

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO



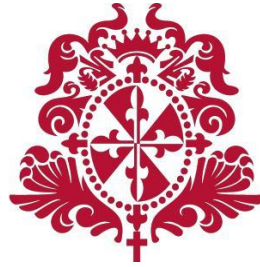
**CONTRIBUCIÓN DEL CAPITAL INTELECTUAL EN LOS INDICADORES DE
DESEMPEÑO FINANCIERO DE LAS COMPAÑÍAS DE SERVICIOS
PROFESIONALES DE AUDITORÍA FINANCIERA EN COLOMBIA**

TRABAJO DE GRADO

BOGOTÁ D.C.

2018

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO



**CONTRIBUCIÓN DEL CAPITAL INTELECTUAL EN LOS INDICADORES DE
DESEMPEÑO FINANCIERO DE LAS COMPAÑÍAS DE SERVICIOS
PROFESIONALES DE AUDITORÍA FINANCIERA EN COLOMBIA**

TRABAJO DE GRADO PARA OPTAR AL TÍTULO DE MAGÍSTER EN DIRECCIÓN

NANCY SORANY REYES GIL

**DIRECTOR
FERNANDO JUÁREZ**

ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN

BOGOTÁ D.C.

2018

AGRADECIMIENTOS

Gracias para cada persona que decidió aportar de forma desinteresada al desarrollo de este trabajo.

DEDICATORIA

A mi familia por el apoyo, esfuerzo y paciencia para este proyecto.

DECLARACIÓN DE AUTONOMÍA

Declaro en honor a la verdad que he escrito esta tesis por mis propios medios, y que no he usado otras fuentes o recursos adicionales a los establecidos para su preparación. Asimismo, manifiesto que he indicado claramente todas las citas directas e indirectas, y que esta tesis no se ha presentado en ningún otro lugar para fines de examen o publicación.

Firma

Nancy Sorany Reyes Gil

Mayo 31 de 2018

CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	13
3. OBJETIVOS DEL PROYECTO.....	16
3.1. Objetivo general.....	16
3.2. Objetivos específicos.....	16
4. MARCO TEÓRICO.....	17
4.1. Capital intelectual.....	17
4.2. Principales métodos para establecer el capital intelectual en las empresas.....	30
4.3. Capital intelectual en las compañías de servicios profesionales de auditoría.....	39
4.4. Indicadores de desempeño financiero de las compañías.....	42
5. METODOLOGÍA.....	53
5.1. Enfoque metodológico.....	53
5.2. Diseño.....	53
5.3. Población y muestra.....	54
5.4. Instrumento.....	55
5.5. Análisis de Datos.....	58
6. RESULTADOS.....	59
6.1. Adaptación transcultural del cuestionario.....	59
6.2. Análisis de las propiedades de validez y confiabilidad del cuestionario.....	66
6.3. Tamaño de las compañías de servicios de auditoría financiera en Colombia.....	75
6.4. Análisis de los datos financieros de las compañías de auditoría financiera en Colombia.....	76
6.5. Análisis de correlación entre el capital intelectual y los indicadores de desempeño financiero.....	78
7. DISCUSIÓN.....	81
8. CONCLUSIONES.....	88
9. BIBLIOGRAFIA.....	90

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Modelo de contribución de capital intelectual en los indicadores de desempeño financiero de las compañías de servicios profesionales en Colombia.	79
--	----

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Resultados evaluación inicial cuestionario de capital intelectual.....	62
Tabla 2. Resultados evaluación jueces cuestionario de capital intelectual.....	64
Tabla 3. Correlación intraclase – medidas promedio.....	65
Tabla 4. Descriptivo de ítems por tipo de capital.	68
Tabla 5. Correlación entre los ítems del cuestionario (parte 1)	70
Tabla 5. Correlación entre los ítems del cuestionario (parte 2)	71
Tabla 5. Correlación entre los ítems del cuestionario (parte 3)	71
Tabla 6. Correlación entre los ítems del cuestionario con el total de cada uno de los tipos de capital.....	72
Tabla 7. Varianza total explicada – autovalores iniciales.....	73
Tabla 8. Saturaciones de los ítems en los componentes principales.....	74
Tabla 9. Estimadores no estandarizados, errores estándar y ratios críticos de los componentes del capital intelectual.	75
Tabla 10. Tamaño de las compañías de servicios profesionales.....	75
Tabla 11. Balance general y estado de resultados 2015.....	76
Tabla 12. Descriptivo de los indicadores ROI, EVA y EBITDA.	77
Tabla 13. Correlaciones de los indicadores de desempeño financiero.	77
Tabla 14. Estimaciones de los parámetros.....	79
Tabla 15. Correlaciones múltiples al cuadrado.....	80

GLOSARIO

Auditor: es la persona o personas que realizan el trabajo de auditoría, bajo el liderazgo del socio del compromiso o de la firma de auditoría.

Capital clientes: corresponde al capital formado por la compañía como producto de la interacción con los clientes.

Capital estructural: capital de la compañía que incluye las bases de datos, procesos y procedimientos requerido para la prestación de los servicios o venta de bienes.

Capital humano: hace referencia a los conocimientos y puesta en marcha a favor de la compañía del recurso humano.

Capital intelectual: hace relación a los capitales clientes, estructural y humano en una compañía.

Indicadores de desempeño financiero: son indicadores basados en información financiera, para realizar comparaciones de un periodo a otro o entre compañías de la misma industria.

Revisor fiscal: organismo de control que existe en Colombia para inspeccionar los estados financieros de las compañías y evaluar algunos otros aspectos sobre la actuación de los administradores. Es la persona a cargo de la revisoría fiscal, realiza un examen de los estados financieros para determinar si corresponden fielmente a las operaciones de la compañía y están de acuerdo con las normas contables vigentes.

