   |  |  |
| INSTRUCCIONES: Lea detenidamente la descripción de cada factor y el significado de sus respectivas alternativas.  |  |   |  |  |
| NOTA: Este es un formulario de Referencia para evaluar los factores que asignara en la hoja de calificación del Desempeño   |  |   |  |  |
| <b>COMPETENCIA ESPECIALIZADA</b>  | <b>A</b>   | <b>B</b>  | <b>C</b>   | <b>D</b>   |
| Es tener un amplio conocimiento de la empresa, de tal manera que logre identificar fácilmente todos y cada uno de los procesos que allí se adelantan para reconocer a su vez cuando uno de ellos tenga fallas que deban ser corregidas con el ánimo de reducir los riesgos. | Tiene Conocimientos excepcionales de la empresa.   | Conoce muy bien la organización y todo lo relacionado con la misma.             | Desconoce algunos aspectos de la empresa. Necesita, mucha ayuda y orientación.   | Desconoce aspectos fundamentales de la organización y sus procesos.                            |
| <b>VALORES Y PRINCIPIOS</b>   | <b>A</b>   | <b>B</b>  | <b>C</b>   | <b>D</b>   |
| Tener sólida formación ética, una conducta proactiva y de compromiso en el ejercicio de su profesión, una actitud crítica, objetiva y reflexiva en el contexto en el cual se desempeña, y poseer un fuerte sentido de responsabilidad social.                               | Asume total responsabilidad de su cargo, muestra notable interés y preocupación por colaborar en la solución de casos en formas conjunta | Es muy responsable. Muestra interés en colaborar. Tiene gran sentido del deber. | Algunas veces no colabora. A veces no cumple con sus obligaciones y compromisos. | Evade Colaborar. No cumple las indicaciones recibidas. Casi nunca cumple con sus obligaciones. |
| <b>ESPÍRITU INNOVADOR O EMPRENDEDOR</b>   | <b>A</b>   | <b>B</b>  | <b>C</b>   | <b>D</b>   |
| Se refiere a la capacidad de efectuar innovaciones, de anticiparse y de aportar ideas espontáneamente en las actividades y situaciones que plantea el trabajo.  | Excelente para hacer mejoras en el trabajo. Siempre está desarrollando ideas nuevas.   | Frecuentemente aporta nuevas ideas que contribuyen a mejorar el trabajo.        | Contribuye con ideas constructivas, cuando se le solicita.                       | No aporta nuevas ideas. Su trabajo es rutinario.   |

|  |   |   |   |  |
|--|---|---|---|--|
| <p><b>GESTOR DEL CONOCIMIENTO</b><br/>Estar atento ante las eventualidades que se presenten con los usuarios para que de este modo pueda encontrar los errores, interpretarlos y buscar soluciones integras a los requerimientos de los clientes</p> | <p><b>A</b><br/>Sobresaliente en su habilidad para pensar independientemente y contribuye con muchas sugerencias prácticas.</p> | <p><b>B</b><br/>Aporta ideas constructivas y originales, frecuentemente.</p>                      | <p><b>C</b><br/>Contribuye con ideas constructivas cuando se le solicita.</p>                         | <p><b>D</b><br/>Se conforma con realizar el trabajo de rutina, nunca ofrece ideas constructivas.</p> |
| <p><b>COMUNICACIÓN ASERTIVA</b><br/>Es la habilidad de comunicarse, adaptarse y tomar decisiones frente a las distintas problemáticas que se estén presentando</p>   | <p><b>A</b><br/>Sus relaciones son excelentes y contribuyen sustancialmente al éxito en el desarrollo del trabajo.</p>          | <p><b>B</b><br/>Las relaciones con jefes, subalternos y visitantes son armoniosas y estables.</p> | <p><b>C</b><br/>Las relaciones con jefes, compañeros y visitantes provocan quejas ocasionalmente.</p> | <p><b>D</b><br/>El trabajo con jefes, compañeros y visitantes es difícil.</p>                        |
| <p><b>CONOCIMIENTO DEL TRABAJO</b><br/>Se refiere al dominio que la persona tiene de su especialidad y aspectos relacionados para desempeñar eficientemente el puesto.</p>   | <p><b>A</b><br/>Posee completo dominio de los conocimientos de su área y los aplica correctamente.</p>                          | <p><b>B</b><br/>Muy buen dominio de los conocimientos y técnicas para realizar su trabajo.</p>    | <p><b>C</b><br/>Dominio de conocimientos necesarios en su área.</p>                                   | <p><b>D</b><br/>Carece de algunos conocimientos en su área.</p>                                      |
| <p><b>CALIDAD DEL TRABAJO</b><br/>Cuidado, esmero, preocupación por la nitidez y forma de presentación de las labores asignadas; califíquese la presencia o ausencia de errores y su frecuencia e incidencia.</p>                                    | <p><b>A</b><br/>Excelente calidad, no es necesario corregir su trabajo.</p>   | <p><b>B</b><br/>Muy buena calidad de su trabajo.</p>  | <p><b>C</b><br/>Frecuentemente es necesario rectificar su trabajo. Puede mejorar.</p>                 | <p><b>D</b><br/>Comete errores constantemente, no puede confiársele un trabajo. Es descuidado.</p>   |
| <p><b>CANTIDAD DE TRABAJO</b><br/>Volumen de trabajo</p>   | <p><b>A</b><br/>Asume total responsabilidad de su cargo, muestra</p>  | <p><b>B</b><br/>Es muy responsable. Muestra interés</p>   | <p><b>C</b><br/>Algunas veces no cumple con sus responsabilidades.</p>                                | <p><b>D</b><br/>Evade el cumplimiento de sus</p>   |

|   |   |  |   |  |
|---|---|--|---|--|
| ejecutado. Tomar en cuenta la rapidez en la ejecución de la labor, atención de servicios en modo eficiente y en tiempo oportuno.  | notable interés y preocupación por su trabajo.  | por su trabajo.  |   | responsabilidades.   |
| <b>ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO</b><br>Capacidad para lograr eficiencia en su labor, haciendo uso adecuado de los medios y del tiempo.  | <b>A</b><br>Sobresale en su habilidad para organizar el trabajo de su área.                     | <b>B</b><br>Organiza muy bien el trabajo de su área.                                   | <b>C</b><br>organiza el trabajo de rutina, pero tiene dificultades en situaciones nuevas.             | <b>D</b><br>Tiene dificultades para organizar su trabajo.                                      |
| <b>CUMPLIMIENTO DE METAS</b><br>Se refiere al logro de los resultados programados en condiciones normales. Debe considerarse la incidencia de variables incontrolables tanto internas como externas a la empresa. | <b>A</b><br>Supera ampliamente las metas establecidas   | <b>B</b><br>Siempre cumple con las metas establecidas de manera satisfactoria          | <b>C</b><br>Cumple las metas establecidas.  | <b>D</b><br>Algunas veces no cumple las metas establecidas.                                    |
| <b>APEGO A LAS POLITICAS INSTITUCINALES</b><br>Se refiere al ajuste de su actuación a la política institucional.  | <b>A</b><br>Su actuación se ciñe completamente a los lineamientos de políticas institucionales. | <b>B</b><br>Su actuación se ciñe bien a los lineamientos de políticas institucionales. | <b>C</b><br>Algunas veces su actuación se aparta de las políticas establecidas.                       | <b>D</b><br>Su actuación no se ciñe a las políticas establecidas.                              |
| <b>HABILIDAD PARA PLANIFICAR</b><br>Se refiere a la habilidad para elaborar planes, programas y proyectos realistas.  | <b>A</b><br>Sobresale en su habilidad para planificar y organizar el trabajo de su área.        | <b>B</b><br>Planifica y organiza muy bien el trabajo de su área.                       | <b>C</b><br>Planifica y organiza el trabajo de rutina, pero tiene dificultades en situaciones nuevas. | <b>D</b><br>Tiene dificultades para planificar y organizar su trabajo. Casi siempre improvisa. |
| <b>HABILIDAD PARA DIRIGIR</b><br>Se refiere a la habilidad para conducir a los subalternos hacia el logro de los objetivos definidos y  | <b>A</b><br>Tiene gran facilidad para orientar al personal a su cargo y para implementar        | <b>B</b><br>Conduce y supervisa muy bien a su personal reorientando                    | <b>C</b><br>A veces tiene dificultad para orientar al personal de su área.                            | <b>D</b><br>Tiene dificultad para orientar al personal de su área.                             |

---

|  |   |                                      |
|--|---|--------------------------------------|
| para introducir las orientaciones que sean necesarias en la ejecución del trabajo. | medidas correctivas, acertadas y oportunas. | las actividades cuando es necesario. |
|--|---|--------------------------------------|

| <b>HABILIDAD PARA TOMAR DECISIONES</b>   | <b>A</b>   | <b>B</b>   | <b>C</b>   | <b>D</b>   |
|--|--|--|--|--|
| Se refiere a la facilidad y seguridad de pasar del pensamiento a la acción, de visualizar objetivamente las alternativas de una situación problema y escoger y ejecutar la mayor de esas alternativas. | Sus decisiones son siempre rápidas, oportunas y acertadas, aún en situaciones muy complejas y difíciles. | Sus decisiones son siempre rápidas, oportunas y acertadas. | Tiene alguna dificultad para tomar decisiones oportunas y acertadas. | Muy indeciso para seleccionar alternativas o cursos de acción y para resolver problemas. |

---

Fuente: Elaboración Propia

## NOMBRE DE LA EMPRESA

### HOJA DE MEDICIÓN DEL CAPITAL INTELECTUAL DEL CONTADOR PUBLICO

**NOTA:** En la columna que dice **RANGO DE PUNTOS** escriba el puntaje correspondiente a la alternativa que refleja objetivamente de acuerdo con la escala de medición.

Evalué todos los factores y escriba el **TOTAL DE PUNTOS** de la medición.

**Tabla 6**  
*Medición del Contador Publico*

---

|                                  |               |                |                        |                  |
|----------------------------------|---------------|----------------|------------------------|------------------|
| <b>Evaluado</b>                  |               |                |                        |                  |
| <b>Cargo</b>                     |               |                |                        |                  |
| <b>Tiempo en el cargo</b>        |               |                |                        |                  |
| <b>Instrumento de evaluación</b> |               |                |                        |                  |
| <b>Evaluador</b>                 |               |                |                        |                  |
| <b>Fecha de aplicación</b>       |               |                |                        |                  |
|                                  | <b>Firmas</b> |                |                        |                  |
| <b>FACTORES</b>                  |               | <b>MARCA X</b> | <b>RANGO DE PUNTOS</b> | <b>CATEGORIA</b> |
| Competencia Especializada        |               |                |                        |                  |

---



---

Valores y Principios

Espíritu Innovador o  
Emprendedor

Gestor del Conocimiento

Comunicación Asertiva

Conocimiento del trabajo que  
realiza

Calidad del trabajo

Cantidad de trabajo

Organización del trabajo

Cumplimiento de metas

Apego a las políticas  
institucionales

Habilidad para planificar y  
organizar

Habilidad para dirigir y controlar

Habilidad para tomar decisiones

TOTAL PUNTOS

---

Fuente: Elaboración Propia

### **Diligenciamiento De La Tabla De Indicadores De Medición**

1. Llene los datos generales que contiene el formulario: nombre del evaluado, nombre del evaluador y su firma, fecha de evaluación, cargo, tiempo en el cargo, y no deje ningún espacio en blanco, estos datos permitirán identificar fácilmente a las personas que ese día hicieron parte de la medición del capital intelectual.

2. Lea cuidadosamente cada uno de los indicadores

3. La fórmula se calcula de acuerdo con el rango de puntos obtenidos dividido entre el rango total de puntos posibles que se encuentra al final de la tabla (Puntos posibles-1400) multiplicado por 100, el resultado de esta fórmula se coloca en la casilla de total porcentual.

4. El rango se obtiene de acuerdo de hoja de medición, para saber cuál es el rango para cada indicador debe dirigirse a la hoja de medición del capital intelectual del contador público y arrastrar el valor de este hasta la tabla de medición de indicadores.

5. La categoría depende del rango obtenido en la hoja de medición del capital intelectual del contador público la cual al igual que el rango se puede obtener directamente de hoja de medición o de la escala de medición siempre teniendo en cuenta el rango previamente obtenido.

6. El porcentaje varía de acuerdo con cada organización, es decir de acuerdo al orden de importancia que tiene cada factor para la organización, esta es autónoma de darle un porcentaje a cada indicador, teniendo presente que la suma de todos los porcentajes debe ser el 100%

7. Como se dijo anteriormente el total porcentual se calcula una vez aplicada la formula  $\text{Rango} / \text{total de puntos} * 100 = \text{total porcentual}$ .

8. Los totales de cada casilla se calculan sumando cada uno de los datos con relación a cada casilla, hay que tener en cuenta que el valor de total de puntos posibles no es modificable (Puntos posibles-

1400), pues es el valor máximo que se la asigna a un empleado que obtenga una medición con todos los rangos en 100.

**Tabla 7**  
*Medición de Indicadores*

| <b>Evaluado</b>                              |                |                  |                  |                   |  |                         |
|--|----------------|------------------|------------------|-------------------|--|-------------------------|
| <b>Cargo</b>                                 |                |                  |                  |                   |  |                         |
| <b>Tiempo en el cargo</b>                    |                |                  |                  |                   |  |                         |
| <b>Instrumento de evaluación</b>             |                |                  |                  |                   |  |                         |
| <b>Evaluador</b>                             |                |                  |                  |                   |  |                         |
| <b>Fecha de aplicación</b>                   |                |                  |                  |                   |  |                         |
| <b>Firmas</b>                                |                | <b>Evaluador</b> |                  | <b>Evaluado</b>   |  |                         |
| <b>Indicadores</b>                           | <b>Formula</b> | <b>Rango</b>     | <b>Categoría</b> | <b>Porcentaje</b> |  | <b>Total Porcentual</b> |
| <b>Competencia especializada</b>             |                |                  |                  |                   |  |                         |
| <b>Valores y principios</b>                  |                |                  |                  |                   |  |                         |
| <b>Espíritu innovador o emprendedor</b>      |                |                  |                  |                   |  |                         |
| <b>Gestor del conocimiento</b>               |                |                  |                  |                   |  |                         |
| <b>Comunicación asertiva</b>                 |                |                  |                  |                   |  |                         |
| <b>Conocimiento del trabajo</b>              |                |                  |                  |                   |  |                         |
| <b>Calidad del trabajo</b>                   |                |                  |                  |                   |  |                         |
| <b>Cantidad de trabajo</b>                   |                |                  |                  |                   |  |                         |
| <b>Organización del trabajo</b>              |                |                  |                  |                   |  |                         |
| <b>Cumplimiento de las metas</b>             |                |                  |                  |                   |  |                         |
| <b>Apego a las políticas institucionales</b> |                |                  |                  |                   |  |                         |
| <b>Habilidad para planificar y organizar</b> |                |                  |                  |                   |  |                         |
| <b>Habilidad para dirigir y controlar</b>    |                |                  |                  |                   |  |                         |

| <b>Habilidad para tomar decisiones</b> |                      |      |
|--|----------------------|------|
| <b>TOTAL</b>                           | Puntos posibles-1400 | 100% |

Fuente: Elaboración Propia

A continuación, se plantea un ejemplo para que la comprensión del diligenciamiento de la tabla de indicadores de medición sea más fácil.