LISTA DE SIGLAS Y ABREVIATURAS

Big4	Firmas de Auditoría más grandes a nivel global: Price Waterhouse Coopers, Deloitte, Ernst & Young y KPMG
CVA	Cash Flow Valued Added (Valor de Flujo de Caja Agregado)
CFROI	Cash Flow Return over Investment (Retorno de Flujo de Caja sobre la Inversión)
EBIT	Earnings Before Interest and Taxes (Utilidades antes de intereses e impuestos)
EBITDA	Earnings Before Interest, Tax, Depreciation and Amortization (Utilidades antes de intereses, impuestos, depreciación y amortización)
EPS	Earnings per-Share (Utilidades por Acción)
EVA	Economic Valued Added (Valor Económico Agregado)
GRI	Global Reporting Initiative (Iniciativa de Reporte Global)
IFAC	International Federation of Accountants (Federación Internacional de Contadores)
IASB	International Auditing and Assurance Standards Board (Comité de Auditoría y Aseguramiento Internacional)
IIRC	The International Integrated Reporting Council (Consejo del Reporte Integrado Internacional)
IR	Integrated Reporting (Reporte Integrado)
MVA	Market Valued Added (Valor de Mercado Agregado)
NIA	Normas Internacionales de Auditoría
NIIF	Normas Internacionales de Información Financiera
ROA	Return on Assets (Retorno sobre Activos)
ROE	Return on Equity (Retorno sobre Capital)
ROI	Return on Investment (Retorno sobre la Inversión)
TSR	Total Shareholder Return (Retorno Total del Accionista)

RESUMEN

El propósito del presente estudio consiste en determinar la contribución del capital intelectual en los indicadores de desempeño financiero de las compañías de servicios profesionales de auditoría en Colombia. Para esto se estructuró un estudio cuantitativo-correlacional con un diseño transeccional de un grupo, apoyado en la información suministrada anualmente a la Superintendencia de Sociedades para determinar los indicadores financieros y la aplicación del cuestionario de capital intelectual para las empresas que componen la industria. Los resultados indican que el capital humano del sector se caracteriza por el fomento de las habilidades de trabajo en equipo; en cuanto al capital de clientes se evidencia una preocupación para cumplir con lo que el cliente piensa o quiere de la empresa, sin afectar su independencia; y para el capital estructural se observó una gestión apropiada de los tiempos del servicio al cliente. Acerca el desempeño financiero, el capital intelectual tuvo una influencia significativa en el ROI (Return on Investment); a su vez, el ROI influyó de manera significativa en la utilidad y los ingresos totales. Por otra parte, la ubicación de la compañía en el sector tuvo un efecto en el EVA (Economic Valued Added); finalmente, el tamaño de las compañías impactó en el ROI, el EBITDA (Earnings Before Interest, Tax, Depreciation and Amortization) y los ingresos totales. Además de lo anterior, se estableció que los factores relacionados con capital intelectual, tamaño de la compañía y su cuota en el mercado contribuyen positivamente en los indicadores de desempeño financiero y pueden servir como base para una adecuada gestión del capital intelectual. Esto puede contribuir a mejorar su posición financiera.

Palabras Claves: Indicadores de desempeño financiero, capital intelectual, auditoría financiera, industria de servicios.

ABSTRACT

The purpose of this study is to determine the contribution of intellectual capital indicators of financial performance of professional services companies in Colombia audit. For this was a study correlational quantitative design with transeccional a group, supported on the information provided annually to the Superintendencia de Sociedades to determine the financial indicators and implementation of intellectual capital questionnaire for companies that component the industry. The results indicate that human capital in the sector is characterized by promoting teamwork skills; regarding capital clients is evidenced by aa concern to meet what the customer thinks or wants of the company without affecting their independence; and for structural capital it was observed proper time management of customer service. About financial performance, intellectual capital had a significant influence on the ROI (Return on Investment); in turn, the ROI significantly influence the usefulness and total revenue. Moreover, the location of the company in the sector had an effect on the EVA (Economic Valued Added); finally, the size of the companies impacted ROI, EBITDA (Earnings Before Interest, Tax, Depreciation and Amortization) and total revenue. In addition to the above, it was established that the factors related to intellectual capital, company size and market share positively contribute financial performance indicators and can serve as a basis for proper management of intellectual capital. This can help improve its financial position.

Keywords: Financial performance indicators, intellectual capital, financial audit, service industry.

1. INTRODUCCIÓN

El capital intelectual comprende las acciones, formas y la capacidad en general de consolidar conocimiento, activos y recursos intangibles, que le permiten a la compañía el desarrollo de procesos de negocios fundamentales para el logro de una ventaja competitiva (Mehralian, Rasekh, Akhavan, & Sadeh, 2011). En una sociedad de clientes exigentes y empleados empoderados se hace necesario el capital intelectual para hacer frente a la preocupación de los administradores sobre la creación de valor a través de las capacidades y competencias empresariales a largo plazo (Mouritsen, Larsen, & Bukh, 2001).

Las empresas que desean prosperar y tener una ventaja competitiva deben ser capaces de adquirir, cultivar, retener e implementar el uso del capital intelectual, para cumplir con las perspectivas de los clientes y alcanzar sus objetivos financieros (Weston, Estrada & Carrington, 2007). Esta gestión financiera se evalúa a través de los resultados contables los cuales se miden en valores monetarios en relación con el capital invertido; igualmente se determina el ganancia operativa y neta después de impuestos o el rendimiento para sus propietarios, y se contrastan con el patrimonio y los activos netos respectivamente, y en esta forma generar indicadores financieros (Dapena & Alonso, 2015).

Para el alcance de los objetivos financieros, las empresas adquieren recursos de capital, mano de obra y materiales de proveedores, que los transforma en productos o servicios que son vendidos (García & Aguilera, 2015), por otra parte, la compañía interactúa con sus clientes, así como con los proveedores para mantener la reputación de la empresa, lo que requiere la ejecución de procesos administrativos, creación de redes internas, participación en la cultura organizacional y la aplicación de competencias dentro de la organización (Sveiby, 2001).

Por lo tanto surge la necesidad de contratación de recursos humanos de excelencia haciendo énfasis en su aprendizaje para aumentar el valor organizacional, generando ventajas de capital intelectual que tan solo son viables cuando la organización cuenta con la capacidad de traducir el conocimiento de los recursos humanos en funciones reutilizables y sostenidas (Asiaei & Jusoh, 2015).

Lo anterior sugiere que los procesos de formación están influenciados, no solo por los empleados, sino también por otros factores, tales como: proveedores, relaciones comerciales y la estructura de gobernabilidad de la empresa, entre otros (Prusak, 2014).

Pese a que el capital intelectual puede servir como un beneficio competitivo, ciertas las empresas no perciben su condición y valor (Mehralian et al., 2011). El punto de vista tradicional que se basa en la inversión en activos físicos ya no es válido y las compañías deben modificar sus prioridades de inversiones tangibles a inversiones intangibles (Survilaite, Tamosiuniene, & Shatreovich, 2015).

Compañías de diversos tamaños están poniendo en marcha políticas, estrategias, planes y proyectos vinculados con la misión y la visión y otros diferentes componentes organizacionales para la administración del conocimiento (Marulanda & López, 2013), más no desde el desarrollo de una cultura para apoyar el aprendizaje y una infraestructura que permita integrarlo en la práctica, así obtener beneficios como mayor productividad, rendimiento financiero más fuerte y mayor satisfacción de los empleados y los clientes (Weston et al., 2007).

En la economía moderna, el capital humano y el conocimiento constituyen un factor relevante para el mejoramiento de las empresas (Bagieńska, 2016), por ejemplo, para la ejecución de competencias profesionales o técnicas, en particular las relacionadas con contabilidad, auditoría y software, el capital intelectual es crítico (Seleim, Ashour, & Bontis, 2004), en la medida que

sus operaciones se basan en los activos intangibles para lograr gran parte del éxito en su desempeño financiero (Bontis, 1998).

Para el caso colombiano, la estructura empresarial se encuentra establecida por el valor de los activos y el número de empleados donde se ubican las micro, pequeñas, medianas y grandes empresas (Congreso de la República, 2000). Bajo esta estructura, González y Bermúdez (2008) concluyen que, para determinar acciones, los administradores en variedad de industrias, se apoyan en los indicadores de rentabilidad y liquidez, y en algunos casos en el Valor Económico Agregado (*Economic Valued Added* [EVA]) y Utilidades antes de intereses, impuestos, depreciación y amortización (*Earnings Before Interest, Tax, Depreciation and Amortization* [EBITDA]).

Llegados a este punto, conviene subrayar que, el capital intelectual se integra por: a) el capital humano, que es un activo fundamental de una compañía y es un recurso de innovación y renovación estratégica, b) el capital clientes, que corresponde al conocimiento incrustado en los canales de mercadeo y relacionamiento con los clientes, y c) el capital estructural, que corresponde a todas las fuentes de ideas de las entidades e incluyen bases de datos, organigramas, procesos, manuales, estrategias, entre otros (Salehi, Enayati, & Javadi, 2014).

En el desarrollo de servicios de contabilidad y asuntos financieros, el rol del capital humano está relacionado con la percepción de los administradores sobre los conocimientos y habilidades como factor de crecimiento de sus funcionarios y por los clientes, con la demanda de servicios de alta calidad acerca de las cuentas, declaraciones de impuestos y servicios adicionales (Bagieńska, 2016). Esto implica que los profesionales de estas compañías deben contar con amplios conocimientos en todas las industrias, promover y apoyar la implementación de mejores prácticas de negocio en todos los sectores con el fin de permitir el desarrollo y la promoción del

talento humano, llevando a cabo aspectos clave, como la ayuda a la optimización de la gestión contable, el enriquecimiento de los procesos y la estandarización en la información financiera de la empresa (Wolters Kluwer España & BDO Auditores, 2010).

Igualmente, la auditoría financiera tiene como propósito verificar la razonabilidad de los estados financieros, la observancia de las normas contables aplicables y la coherencia en la aplicación de tales normas (Gómez-Meneses, 2014), por lo tanto, el auditor desempeña la función de supervisar la actuación de los administradores y de la dirección, en cuanto a la razonabilidad de las cifras e hipótesis utilizadas para presentar la información financiera para el uso de los integrantes de los mercados de capitales (Madrid & Serrano, 2014).

De esta forma, el auditor debe tener amplios conocimientos sobre las actividades desarrolladas por la compañía, los aspectos relevantes de la industria en la cual se desempeña, el marco de información financiera aplicable, las actividades de verificación en el alistamiento de la información financiera y los asuntos regulatorios y tributarios aplicables.

Conforme a lo anterior, en Colombia la Ley 43 de 1990 del Congreso de la República, establece que, para las funciones de auditor externo o independiente de toda clase de sociedades, se requiere tener la calidad de Contador Público. Adicionalmente, incluye la función de Revisor Fiscal para dictaminar los estados financieros, esta labor la puede realizar el Contador Público de forma individual o través de las sociedades de Contadores Públicos, que son personas jurídicas que tienen como objeto principal desarrollar servicios y actividades relacionadas con la ciencia contable por medio de sus socios o dependientes (Congreso de la República, 1990).