**Tabla 8**  
*Ejemplo de cómo diligenciar tabla de Medición de Indicadores*

| <b>Evaluado</b>                         |                                  | <b>Juan Pablo Contreras Trillos</b> |                      |                      |                  |
|---|----------------------------------|-------------------------------------|----------------------|----------------------|------------------|
| <b>Cargo</b>                            | Contador público                 |                                     |                      |                      |                  |
| <b>Tiempo en el cargo</b>               | 4                                | Meses                               |                      |                      |                  |
| <b>Instrumento de evaluación</b>        | Evaluación de medición           | 1                                   |                      |                      |                  |
| <b>Evaluador</b>                        | Eliana Paola Morales Castrillo   |                                     |                      |                      |                  |
| <b>Fecha de aplicación</b>              | 14                               | Junio                               | 2019                 |                      |                  |
| <b>Firmas</b>                           | Evaluador                        | Eliana Morales                      | Evaluado             | Juan Pablo Contreras |                  |
| <b>Indicadores</b>                      | Formula                          | Rango                               | Categoría            | Porcentaje           | Total Porcentual |
| <b>Competencia especializada</b>        | Rango/<br>total de<br>puntos*100 | 50                                  | Situación<br>Critica | 9                    | 3.5              |
| <b>Valores y principios</b>             |                                  | 100                                 | Situación<br>Optima  | 7                    | 7.1              |
| <b>Espíritu innovador o emprendedor</b> |                                  | 50                                  | Situación<br>Critica | 7                    | 3.5              |

---

|  |     |                        |   |     |
|--|-----|------------------------|---|-----|
| <b>Gestor del conocimiento</b>               | 50  | Situación<br>Critica   | 7 | 3.5 |
| <b>Comunicación asertiva</b>                 | 50  | Situación<br>Critica   | 7 | 3.5 |
| <b>Conocimiento del trabajo</b>              | 50  | Situación<br>Critica   | 7 | 3.5 |
| <b>Calidad del trabajo</b>                   | 70  | Situación<br>Aceptable | 7 | 5.0 |
| <b>Cantidad de trabajo</b>                   | 100 | Situación<br>Optima    | 7 | 7.1 |
| <b>Organización del trabajo</b>              | 100 | Situación<br>Optima    | 7 | 7.1 |
| <b>Cumplimiento de las metas</b>             | 70  | Situación<br>Aceptable | 7 | 5.0 |
| <b>Apego a las políticas institucionales</b> | 70  | Situación<br>Aceptable | 7 | 5.0 |
| <b>Habilidad para planificar y organizar</b> | 100 | Situación<br>Optima    | 7 | 7.1 |
| <b>Habilidad para dirigir y controlar</b>    | 80  | Muy bueno              | 7 | 5.7 |
| <b>Habilidad para</b>                        | 50  | Situación<br>Critica   | 7 | 3.5 |

---

---

**tomar decisiones**

|              |     |                             |      |       |
|--------------|-----|-----------------------------|------|-------|
| <b>TOTAL</b> | 990 | Puntos<br>posibles-<br>1400 | 100% | 70.1% |
|--------------|-----|-----------------------------|------|-------|

**Nota** El contador público Juan Pablo Contreras Trillos obtuvo una calificación de 70.1% en su primera medición del capital intelectual, de acuerdo a las categorías porcentuales se encuentra en una situación aceptable para la empresa, por lo tanto, será sometido a las recomendaciones que se encuentran en el apartado Recomendaciones sobre las categorías porcentuales.

---

Fuente: Elaboración Propia

### Recomendaciones Sobre Las Categorías Porcentuales

**Tabla 9**

*Recomendaciones sobre las categorías porcentuales*

| Recomendaciones sobre las categorías porcentuales |                         |  |
|---|-------------------------|--|
| Total Porcentual                                  | Categoría               | Recomendaciones  |
| <b>90-100</b>                                     | <b>Situación Optima</b> | <p>En esta situación no existe un riesgo grave o inminente por lo tanto las recomendaciones a realizar estarán sujetas especialmente a continuar operando con el trabajador como se venía realizando, no obstante, será necesario continuar el fortalecimiento de todas y cada una de las habilidades, destrezas y conocimientos del trabajador en pro de garantizar que las mismas se intensifiquen, además es recomendable que la empresa oriente a este trabajador hacia la generación de nuevos conocimientos que permitan el crecimiento y la sostenibilidad de la organización, lo que se verá reflejado en un mayor valor y reconocimiento empresarial.</p> <p>El seguimiento a este trabajador se podrá realizar normalmente, es decir, en el tiempo que estipuló la organización para la aplicación de la guía, en el caso que la empresa aplique la guía de forma anual, la próxima medición será en el año siguiente.</p> |

---

En esta situación existen algunos factores que es

80-89

**Situación Buena**

necesario seguir y mejorar, sin embargo, el riesgo asociado a esta categoría es bajo y no es realmente preocupante para la organización, ni para el trabajador, por lo tanto el trabajador podrá realizar ajustes a las fallas que tiene de forma independiente y la empresa por su parte aprovechará aquellas habilidades, destrezas y conocimientos que posee el trabajador para orientarlo a aquellas actividades en las que puede alcanzar un mayor crecimiento, con el objetivo de profundizar en ellas y asegurar el crecimiento y la sostenibilidad organizacional.

El seguimiento a este trabajador se podrá realizar nuevamente en seis (6) meses, es decir, en la mitad del tiempo estipulado para la nueva medición, no obstante, cuando se aplique nuevamente la medición, deberá quedar registrado en la misma que se trata de un seguimiento y además se deberá colocar el número de seguimiento de acuerdo a las veces que se ha realizado la misma, es importante mencionar que esta acción deberá realizarse de forma continua en todas las mediciones de seguimiento que se realicen hasta que se aplique nuevamente la medición del capital intelectual.

70-79

**Situación Aceptable**

En esta situación, es necesario tener conciencia sobre las debilidades que se presentan en el trabajador y establecer el origen de las mismas, de tal manera que se puedan ofrecer soluciones oportunas, por lo tanto, es necesario que la empresa en primera instancia determine cuáles son aquellas debilidades encontradas y cuál es la mejor manera para mejorarlas, no obstante en este punto es recomendable que la organización esté dispuesta a ofrecer capacitaciones a su trabajador en aquellas áreas donde fueron encontradas las debilidades, además deberá realizar un seguimiento más minucioso, de esto deberá encargarse su superior inmediato.

La evaluación de seguimiento a este trabajador se podrá realizar nuevamente en tres (3) meses, con el ánimo de determinar, una vez realizadas las capacitaciones, qué mejoras hubo y si aún persisten alguna de las debilidades encontradas, para que en el caso que así sea, poder tomar nuevamente las acciones correctivas necesarias.

En esta situación es fundamental que el superior inmediato y el trabajador se reúnan para estudiar las debilidades encontradas, determinar las causas y establecer las acciones a seguir, acompañados de capacitaciones inmediatas para eliminar las debilidades, además el superior inmediato