De acuerdo con el avance de los estudios de capital intelectual en Colombia, se debe tratar de introducir estudios que permitan establecer su uso para el logro de las beneficios competitivos de cualquier industria y, en este sentido, los administradores de las compañías de servicios de

auditoría financiera, al igual que en todas las industrias, necesitan identificar y administrar efectivamente su capital intelectual para lograr su ventaja competitiva (Salehi et al., 2014), dicha industria es considerada de conocimiento intensivo y en la actualidad es vital el uso eficiente de sus activos intangibles para que sobrevivan y crezcan (Wang, Lu, Kweh, & Cheng, 2014).

Adicionalmente, la capacidad para crear riqueza de esta clase de compañías se basa en su capital intelectual, es decir, en el conocimiento que potencialmente se transforma en beneficios económicos, en lugar de centrarse solamente en la venta de horas y movilización de personas (Baker, 2008), lo que requiere un gestionamiento, aprovechamiento, articulación de los estudios, habilidades y experiencia de los contadores de forma individual o en grupos mediante el aprendizaje, con el fin de obtener valor de los conocimientos adquiridos (Salleh, Ahmad, Chong, & Ikhsan, 2013).

Por consiguiente, el propósito principal de esta investigación es analizar la contribución de los factores del capital intelectual, compuesto por los conocimientos del capital humano, la capacidad de relacionamiento del capital clientes y la estructura general para la prestación de servicios del capital estructural en las compañías de servicios profesionales de auditoría financiera en Colombia que contribuyen en su desempeño financiero.

Este estudio incluye en la segunda sección el análisis para la formulación del problema de investigación, en la tercera sección, la definición de los objetivos del estudio de acuerdo con la contribución del capital intelectual en la ejecución financiera de estas entidades, en la cuarta sección, el desarrollo del marco teórico que contempla la definición capital intelectual, los principales métodos de medición en las compañías y el capital intelectual en las compañías de servicios de auditoría, los conceptos de generación de valor y la descripción de los indicadores de desempeño de una empresa. En la sección cinco, se encuentran los aspectos de metodología

donde se describe la selección del cuestionario empleado para determinar el capital intelectual de las compañías de servicios de auditoría financiera y la identificación de diferentes indicadores de desempeño en una compañía usados como base para la ejecución de la investigación; en la parte sexta se muestran los resultados conseguidos en lo relacionado con el uso del cuestionario del capital intelectual, los indicadores de desempeño financiero y su interrelación; en la sección séptima, la discusión de los resultados y finalmente en la octava, las conclusiones obtenidas.

1.1. Justificación

El capital intelectual está obteniendo mayor importancia en la economía del conocimiento y juega un rol vital en la innovación, crecimiento productivo, el desempeño y la competitividad de las empresas (Mhedhbi, 2013). Es así como, los estudios desarrollados por Kaplan y Norton (1993, 1996), Edvinsson (1997), Brooking (1996), Saint-Onge (1996), Bontis (1998) y Euroforum (1998) han desarrollado aportes para la comprensión y el aprovechamiento del capital intelectual y han diseñado la métrica que permite establecer un valor objetivo de acuerdo con las necesidades de las empresas y poder registrarlo como activo intangible en los estados financieros (Benavides, 2012).

Las conclusiones de estas investigaciones indican que el nivel de inversión en capital intelectual está asociado con la gestión en las prácticas de contabilidad, el rendimiento de la empresa y la condición para responder a eventos futuros (Sofian, Tayles, & Pike, 2006). Asimismo, los autores de diferentes investigaciones entienden que el proceso de creación de valor debe ser percibido a través del capital intelectual, y este concepto podría usar una integración más eficiente de los elementos de industrialización en la estrategia corporativa (Survilaite et al., 2015).

De esta forma, una adecuada estructura del capital intelectual en una compañía facilita su interacción con los diferentes grupos de interés y origina un beneficio competitivo, basada en la percepción que tienen los terceros sobre la ejecución de sus productos o servicios, la visión, la misión y las políticas ofrecidas al mercado a través de su capital humano y estructural; lo cual ocasionaría un impacto positivo significativo de la eficiencia de capital intelectual en el desempeño financiero (Makki & Lodhi, 2014).

Para analizar cómo efectivamente una compañía contribuye a la riqueza de los grupos de interés, existen una gran variedad de mediciones de desempeño originados desde la contabilidad y permiten establecer la contribución de la compañía a su riqueza en términos de los retornos que reciben por sus inversiones, que pueden ser un dividendo del capital o valoración del capital (Gupta & Sikawar, 2016).

El desempeño de la empresa involucra la evaluación de los grupos de interés, administradores, empleados, prestamistas, clientes, bancos, organismos locales o centrales de la administración, por lo que es considerado como el indicador más representativo (Trifan & Suciu, 2015). De esta manera, la empresa debe tener en cuenta otros aspectos que lideran la generación de valor, que incluyen los objetivos no financieros como satisfacción del cliente, agrado de los empleados o los factores de innovación de los productos (Budica-Iacob & Budica, 2015).

Sin embargo, para valorar la información financiera y de desempeño de la empresa el analista necesita de razones o índices, que relacionan estos fragmentos de información financiera entre sí (Van Horne, 1993), los indicadores de desempeño tradicionales de una compañía pueden dividirse en dos categorías: indicadores basados en información contable e indicadores que analizan la creación de valor (Trifan & Suciu, 2015).

A pesar de contar con indicadores de desempeño financieros de uso general, en ocasiones estos pueden resultar insuficientes, tal como ocurre durante los procesos de dirección de las compañías ya que la gestión de los ingresos, del recurso humano y demás inversiones deben corresponder a una visión integrada y sostenible que requiere de una definición exacta de los índices identificados, su forma de medición y revelación apropiada.

Es así como, la revelación de capital intelectual es cada vez más importante en los nuevos modelos de revelación de información empresarial, por ejemplo, en el Reporte Integrado (*Integrated Report* [IR]) (The International Integrated Reporting Council, 2013) y en el reporte de memorias de sostenibilidad emitido por Global Reporting Initiative (GRI) (2016), donde se incluye mayor detalle sobre los aspectos particulares del negocio y tienen en común revelaciones sobre capital intelectual, ya sea explícita o implícitamente dirigidas. Lo anterior, obedece a que los administradores de las compañías aprovechan el alto grado de discreción en la revelación para no modificar sustancialmente sus prácticas actuales de presentación de informes de capital intelectual y de esta forma, reportar información que enfatiza su propio interés (Melloni, 2015).

Particularmente, en los casos en que las actividades de las compañías se basan en el conocimiento, se necesita identificar y administrar de forma efectiva el capital intelectual para lograr una ventaja competitiva (Massingham & Tam, 2015). Más aún en la actividad de auditoría externa, cuya función es emitir un informe sobre el cumplimiento normativo de los estados financieros según el marco contable establecido por un país (Madrid & Serrano, 2014), el cual requiere de un alto entendimiento del sector y de las actividades de la empresa por parte de los auditores para emitir el informe de auditor externo (Wolters Kluwer España & BDO Auditores, 2010).

Por tal motivo, las firmas de auditoría deben garantizar que sus representantes tengan los conocimientos necesarios para mitigar la consecuencia adversa de la complejidad de la labor en el desempeño (Tan, Ng, & Mak, 2002), lo cual, afectaría el prestigio para las firmas de auditoría financiera y para quienes la conforman, toda vez que sin los conocimientos apropiados puede: a) expresar una opinión errónea en el informe de auditoría, b) no identificar los rubros contables que no se encuentren acorde con los principios y normas contables generalmente aceptadas y, c) provocar pérdidas a los usuarios de la información financiera auditada, generando a su vez, pérdidas por litigios, trabajos poco rentables, sanciones o pérdida de reputación (Madrid & Serrano, 2014), entre otros; pudiendo ser sujeto a las mismas leyes de economía y psicología del cliente como cualquier otro negocio (Baker, 2008).

Solano (2010) indica que el nivel de revelación incluida en internet por las compañías colombianas con bursatilidad en el mercado público de valores para los elementos del capital intelectual es bajo; sin embargo, se ha incluido en los informes financieros o en los reportes de las áreas relacionadas con recursos humanos de las organizaciones el capital intelectual.

Benavides (2012), Gómez y Maldonado (2012) identificaron información en algunos sitios web de compañías que cotizaban en el mercado de valores sobre temas relacionados con la gestión del talento, inversionistas, medio ambiente y responsabilidad social, donde empezaron a darse algunos intentos de divulgación de información de capital intelectual de manera voluntaria.

El capital intelectual debe contar con más información a nivel empresarial que permita fortalecer los procesos de dirección de las compañías, tomando en consideración la gestión total del capital humano, el capital clientes y el capital estructural para lograr mayores ventajas competitivas expresadas en su desempeño financiero, en particular, para industrias donde el conocimiento es el principal activo de la compañía.

Dicho lo anterior, esta investigación busca analizar la contribución del capital intelectual en las variables de rendimiento financiero de las compañías de servicios de auditoría financiera en Colombia. El cual, se encuentra enmarcado con la línea de investigación de Finanzas y Marketing y el proyecto de Finanzas Corporativas de la Escuela de Administración de la Universidad del Rosario, cuya finalidad es generar nuevo conocimiento en las áreas de finanzas corporativas y de marketing, así como en la relación entre las mismas y su impacto en las organizaciones (Juárez, s.f.).

2. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

El capital intelectual es la transformación de los recursos no tangibles con el propósito de crear valor a través de la estrategia administrativa del conocimiento en una compañía y obtener beneficios (Chiucchi & Dumay, 2015), juega un rol vital en la innovación, en el aumento de la eficiencia y mayor competencia de las empresas en la economía de conocimiento (Mhedhbi, 2013).

De ahí que las empresas estén cada vez más interesadas en alinear el capital intelectual en su recurso humano con los objetivos fundamentales de la compañía, a través de la gestión de activos intelectuales (Olarde & Lis, 2015). Por lo tanto, es importante para la alta dirección asegurar que los trabajadores con conocimiento interactúen sustancialmente con los clientes y colegas, así como tener sistemas de información actualizados para ser expertos en acumular y retener los niveles de capital intelectual requeridos (Teo, Reed, & Ly, 2014).

Para maximizar el valor del capital intelectual, la cultura organizacional debe incluir la promoción del aprendizaje, animar el intercambio de los conocimientos con la intervención de los funcionarios de la organización en la definición de acciones, que sólo se logra con el apoyo y liderazgo efectivo de los directivos, que favorezca el aprovechamiento de las habilidades de las personas y los equipos e introducirlos en la organización (Weston et al., 2007).