---

|              |                            |  |
|--------------|----------------------------|--|
| <b>60-69</b> | <b>Situación de Alarma</b> | <p>estará en la obligación de velar porque las acciones a realizar se cumplan a cabalidad y en el tiempo previsto para ello, de tal manera que se minimicen los riesgos asociados a las debilidades encontradas y se garantice la mejora de las mismas.</p> <p>La medición de seguimiento a este trabajador se podrá realizar nuevamente en dos (2) meses, con el ánimo de determinar, una vez realizadas todas y cada una de las acciones a seguir, así como las capacitaciones, si realmente las acciones planteadas fueron las indicadas a través de la determinación de cuáles fueron las mejoras encontradas, y en el caso que aún persistan alguna de las debilidades detectadas, poder tomar nuevamente las acciones correctivas necesarias.</p>  |
| <b>59</b>    | <b>Menos de</b>            | <b>Situación Crítica</b>   |
|              |                            | <p>En esta categoría, los riesgos son muy altos, por lo tanto se deben minimizar de inmediato, para ello es recomendable que la empresa determine el costo- beneficio de mantener un trabajador que no es idóneo para el desarrollo y crecimiento de la empresa, además el superior inmediato estará en la obligación de revisar todos los aportes y beneficios que este le ha generado a la organización, es imprescindible mencionar que es responsabilidad de la empresa mantener al tanto al trabajador sobre todas las decisiones a las que llegue, así como de las acciones a seguir determinadas por la misma.</p> <p>Por otro lado, es importante señalar que el trabajador podrá en esta instancia presentar una propuesta individual que contemple las acciones de mejora, la cual será sometida a escrutinio por parte del Superior Inmediato y/o el grupo de personas a cargo de su evaluación quienes serán los encargados de aceptar o rechazar dicha propuesta.</p> <p>En el caso que la propuesta sea aceptada, la medición de seguimiento deberá realizarse en un (1) mes, a partir de la fecha en la que la propuesta sea aceptada, una vez pasado el mes se podrá realizar la medición de seguimiento y si aún persisten las debilidades encontradas y no hay indicios relevantes y significativos de mejora, la empresa podrá tomar los correctivos que considere pertinentes.</p> |
|              |                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• La correcta categorización porcentual y las recomendaciones asociadas a las mismas, serán objeto de una reflexión apropiada, tomando en consideración el contexto específico en el cual se encuentra el trabajador, por lo tanto, la determinación de si contiene todos los factores necesarios</li> </ul>  |

---



---

para responder a los objetivos planteados por la misma es responsabilidad de la organización que la implemente, por lo tanto los autores no tienen responsabilidad sobre la mala ejecución y las decisiones que sobre esta puedan tomar.

**Notas**

- Las anteriores recomendaciones sobre las categorías porcentuales son totalmente dinámicas, es decir, que la organización podrá modificarlas parcialmente en aras de adaptarlas a sus necesidades organizacionales propias.

---

Fuente: Elaboración Propia

**Recomendaciones Sobre Las Actividades De Medición**

Algunos de los aspectos que se deben tomar en cuenta al momento de evaluar se presentan a continuación:

- Asegurarse de haber leído la guía.
- Leer cuidadosamente cada factor antes de calificar.
- Marcar con una X en el grado de calificación que más se ajuste a la actuación del empleado.
- Ser justo y objetivo.
- Completar a tinta, nunca a lápiz, de lo contrario la evaluación será anulada, al considerar que le resta imparcialidad a la misma, motivo por el cual se deberá realizar nuevamente con un cambio de evaluador.
- Entregar los resultados de la evaluación mediante una entrevista personal, en esta entrevista el empleado tendrá derecho a conocer sus resultados, la forma en la que fue evaluado, las decisiones tomadas y las razones que sustentan dichas decisiones.

- Remitir los formularios debidamente llenados y firmados al área correspondiente para su respectiva tabulación.

### **Recomendaciones Generales**

- El Periodo para la primera evaluación es clave, por lo que se debe de realizar un seguimiento muy de cerca para garantizar el buen funcionamiento de la guía y la coherencia de los resultados.

- Realizar simulaciones previas, llegando a realizar una prueba piloto para verificar el correcto funcionamiento de la guía y corregir defectos que se vayan presentando durante este periodo.

- La guía es teóricamente flexible y debe de serlo en la práctica, por lo que es recomendable nombrar un comité de actualización.

- En toda organización resultará beneficioso, tanto para el trabajador como para la empresa, planificar y mantener acciones destinadas al desarrollo de habilidades y destrezas del individuo, con el propósito de incrementar la eficiencia demostrada en el desempeño de su puesto de trabajo y por ende al cumplimiento de las metas y objetivos de la organización.

- Hacer una retroalimentación con el colaborador acerca de los resultados de su evaluación de desempeño. Este procedimiento es útil para establecer en forma conjunta los objetivos a alcanzar en el próximo periodo evaluable.

## Capítulo 5 Conclusiones

Realizamos esta investigación con el fin de establecer la importancia de reconocer y valorar el capital intelectual, no obstante durante el transcurso de la investigación descubrimos además lo sustancial que es gestionar de forma adecuada dicho capital en aras de aprovecharlo en el futuro, lo que se traduce en oportunidades de crecimiento organizacional, estabilidad financiera, posicionamiento en el mercado, mayores ingresos, identificación de problemáticas y búsqueda oportuna de soluciones a las mismas, para responder de forma efectiva y eficiente a las actividades a realizar, permitiendo el alcance de su objeto socioeconómico, facilitando a su vez la permanencia en un mercado tan dinámico como el actual cuyas exigencias deben ser valoradas para lograr el posicionamiento y reconocimiento comercial.

A partir de la información recolectada se pudo identificar que no hay un reconocimiento efectivo del capital intelectual por parte de las organizaciones de Ocaña, Norte de Santander, porque en la gran mayoría de ocasiones ni siquiera tenían conocimiento sobre qué es el capital intelectual y menos sobre su importancia, por tal motivo no cuentan con el conocimiento ni con los elementos apropiados y suficientes para lograr en primer lugar reconocer tan importante aspecto empresarial, segundo establecer la importancia del mismo y finalmente identificar la incidencia que dicho capital tiene sobre el correcto funcionamiento del ente económico y sobre la obtención de mayores beneficios económicos, por tal motivo es difícil lograr un reconocimiento adecuado del capital intelectual.

Finalmente, en el desarrollo de la investigación realizada se logró en primer lugar brindar asesoramiento sobre qué es y en qué consiste el capital intelectual y la importancia del mismo para lograr mejoras de los procesos contables y administrativos, que son requeridos para ejercer un control exhaustivo sobre cada uno de los movimientos económicos y burocráticos que se dan al interior de una organización, lo cual repercutió directamente en impartir conocimiento y favorecer la concientización alrededor de la importancia de gestionar el capital intelectual como una forma de crecimiento organizacional, permitiendo a su vez evidenciar la importancia del apoyo contable en cualquier organización, cambiando incluso la percepción de verlo como algo innecesario y/o como un gasto más en el que no se debe incurrir, porque finalmente son más los beneficios de contar con un profesional idóneo y capacitado para el cargo, porque de una u otra forma permiten establecer los parámetros para la consecución de los objetivos y metas propuestas.

## Capítulo 6 Recomendaciones

Para poder asegurar el reconocimiento y la valorización del capital intelectual que poseen las empresas del sector comercial de Ocaña, Norte de Santander, se hace imprescindible en primera medida la concientización sobre la importancia que posee el capital intelectual en la era del conocimiento, donde el entendimiento de las situaciones a que haya lugar, el discernimiento para elegir y/o tomar de forma oportuna las decisiones, así como las habilidades y destrezas de sus trabajadores marcaran un aumento significativo en la productividad y aseguraran la permanencia del ente económico en el mercado.

Por lo anteriormente descrito, es necesario que dichas organizaciones continúen trabajando de la mano de profesionales idóneos y de practicantes especialmente de las áreas contables y administrativas, que puedan aportar no solo sus conocimientos en materia contable, sino también soluciones apropiadas, efectivas y rápidas ante cualquier problemática presentada de forma interna o externa en la organización, con el fin de lograr una mejora significativa de todos sus procesos internos que a su vez repercuta en la optimización del tiempo para la realización de las actividades, en la minimización de los riesgos asociados con los trabajadores que impliquen erogaciones futuras, asimismo permitirá el aumento progresivo de los ingresos mensuales de la organización y reducción de los costos al realizar procesos que permitan un apropiado aprovechamiento de los materiales usados durante la manufactura de los productos y/o la prestación de un servicio, de tal manera que todos esos factores funcionando mancomunadamente se conviertan en el recurso que contribuya a la organización a formarse y adecuarse a las nuevas e inestables condiciones del medio.