Respecto al componente humano, de clientes y estructural que integran el capital intelectual, pueden no producir efectos de mejora en el rendimiento por separado, pero la fuerza de cada uno de ellos favorece la posibilidad de incrementar el desempeño financiero de una compañía (Inkinen, 2015). De esta forma, el capital clientes con un relacionamiento bien establecido entre la compañía y su mercado promueven el mejoramiento de ese valor, ya que sin buenas

herramientas e infraestructura dentro de la compañía esa creación de valor no sucederá (Mhedhbi, 2013); el capital estructural con procesos adecuados para adquirir, acumular y difundir el conocimiento y la información en la organización de forma apropiada influye directamente en los resultados empresariales (Asiaei & Jusoh, 2015) y en la medida que los altos ejecutivos aseguren que la función de gestión de recursos humanos sea involucrada a un nivel óptimo de capital intelectual, conduce a un rendimiento más alto en las empresas de servicios profesionales (Teo et al., 2014), promoviendo un impacto relevante en la eficiencia de capital intelectual de la empresa en la ejecución financiera (Makki & Lodhi, 2014).

De acuerdo con las mediciones realizada por Wolters Kluwer (2016) sobre la consecuencia del capital intelectual en el rendimiento financiero que realizan las firmas de auditoría Global big4 (las cuatro firmas globales más grandes: Price Waterhouse Coopers, Deloitte, Ernst & Young y KPMG), establecen que los elementos vinculados con las habilidades de conocimiento técnico, relacionales con los clientes y particulares de los miembros de un grupo de auditoría, pueden impactar significativamente la relación con los clientes (Fernández, Gisbert, & Salazar, 2013). A cerca el capital estructural se conoce que han invertido en tecnología de información para mejorar el rendimiento de ingresos y costos, con el objeto de poder ampliar la cantidad de sucursales donde puedan actuar de forma más eficiente, servir a los clientes directamente y atraer clientes adicionales (Wang et al., 2014).

Sin embargo, los elementos de capital intelectual no cuentan con fundamentos que generen certeza sobre su grado de contribución en los indicadores de desempeño financiero y su sostenibilidad en el tiempo para los administradores de las compañías de servicios profesionales de auditoría, mediante la cual se asegure que la gestión de un personal con conocimientos en normas contables y de auditoría para diferentes tipos de industria, un buen relacionamiento con

los clientes y las herramientas adecuadas para la ejecución de su trabajo, efectivamente incrementan los resultados financieros. Por lo que, se puede plantear la siguiente pregunta: ¿existe alguna contribución del capital intelectual en los indicadores de desempeño financiero de las compañías de servicios profesionales de auditoría en Colombia?

3. OBJETIVOS DEL PROYECTO

3.1. Objetivo general

Determinar la contribución del capital intelectual sobre los indicadores de desempeño financiero en las compañías de servicios profesionales de auditoría en Colombia.

3.2. Objetivos específicos

- Realizar la validación de un instrumento que permita medir el capital intelectual para la industria de servicios de auditoría financiera en Colombia.
- Determinar el capital intelectual existente en las compañías de servicios profesionales de auditoría en Colombia.
- Describir la composición de la industria de servicios de auditoría financiera en Colombia para empresas pequeñas, medianas y grandes.
- Definir los principales indicadores de desempeño financiero en las compañías de servicios profesionales de auditoría en Colombia.
- Describir las relaciones del capital intelectual con los indicadores de desempeño financiero, así como con el tamaño de las compañías y su posición en el sector de servicios profesionales de auditoría en Colombia.

4. MARCO TEÓRICO

4.1. Capital intelectual

Capital intelectual es la agrupación de recursos relacionados con el conocimiento en una empresa que contribuyen a mejorar su posición en el sector que se desempeñe, mediante la adición de valor a las partes interesadas (Marr, 2004). Asimismo, significa la tenencia de conocimientos, motivaciones y valores incluidas en las habilidades laborales de los funcionarios, junto a la experiencia usada, la tecnología organizacional, software y conocimientos técnicos patentados, la interacción con los clientes y los documentos de sus procesos (Cuesta, 2010).

Bueno, Salmador y Merino (2008) agrupan el capital intelectual a través de diferentes cambios a los modelos desarrollados, estableciendo tres clasificaciones principales de acuerdo con el tiempo transcurrido en el desarrollo del concepto de capital intelectual:

- a) Administrativo – Financiero: corresponde a los modelos desarrollados durante los años 1992 a 2001, son los primeros modelos que buscan responder requerimientos para evaluar y exponer el capital no tangible o sobre los activos no tangibles que el mercado afirma que no son reconocidos usualmente por la contabilidad. Sus componentes o “capitales” no se encuentran armonizados, se basa en activos intangibles y competencias.
- b) Estratégico – Corporativo: corresponde a los modelos desarrollados entre los años 1997 a 2001, realizan un acuerdo de los capitales o componentes que hacen parte del capital intelectual y en este periodo se inicia el desarrollo del concepto con una perspectiva estratégica corporativa en los modelos produciendo un entendimiento general de los componentes o capitales.

c) Social – Evolutivo: desarrollado en el período que comprenden los años 2000 a 2005, incluyen capitales como, social, cultural, innovación o de emprendimiento acorde con las nuevas necesidades de valor establecidas por los grupos de interés.