Por otra parte, en la actualidad donde lo primordial es la permanencia en el mercado, es necesario controlar todos los aspectos organizacionales desde la compra de la materia prima hasta la entrega del producto final, sin olvidar la importancia de generar un buen clima organizacional, valorando a su vez la capacidad cognitiva de cada uno de los integrantes del ente económico que fomentan generación de valor a través de sus capacidades, habilidades y destrezas para generar estabilidad y desarrollo.

En otro orden de ideas, es fundamental aprovechar el capital intelectual de los contadores públicos especialmente para ejercer un control adecuado sobre cada uno de los movimientos económicos que se presenten, con el objetivo de mantener información actualizada que permita la toma de decisiones de forma oportuna y a su vez poder cumplir con todas las obligaciones legales, económicas y tributarias, evitando de este modo posibles sanciones que en su mayoría son económicas lo cual afectaría la liquidez de las empresas y por lo tanto amenazaría en mayor o menor medida su estabilidad en el mercado actual, teniendo en cuenta la alta competencia a la que se ven enfrentadas de forma local, nacional e internacional especialmente por la apertura económica y por las variaciones propias del mercado como la inflación, el valor de la moneda nacional frente a la moneda extranjera, el aumento de los impuestos, las políticas monetarias, las operaciones de mercado abierto, la competencia desleal, el dumping, las externalidades negativas, entre otras.

Finalmente es necesario minimizar y en la medida de lo posible eliminar totalmente todos los riesgos que amenacen la estabilidad financiera del ente económico, a través de la gestión y aprovechamiento del capital intelectual para la mejora de los procedimientos internos, el

perfeccionamiento de las funciones de los trabajadores al tener claridad sobre cada una de las actividades que se deben realizar para el apropiado desempeño en el cargo, teniendo en cuenta las capacidades cognitivas, habilidades y destrezas asociadas al mismo.

### **6.1 Demostración De La Conveniencia De Las Recomendaciones**

La importancia e idoneidad de las recomendaciones realizadas en el apartado anterior radica en el alcance de la reflexión que se efectúe acerca de la relevancia que es fundamental dar a la comprensión oportuna y certera de las variables que afectan el mercado actual y que lo hacen tan cambiante y variable para lograr adaptarse rápidamente y ser una organización altamente competitiva, del mismo modo es necesario concebir que el Estado constantemente realiza operaciones que afectan directamente a las empresas, especialmente las nacionales ya sea por la inoperancia del mismo Estado frente a la creación de políticas proteccionistas para los pequeños y medianos empresarios, así como a la frecuente modificación de la carga impositiva que a su vez exige nuevos y altos retos para las organizaciones que deben asumir mayores responsabilidades tributarias con la Nación, dado que es primordial estar preparados ante estos dos aspectos fundamentales y fomentar desde la empresa espacios en los cuales se reconozcan las problemáticas nacionales y partiendo de allí se logre establecer planes de acción con el asesoramiento de los profesionales en las áreas administrativas, contables y económicas, que permitan ponerlos en marcha y asegurar estabilidad organizacional y posicionamiento en el mercado.

## Referencias

Acosta , J., & Cejas , M. (2012). *Universidad De Carabobo*. Obtenido De La Capacitación Laboral: Alcances Y Perspectivas En Tiempos Complejos:

[Http://Servicio.Bc.Uc.Edu.Ve/Derecho/Revista/Idc35/Art06.Pdf](http://servicio.bc.uc.edu.ve/derecho/revista/Idc35/Art06.pdf)

Actualícese. (28 De Febrero De 2018). *Actualícese*. Obtenido De Áreas De Competencia De Un Contador Público: Así Debe Ser Su Perfil:

[Https://Actualicese.Com/Actualidad/2018/02/28/Areas-De-Competencia-De-Un-Contador-Publico-Asi-Debe-Ser-Su-Perfil/](https://actualicese.com/actualidad/2018/02/28/areas-de-competencia-de-un-contador-publico-asi-debe-ser-su-perfil/)

Aguilar, D. (2009). Obtenido De La Teoría De La Organización:

[Https://Clea.Edu.Mx/Biblioteca/Teoria%20de%20la%20organizacion.Pdf](https://clea.edu.mx/biblioteca/teoria%20de%20la%20organizacion.pdf)

Alama, E. M. (2007). *Universidad Complutense Madrid*. Obtenido De Capital Intelectual Y Resultados Empresariales En Las Empresas De Servicios Profesionales De España:

[Https://Eprints.Ucm.Es/8709/](https://eprints.ucm.es/8709/)

Alarcón , G. (23 De Enero De 2014). *Revistas De La Institucion Tecnologica Colegio Mayor De Bolivar*. Obtenido De El Proceso Contable: Análisis E Interpretación De La Información Contable En Las Organizaciones Actuales:

[Http://Openjournalsys.Colmayorbolivar.Edu.Co/Index.Php/Methodos/Article/View/10/60](http://openjournalsys.colmayorbolivar.edu.co/index.php/metodos/article/view/10/60)

Alvarez, P., & Balceros, P. (2014). *Universidad De La Salle*. Obtenido De Análisis A Las Sanciones Impuestas A Los Contadores Públicos Que Han Violado Los:

[Http://Repository.Lasalle.Edu.Co/Bitstream/Handle/10185/21941/17082051\\_2015.Pdf?Sequence=3&Isallowed=Y](http://repository.lasalle.edu.co/bitstream/handle/10185/21941/17082051_2015.pdf?sequence=3&isallowed=Y)

Arias, F., Castro, J., & Sanchez, J. (2010). *Universidad De Caldas*. Obtenido De Contribucion Del Capital Intelectual De La Universidad De Caldas A Su Capacidad



Investigativa:

[Http://Repositorio.Autonoma.Edu.Co/Jspui/Bitstream/11182/261/1/Tesis%20pdf.Pdf](http://Repositorio.Autonoma.Edu.Co/Jspui/Bitstream/11182/261/1/Tesis%20pdf.Pdf)

Barrutieta, B. (2011). *Fundación Riojana Para La Innovación*. Obtenido De Los Activos Intangibles Y Sus Retos:

[Http://Www.Fundacioninnovacionrioja.Com/Uploads/Media/Los\\_Activos\\_Intangibles\\_Y\\_Sus\\_Retos.Pdf](http://Www.Fundacioninnovacionrioja.Com/Uploads/Media/Los_Activos_Intangibles_Y_Sus_Retos.Pdf)

Beltran, M., & Hernandez, O. (Agosto De 2012). *Universidad Piloto De Colombia*. Obtenido De Alternativas Para El Control Contable Y Tributario En La Compañía

Comercializadora De Alimentos S.A.S.: [Http://Polux.Unipiloto.Edu.Co:8080/00000571.Pdf](http://Polux.Unipiloto.Edu.Co:8080/00000571.Pdf)

Buitrago, R. (10 De Diciembre De 2016). *Universidad Privada Dr. Rafael Bellosillo Chacín, Urbe, Venezuela*. Obtenido De Gestión Del Conocimiento A Través Del Liderazgo Femenino

Como: [File:///C:/Users/Asus/Desktop/Dialnet-](file:///C:/Users/Asus/Desktop/Dialnet-Gestiondelconocimientoatravesdelliderazgofemeninoc-6430962.Pdf)

[Gestiondelconocimientoatravesdelliderazgofemeninoc-6430962.Pdf](file:///C:/Users/Asus/Desktop/Dialnet-Gestiondelconocimientoatravesdelliderazgofemeninoc-6430962.Pdf)

Cano, J. (06 De Diciembre De 2017). *Instituto Nacional De Contadores Publicos Colombia*. Obtenido De La Importancia Del Contador: [Https://Contarte.Incp.Org.Co/La-Importancia-Del-Contador/](https://Contarte.Incp.Org.Co/La-Importancia-Del-Contador/)

Cardona, L., & Orozco, S. (2015). Obtenido De Planeacion Tributaria Un Beneficio Para Las Organizaciones:

[Https://Aprendeonline.Udea.Edu.Co/Revistas/Index.Php/Tgcontaduria/Article/.../2078059...](https://Aprendeonline.Udea.Edu.Co/Revistas/Index.Php/Tgcontaduria/Article/.../2078059...)