De otra parte, Inkinen (2015) describe como la investigación empírica sobre capital intelectual ha evolucionado, afirmando que un gran número de los estudios emplearon el modelo tridimensional de medición compuesto por el capital humano, estructural y cliente. Asimismo, se han identificado nueve dimensiones de capital, que además de los tradicionales proponen el capital relacional, capital organizacional, capital social, capital de innovación, capital de la información y capital tecnológico (Inkinen, 2015). Los anteriores conceptos se esclarecerán a continuación:

a) Capital relacional: es el entendimiento integrado en la interrelación con los clientes, proveedores, asociaciones industriales o cualquier otra parte interesada que influye en la vida de la organización (Cabrita & Bontis, 2008), se puede medir como una función de la extensión en el tiempo de la relación con los clientes que se refiere a la orientación hacia mercado (Bontis, 1998).

b) Capital organizacional: se origina en el concepto de capital estructural, cuenta con depósitos de conocimiento en las organizaciones que contienen las estrategias, los softwares de información, organigramas, estrategias y otros adicionales cuyo valor para la empresa sea mayor que su valor material (Bontis, Chong, & Richardson, 2000). También incluye la filosofía de gestión y los sistemas para aprovechar las capacidades de la organización (Kim et al., 2012). El capital organizacional y el capital estructural parecen superponerse, ya que se han usado como términos intercambiables desde los primeros estudios de capital

intelectual debido a que la comparación de los atributos clave de la organización con el capital estructural (Inkinen, 2015).

c) Capital social: implica el conocimiento integrado y disponible, se basa en las interacciones entre los individuos y su red de interrelaciones, útil para inducir la capacidad de innovación en una empresa porque la compañía podría combinar todas sus habilidades específicas de su contexto, con respecto a diversos aspectos como la tecnología, los mercados y la organización (Wang & Chen, 2013).

d) Capital de innovación: se define como la habilidad de construir sobre el entendimiento previo y generar nuevos conocimientos (Madininos, Šević, & Tsairidis, 2010). Sugiere la condición de la empresa para renovarse, y sus resultados se encuentran en la forma de licenciamiento, derechos de propiedad, ingreso de nuevos servicios y productos en el mercado, de forma que la investigación y el desarrollo pueden incrementar la cantidad científica y técnica de conocimiento cultural, social, además de las que la compañía introduzca como nuevas aplicaciones de esa formación (Mhedhbi, 2013).

e) Capital de la información: es la inversión en la capacidad organizacional que conduce a un buen desempeño en definiciones relacionadas con calidad, rapidez y flexibilidad e innovación en tecnología de información (Chien & Chao, 2011).

f) Capital tecnológico: se relaciona con la combinación de conocimiento directamente vinculado al desempeño de las actividades y funciones de los sistemas de información técnicos de la organización (Martín & López, 2008). Convencionalmente, los sistemas informáticos se integran en el capital estructural, ya que juegan un papel integral en la inteligencia estructural de la organización moderna, además, el uso de los sistemas de tecnología de la información representan el aspecto más tangible del capital intelectual, y

por lo tanto su separación como una dimensión aparte de capital intelectual puede ser cuestionable (Inkinen, 2015).

En relación con lo anterior, Benavides (2012) indica que aparentemente no existe un acuerdo sobre cuántos y cuáles son los capitales que componen el capital intelectual. Sin embargo, los estudios realizados por Bontis (1998), Bontis (2000); Bontis et al., (2000), Maditinos et al. (2010), Kim et al., (2012), entre otros, no dudan en señalar al capital humano, estructural y relacional. Como resultado, surge la categorización tridimensional del capital intelectual que se compone del capital humano, capital organizacional (estructural) y centrado en las relaciones como un estándar emergente (clientes) y una premisa sobre cómo construir los modelos de referencia en la evaluación de capital intelectual (Inkinen, 2015). El modelo tridimensional de capital intelectual comprende:

- a. Capital Humano: Se encuentra relacionado con las actitudes, aptitudes y capacidades alineadas con los objetivos de la compañía. Incluyen habilidades y técnicas que las personas van desarrollando con la experiencia ya sea obtenida de estudios formales o informales (Bueno et al., 2008). Es considerado como el activo más importante porque además de contemplar la eficiencia operacional al usar los activos tangibles también crea activos intangibles (Makki & Lodhi, 2014).
- b. Capital Estructural: se refiere a la técnica, metodologías y procedimientos, softwares y los sistemas de tecnología y de comunicación, bases de información, esquema de la organización y demás procesos (Saavedra-García & Saavedra-García, 2012).
- c. Capital Relacional (clientes): corresponde al conocimiento codificado como documentos, objetos y propiedad intelectual, asimismo, la reputación y las relaciones que la

organización ha desarrollado durante el tiempo con los clientes y las partes interesadas (Gazor, Kohkan, Kiarazm, & Rastegari, 2013).

De otra parte, Inkinen (2015) considera que el desempeño se genera en gran medida por las interacciones de los componentes del capital intelectual, en la medida que se han utilizado una variedad de diferentes formas de evaluación de capital intelectual y rendimiento de la empresa; a su vez que el capital humano proporciona las habilidades para construir la base de conocimiento organizacional que mejora el desempeño de la empresa, asimismo el conocimiento integrado en los empleados combinado con redes externas funcionales es la ecuación más efectiva para lograr el éxito.

Adicionalmente, el capital estructural permite la contribución del capital humano y relacional; donde los empleados, las estructuras de apoyo de la organización o las relaciones establecidas poseen poco valor por separado, pero establecen un fuerte conductor de un gran desempeño cuando se combinan (Inkinen, 2015).

4.1.1. Capital estructural y tamaño de las compañías

Desde la perspectiva holística del capital intelectual propuesto por Aramburu y Sáenz (2011), se analiza el impacto del capital estructural en la generación de mayor habilidad de innovación, considerando el tamaño de la compañía como uno de los factores contingentes más relevantes en cuanto a las condiciones organizacionales.

Es así que este análisis surge de las actividades intangibles y la ubicación de los recursos para hacer una distinción entre la estructura interna y externa. Aclarando lo dicho, la estructura

externa se refiere a todos los medios vinculados al relacionamiento por fuera de la compañía con clientes, proveedores, promotores de investigación y desarrollo que podrían estar relacionados con el conocimiento, pero también se refiere a otros activos intangibles, como la imagen de marca, la complacencia del cliente, la fidelidad del cliente, el poder de negociación, etc.