Cepeda, F. (2008). *Press Room*. Obtenido De Teoría De Las Organizaciones: [Https://Www.Aiu.Edu/Applications/Documentlibrarymanager/Upload/Teoria%20de%20las%20organizaciones.Pdf](https://Www.Aiu.Edu/Applications/Documentlibrarymanager/Upload/Teoria%20de%20las%20organizaciones.Pdf)

Contreras, L., & Morales, E. (2019). *Universidad Francisco De Paula Santander Ocaña*.  
Obtenido De Caracterización Del Capital Intelectual De Los Contadores Públicos De Las  
Organizaciones Del Sector Comercial De Ocaña Norte De Santander.

Cortés, C., & Franco, A. (Junio De 2018). *Ágora Revista Virtual De Estudiantes*. Obtenido  
De Importancia E Incidencia Del Contador Público En Los Procesos Administrativos De Las  
Empresas Privadas En Colombia: File:///C:/Users/Asus/Downloads/515-  
Texto%20del%20art%C3%Adulo-1188-1-10-20180820.Pdf

Correa, H. (2016). *Fundación Universitaria Tecnológico Comfenalco*. Obtenido De El  
Contador Público Y Su Correlación Entre El Capital Social, Capital Intelectual Y  
Responsabilidad Social Empresarial Para El Crecimiento Económico:  
[Http://Www.Unilibre.Edu.Co/Bogota/Pdfs/2016/1sin/13.Pdf](http://www.unilibre.edu.co/Bogota/Pdfs/2016/1sin/13.Pdf)

Flores, G. (Septiembre De 2001). *Universidad De Talca, Chile*. Obtenido De Capital  
Intelectual En El Ámbito De La Contabilidad Financiera Revisión Del Caso Chileno:  
[Http://Legal.Legis.Com.Co/Document/Index?Obra=Rcontador&Document=Rcontador\\_7680752  
a7d56404ce0430a010151404c](http://legal.legis.com.co/document/index?obra=Rcontador&document=Rcontador_7680752a7d56404ce0430a010151404c)

Fuente, M., & Muñoz, C. (26 De 05 De 2003). *Panorama Socioeconómico Universidad De  
Talca*. Obtenido De Ventaja Competitiva: ¿Actividades O Recursos?:  
[Https://Www.Redalyc.Org/Pdf/399/39902603.Pdf](https://www.redalyc.org/pdf/399/39902603.Pdf)

Galindo, M., & Viridiana, R. (2015). *México ¿Cómo Vamos?* Obtenido De Productividad:  
[Https://Scholar.Harvard.Edu/Files/Vrios/Files/201508\\_Mexicoproductivity.Pdf](https://scholar.harvard.edu/files/vrios/files/201508_mexicoproductivity.pdf)

Giha, Y., Lacouture, M., Ocampo, C., & Vásquez, A. (03 De 2017). *Departamento  
Administrativo De Ciencia, Tecnología E Innovación - Colciencias*. Obtenido De Guía De  
Propiedad Intelectual En El Marco Del Programa Colombia Científica En El Componente

Ecosistema Científico:

<https://www.colciencias.gov.co/sites/default/files/upload/paginas/anexo9-guia-propiedad-intelectual.pdf>

Guerrero, W., & Perez, J. (21 De 05 De 2015). *Universidad Francisco De Paula Santander Ocaña*. Obtenido De Medición Del Capital Intelectual De La Empresa Asucap San Jorge Mediante El Modelo Navegador Skandia:

<http://repositorio.ufpso.edu.co:8080/dspaceufpso/handle/123456789/610>

Ibañez, N., & Quintero, W. (2015). *Universidad Nacional Abierta Y A Distancia Unad*. Obtenido De Caracterización Del Capital Intelectual En La Universidad Francisco De Paula Santander Ocaña: <https://repository.unad.edu.co/handle/10596/3475>

Instituto Nacional De Contadores Públicos Colombia. (29 De 12 De 1993). *Incp*. Obtenido De Incp: <https://incp.org.co/site/2012/legislativa/2650.pdf>

Kaplan, R., & Norton, D. (2007). *Harvard Business Review*. Obtenido De Using The Balanced Scorecard As A Strategic Management System: [download.microsoft.com/.../Using%20the%20balanced%20score...](http://download.microsoft.com/.../Using%20the%20balanced%20score...)

Malgioglio, J., Carazay, C., Suardi, D., Bertolino, G., Díaz, T., Fernández, A., . . . Vázquez, C. (11 De 2001). *Universidad Nacional De Rosario*. Obtenido De Capital Intelectual El Intangible Generador De Valor En Las Empresas Del Tercer Milenio: [https://fcecon.unr.edu.ar/web/sites/default/files/u16/decimocuarta/malgioglio\\_carazay\\_suardi\\_capital\\_intelectual.pdf](https://fcecon.unr.edu.ar/web/sites/default/files/u16/decimocuarta/malgioglio_carazay_suardi_capital_intelectual.pdf)

Molina, P. A. (2009). *Universidad Nacional De Colombia- Sede Medellin*. Obtenido De Valoración Del Capital Intelectual En Una Empresa Colombiana: <http://www.bdigital.unal.edu.co/2416/1/43104764.2009.pdf>

Mora, Y. (2017). *Universidad De Bogotá Jorge Tadeo Lozano*. Obtenido De Los Sistemas De Información Contable Y Su Relación Con Las Herramientas Tecnológicas:

<https://Expeditiorepositorio.Utadeo.Edu.Co/Bitstream/Handle/20.500.12010/2448/Los%20sistemas%20de%20informacion%20contable%20y%20su%20relaci%C3%B3n%20con%20las%20herramientas%20tecnologicas.Pdf?Sequence=1&Isallowed=Y>

Nicolás Fernández. (2002). *Universidad De La Rioja*. Obtenido De El Desarrollo Profesional De Los Trabajadores: <http://Www.Ucipfg.Com/Repositorio/Mscg/Enfasis-Eeg/Eeg-14/Bloque-Academico/Unidad-02/Lecturas/1.Pdf>

Niif. (29 De 12 De 1993). *Niif*. Obtenido De Niif: <https://Niif.Com.Co/Decreto-2649-1993/>

Norma Internacional De Contabilidad Nro. 38. (1998, Revisada En 2004). Obtenido De Activos Intangibles:

[http://Www.Leyes.Com.Py/Documentaciones/Infor\\_Interes/Contabilidad/Nic/Nic/Nic38.Pdf](http://Www.Leyes.Com.Py/Documentaciones/Infor_Interes/Contabilidad/Nic/Nic/Nic38.Pdf)

Normas Internacionales De Contabilidad. (2005). *Normas Internacionales De Contabilidad*. Obtenido De Normas Internacionales De Contabilidad:

[http://Www.Normasinternacionalesdecontabilidad.Es/Nic/Introduccion\\_Nic.Htm](http://Www.Normasinternacionalesdecontabilidad.Es/Nic/Introduccion_Nic.Htm)

Ochoa, M. L., Prieto, M. B., & Santidrian, A. (12 De 2012). *Revista Nacional De Administracion*. Obtenido De Una Revisión De Las Principales Teorías Aplicables Al Capital Intelectual: <http://Www.Unilibre.Edu.Co/Bogota/Pdfs/2016/1sin/13.Pdf>

Orozco, G., & Diaz, J. (2014). *Universidad De Cartagena*. Obtenido De La Profesion Contable En El Campo Laboral: Posicionamiento De Los Egresados Del Programa De Contaduría Pública De La Universidad De Cartagena En Las Pymes De La Ciudad De Cartagena:

[Http://Repositorio.Unicartagena.Edu.Co:8080/Jspui/Bitstream/11227/2160/1/Tesis%20de%20grado.Pdf](http://Repositorio.Unicartagena.Edu.Co:8080/Jspui/Bitstream/11227/2160/1/Tesis%20de%20grado.Pdf)

Ortiz, M. (2011). *Universidad Autónoma Del Estado De Hidalgo - Huejutla*. Obtenido De Marco Teórico Conceptual:

[Https://Www.Uaeh.Edu.Mx/Docencia/P\\_Presentaciones/Huejutla/Administracion/Temas/Marco\\_Teorico\\_Conceptual.Pdf](https://Www.Uaeh.Edu.Mx/Docencia/P_Presentaciones/Huejutla/Administracion/Temas/Marco_Teorico_Conceptual.Pdf)

Otalvarez, J. D. (2015). *Universidad Francisco De Paula Santander Ocaña*. Obtenido De Analisis Del Capital Intelectual En Las Organizaciones:

[Http://Repositorio.Ufpso.Edu.Co:8080/Dspaceufpso/Bitstream/123456789/770/1/27896.Pdf](http://Repositorio.Ufpso.Edu.Co:8080/Dspaceufpso/Bitstream/123456789/770/1/27896.Pdf)

Plan Único De Cuentas - Puc. (2019). Obtenido De [Https://Puc.Com.Co/16](https://Puc.Com.Co/16)

Prieto, R., & García, J. (Febrero De 2017). *Universidad Simón Bolívar*. Obtenido De Gerencia Empresarial Una Perspectiva Integral Desde Lo Público Y Privado:  
[Https://Bonga.Unisimon.Edu.Co/Bitstream/Handle/20.500.12442/3219/Gerenciaempresarial.Pdf?Sequence=1&Isallowed=Y](https://Bonga.Unisimon.Edu.Co/Bitstream/Handle/20.500.12442/3219/Gerenciaempresarial.Pdf?Sequence=1&Isallowed=Y)

Quintero, A., Revelo, A., & Jacanamijo, R. (Julio De 2019). Obtenido De La Estrategia Y La Planeación Tributaria Como Parte Integral De La Planeación Organizacional De Las Empresas Colombianas:

[Https://Aprendeonline.Udea.Edu.Co/Revistas/Index.Php/Tgcontaduria/.../20780744](https://Aprendeonline.Udea.Edu.Co/Revistas/Index.Php/Tgcontaduria/.../20780744)

Renée, M. (Septiembre De 2009). *Fides Et Ratio - Revista De Difusión Cultural Y Científica De La Universidad La Salle En Bolivia*. Obtenido De Estrategia Empresarial Basada En Tecnologías De Información Y Comunicaciones:

[Http://Www.Scielo.Org.Bo/Scielo.Php?Script=Sci\\_Arttext&Pid=S2071-081x2009000100004](http://Www.Scielo.Org.Bo/Scielo.Php?Script=Sci_Arttext&Pid=S2071-081x2009000100004)

Ruedas, L., & Sanchez, D. (23 De 07 De 2014). *Universidad Francisco De Paula Santander Ocaña*. Obtenido De Valoración Del Capital Intelectual En Las Entidades Financieras De Ocaña Norte De Santander:

[Http://Repositorio.Ufpsyco.Edu.Co:8080/Dspaceufpsyco/Handle/123456789/230](http://Repositorio.Ufpsyco.Edu.Co:8080/Dspaceufpsyco/Handle/123456789/230)

Saez, F., Garcia , O., Palao, J., & Rojo, P. (Junio De 2012). Obtenido De Teoría General Del Entorno: [Http://Dit.Upm.Es/~Fsaez/Intl/Capitulos/2%20-Teor%Eda%20general%20del%20entorno.Pdf](http://Dit.Upm.Es/~Fsaez/Intl/Capitulos/2%20-Teor%Eda%20general%20del%20entorno.Pdf)

Salcedo, Z. (Mayo De 2018). *Universidad Militar Nueva Granada*. Obtenido De Exigencia De Implementar Los Procesos De Control Interno En Las Organizaciones: [Https://Repository.Unimilitar.Edu.Co/Bitstream/Handle/10654/17657/Salcedo%20palacio%20zindy%20paola.Pdf?Sequence=3&Isallowed=Y](https://Repository.Unimilitar.Edu.Co/Bitstream/Handle/10654/17657/Salcedo%20palacio%20zindy%20paola.Pdf?Sequence=3&Isallowed=Y)

Sánchez, A., Melián, A., & Hormiga, E. (2007). *Universidad De Las Palmas De Gran Canaria*. Obtenido De El Concepto De Capital Intelectual Y Sus Dimensiones: [File:///D:/Downloads/Dialnet-Elconceptodelcapitalintelectualysusdimensiones-2356661%20\(3\).Pdf](file:///D:/Downloads/Dialnet-Elconceptodelcapitalintelectualysusdimensiones-2356661%20(3).Pdf)

Sánchez, Á., Valencia, D., & Saldarriaga, V. (2014). Obtenido De Acercamiento A Fraudes Contables Y Sus Principales Efectos: [Https://Aprendeonline.Udea.Edu.Co/Revistas/Index.Php/Tgcontaduria/.../20780688](https://Aprendeonline.Udea.Edu.Co/Revistas/Index.Php/Tgcontaduria/.../20780688)

Sánchez, S. (22 De 11 De 2006). *Copyright © Sela*. Obtenido De Gerencia Del Conocimiento: De La Gestión De La Información A La Gestión Del Conocimiento: Premisas Y Herramientas: [Http://Www.Sela.Org/Media/267413/T023600002500-0-Gerencia\\_Del\\_Conocimiento\\_Y\\_Gesti%C3%B3n\\_De\\_La\\_Informaci%C3%B3n.Pdf](http://Www.Sela.Org/Media/267413/T023600002500-0-Gerencia_Del_Conocimiento_Y_Gesti%C3%B3n_De_La_Informaci%C3%B3n.Pdf)

Sarur, M. S. (28 De 06 De 2013). *Ciencia Administrativa, No. 1 Año 2013: 39-45.*

Obtenido De La Importancia Del Capital Intelectual En Las Organizaciones:

<https://www.uv.mx/iesca/files/2014/01/05ca201301.pdf>

Segarra, M., & Bou, J. (2005). *Universitat Jaume I Castellón*. Obtenido De Concepto, Tipos Y Dimensiones Del Conocimiento: Configuración Del Conocimiento Estratégico:

<file:///D:/Downloads/Dialnet-Conceptotiposydimensionesdelconocimiento-2274043.pdf>

Solano, A. H. (07 De 2015). *Universitat Oberta De Catalunya*. Obtenido De Reporte De Capital Intelectual Como Determinante Del Valor De Mercado En Empresas Con Alta Bursatilidad De Colombia, Chile Y México:

<https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/368225/Tesis%20doctoral%20-%20si&C%20uoc.pdf?sequence=1>

Tarazona , D. (Agosto De 2018). *Universidad Militar Nueva Granada*. Obtenido De El Perfil Del Contador Público Se Cualifico Con La Implementación De Las Normas Internacionales De La Información Financiera (Niif):

<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/18014/Tarazonachavesdianacarolina2018.pdf;jsessionid=1e2051be3721bf7541bdd645ec573cc2?sequence=1>

Universidad Externado De Colombia. (30 De Noviembre De 2017). *Universidad Externado De Colombia*. Obtenido De Análisis De La Contaduría Pública En Colombia: Resultados De La Encuesta Nacional: <https://www.uexternado.edu.co/contaduria-publica/La-Contaduria-Publica-Es-Una-Profesion-Subvalorada-En-Colombia/>

Universidad Libre De Colombia. (2018). *Universidad Libre De Colombia*. Obtenido De Informe Revela Las Cifras Del Panorama Actual De Los Contadores Públicos En Colombia:

[Http://Www.Unilibre.Edu.Co/La-Universidad/UI/998-Informe-Revela-Las-Cifras-Del-Panorama-Actual-De-Los-Contadores-Publicos-En-Colombia](http://Www.Unilibre.Edu.Co/La-Universidad/UI/998-Informe-Revela-Las-Cifras-Del-Panorama-Actual-De-Los-Contadores-Publicos-En-Colombia)

Urrea, O., & Chica, S. (11 De 2008). *Escuela Superior De Administración Pública*.

Obtenido De Gerencia De Recursos Fisicos Y Financieros:

[Http://Www.Esap.Edu.Co/Portal/Wp-Content/Uploads/2017/10/3-Gerencia-De-Recursos-Fiscos-Y-Financieros.Pdf](http://Www.Esap.Edu.Co/Portal/Wp-Content/Uploads/2017/10/3-Gerencia-De-Recursos-Fiscos-Y-Financieros.Pdf)

Yenque, J. A. (15 De 03 De 2015). *Industrial Data Revista De Investigación*. Obtenido De Análisis Y Evaluación Del Capital Intelectual En Una Universidad Pública Del Perú:

[Http://Revistasinvestigacion.Unmsm.Edu.Pe/Index.Php/Idata/Article/View/12066](http://Revistasinvestigacion.Unmsm.Edu.Pe/Index.Php/Idata/Article/View/12066)



## Apéndices

### Apéndice A. Encuesta Contadores Públicos

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER SECCIONAL OCAÑA

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

CONTADURÍA PÚBLICA

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS CONTADORES PÚBLICOS

**OBJETIVO:** Caracterizar el capital intelectual de los contadores públicos de las organizaciones del sector comercial de Ocaña Norte de Santander para la determinación de su valor e importancia.

#### INFORMACION GENERAL (señalar con una X donde corresponde)

**1. Genero**

- Femenino     Masculino

**2. Cargo Desempeñado**

- Contador Público
- Auditor
- Revisor Fiscal
- Asesor contable, financiero y tributario

**3. Tiempo laborando en la empresa**

- 1 a 5 años     5 a 10 años     10 a 15 años     15 años en adelante

**4. Tipo de empresa en la que labora**

- Sociedad Limitada – LTDA.
- Sociedad por Acciones Simplificada – S.A.S.
- Sociedad Anónima S.A.
- Otra

**INFORMACION ACADEMICA (señalar con una X donde corresponde)**

**5. ¿Cuál es su nivel educativo?**

- Pregrado
- Especialización
- Maestría
- Doctorado

**6. ¿Considera seguir estudiando?**

- Si
- No
- No sabe / No responde

**7. ¿En qué área se desempeña mejor?**

- Financiera
- Contable
- Tributaria
- Económica
- Administrativa
- No sabe/ no responde

**8. Participa en alguna (s) de las siguientes actividades realizadas por el ente económico o por externos con el fin de mejorar su cualificación profesional para satisfacer las necesidades propias del entorno organizacional.**

- Programas formativos
- Capacitaciones
- Otros

**INFORMACION ÉTICA (señalar con una X donde corresponde)**

**9. Ha sido sancionado por incumplimiento del código de ética profesional**

- Si     No     No sabe / No responde

**10. Tiene procesos o investigaciones abiertas por malos procedimientos durante la ejecución de su ejercicio profesional**

- Si     No     No sabe / No responde

**11. ¿Cuáles cree que son las causas más comunes en la presentación de información fraudulenta en las organizaciones?**

- Desconocimiento
- Presiones por cumplir metas
- Exceso de confianza
- Orden de la gerencia

**12. ¿Cuál considera que es el propósito del contador público al permitir la presentación de información fraudulenta en la organización?**

- Otorgamiento de créditos bancarios
- Influir en la toma de decisiones
- Obtener beneficios tributarios

**INFORMACION TRIBUTARIA (señalar con una X donde corresponde)**

**13. Planea y organiza las actividades a realizar de acuerdo con el calendario tributario**

- Nunca     Poco frecuente     Frecuente     Muy frecuente

**14. Evalúa los procesos adelantados por la organización para reconocer las necesidades y sugerir los ajustes necesarios en aras de garantizar el mejoramiento continuo del proceso tributario.**

- No es necesario    Poco necesario    Necesario    Muy necesario

**INFORMACION CONTABLE (señalar con una X donde corresponde)**

**15. Revisa el proceso contable realizado por la organización y sugiere los ajustes necesarios de acuerdo con sus conocimientos**

- Muy Poco    Poco    Suficiente    Demasiado

**16. Las operaciones contables realizadas diariamente se encuentran al día en el software majeadado por el ente económico**

- Si    No    No sabe / No responde

**INFORMACION FINANCIERA (señalar con una X donde corresponde)**

**17. Realiza un seguimiento al progreso económico de la organización de forma periódica**

- Nunca    Algunas veces    Muchas veces    Siempre

**18. Guía a la empresa en la toma de decisiones respecto al uso que se le debe dar al capital que posee.**

- Nunca    Algunas veces    Muchas veces    Siempre

**Apéndice B. Encuesta Empresas**

| <b>UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER SECCIONAL OCAÑA</b><br><b>FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS</b><br><b>CONTADURÍA PÚBLICA</b><br><b>ENCUESTA DIRIGIDA AL ENTE ECONÓMICO</b>                                  |   |        |            |
|---|---|--------|------------|
| <p><b>Objetivo:</b> caracterizar el capital intelectual de los contadores públicos de las organizaciones de Ocaña norte de Santander como una herramienta clave para la determinación de su valor e importancia.</p>                    |   |        |            |
| <b>Rango</b>  | í | N<br>o | A<br>veces |
| Programa con anticipación las funciones y actividades a encomendar al contador público con el fin de garantizar el cumplimiento efectivo de todas las obligaciones tributarias, legales, económicas, contables, fiscales y financieras. |   |        |            |
| Planea y organiza las actividades a realizar de acuerdo al calendario tributario.   |   |        |            |
| Facilita recursos bibliográficos, documentales y electrónicos para apoyar las actividades realizadas por el contador público, contribuyendo de esta forma con el aumento del capital intelectual del mismo.                             |   |        |            |
| Realiza un seguimiento sobre los informes realizados por el contador público con el fin de garantizar que las actividades se están realizando. de acuerdo a lo establecido con antelación y sugiere los ajustes necesarios si es        |   |        |            |

|  |  |  |  |
|--|--|--|--|
| preciso hacerlos.  |  |  |  |
| Realiza evaluación a los procesos adelantados por el contador público para reconocer las habilidades, destrezas y conocimientos del profesional en aras de garantizar el mejoramiento continuo de los procesos contables y tributarios de la organización.   |  |  |  |
| Realiza seguimiento al progreso económico de forma periódica.  |  |  |  |
| Ofrece programas formativos y/o capacitaciones para mejorar la cualificación de sus profesionales.   |  |  |  |
| Implementa tecnologías de información que garanticen el mejoramiento de los procesos internos.   |  |  |  |
| Amplia, adecua o adquiere nuevos conocimientos y capacidades de acuerdo a las exigencias propias del entorno económico y social para adecuarse a las nuevas e inestables condiciones del medio en el que se encuentra la organización.   |  |  |  |
| Evalúa constantemente el conocimiento de los profesionales de su planta de personal, especialmente del contador público, para determinar si las habilidades, destrezas y conocimientos de este efectivamente están aportando al desarrollo, mejora, crecimiento y posicionamiento de la organización con el objetivo principal de adaptarse con mayor facilidad a los cambios vertiginosos del medio para garantizar de esta forma el alcance de los objetivos empresariales propuestos. |  |  |  |