(Aramburu & Sáenz, 2011). Por otro lado, la estructura interna corresponde a lo relacionado con los procesos operativos esenciales de la organización, la forma en que están estructurados los flujos de información y bases de datos, su estilo de liderazgo y gestión, la cultura y bonificaciones, así como los derechos de propiedad intelectual (Aramburu & Sáenz, 2011). Las nuevas ideas y productos, así como los esfuerzos organizativos en la creación y el mantenimiento de una cultura organizacional y la responsabilidad social corporativa, representan claramente el capital estructural, que se encuentra compuesto por el capital tecnológico y organizativo (Martín & López, 2008).

Aramburu y Sáenz (2011) describen que : 1) El diseño organizacional, es el único constructo que ejerce una influencia significativa y muy similar en las empresas, sin importar el tamaño; 2) en las organizaciones con menos de cien empleados, el diseño organizacional, la cultura organizacional, las estrategias de contratación y desenvolvimiento profesional y el capital tecnológico ejercen una influencia significativa en la efectividad en la generación de nuevas ideas; 3) en el caso de empresas con 100 empleados o más, el diseño organizacional, la estrategia de innovación y la estructura externa son las características que ejercen una influencia significativa en la construcción de investigación endógena, mientras que la cultura organizacional, las políticas de contratación, desarrollo profesional y el capital tecnológico no ejercen tal influencia.

Lo anterior expone diferencias entre firmas pequeñas y grandes, en la medida que la dimensión de la compañía modera la conexión entre la contratación y las políticas de crecimiento profesional y la generación de nuevas ideas, por lo que, en el caso de las pequeñas entidades, su influencia es positiva e importante, mientras que en el caso de las grandes empresas, su influencia es negativa y no significativa (Aramburu & Sáenz, 2011).

De igual modo, Cegarra, Alonso y Monreal (2006) muestran que el tamaño de la empresa es decisivo para el incremento del capital estructural, ya que sugiere que las compañías de mayor tamaño tienen mayores recursos para incorporar y organizar el conocimiento que se origina como consecuencia del relacionamiento con los clientes, en contraste con las compañías más pequeñas. No obstante, las pequeñas organizaciones al contar con sistemas de tecnología que favorece la interacción de conocimientos y la conexión permanente con diferentes agentes tiene una influencia significativa y afirmativa en el nuevo proceso de generación de ideas (Aramburu & Sáenz, 2011).

Respecto a la identificación y clasificación del tamaño de las compañías para el desarrollo del capital intelectual, la Ley 905 del Congreso de la República (2004) que modifica la Ley 590 del Congreso de la República (2000, 2004) define como microempresa a las entidades con personal no superior a diez trabajadores y activos totales inferiores a 501 salarios mínimos mensuales legales vigentes (\$322 millones). En relación al tamaño, las pequeñas empresas corresponden a entidades que cuentan con personal de entre 11 y 50 trabajadores y activos totales mayores a 501 y hasta 5.000 salarios mínimos mensuales legales vigentes (entre \$323 y \$3.221 millones) y las medianas empresas corresponden a las entidades que cuentan con empleados de entre 51 y 200 trabajadores con activos totales entre 5.001 y 30.000 salarios mínimos mensuales legales vigentes (entre \$3.222 y \$19.330 millones) (Congreso de la República, 2000, 2004).

4.1.2. Impacto del capital intelectual en el desempeño de las compañías a través de la ventaja competitiva y la posición en el mercado

El capital intelectual juega un rol esencial en el mejoramiento del desempeño corporativo y logra un rendimiento sustentable (Salehi et al., 2014). Su impacto en el desempeño de la organización con una perspectiva racional es incuestionable, pero en términos pragmáticos esa relación no puede ser totalmente confirmada en cada economía y en cada industria, ya que algunos estudios son más intensivos que otros (Bontis, Janošević, & Dženopoljac, 2015).

La competencia en cada industria tiene atributos propios según el entorno y las características del mercado en el cual se desarrolla, por ejemplo, grupos que por sus factores propios tienen resultados convenientes para la competición y diferentes formas de disputa en cada mercado, es así como en determinados sectores es posible obtener beneficios en la competición en sus artículos y otros donde se desarrollan economías de escala donde la rivalidad se origina por los precios o por reducción de los costos (Morales & Pech, 2000).

Una empresa que busca proporcionar una alta satisfacción al cliente al personalizar ofertas para cada uno y mantener una gran cuota de mercado tendría que disfrutar de economías de gran extensión y de escala muy altas; es así, como una pequeña empresa que participa en el mercado puede servir bastante bien a un nicho determinado y una gran empresa que participa en el mismo sector presta sus servicios o productos a un conjunto de consumidores más diverso y heterogéneo (Anderson, Fornell, & Lehmann, 1994).

Ahora bien, en industrias en las que las preferencias de los clientes son heterogéneas y/o el servicio personal es importante puede haber una disolución del esfuerzo que implica tratar de atender a una cantidad mayor de clientes y/o segmentos, mientras que, en las industrias

indiferenciadas con preferencias homogéneas de los clientes, es más probable que la satisfacción del cliente y la cuota del mercado estén positivamente relacionadas, especialmente a largo plazo (Anderson et al., 1994).

De esta forma, una organización obtiene un beneficio competitivo cuando pone en práctica una estrategia de creación de valor que no ha sido llevada a cabo paralelamente por ningún competidor actual o potencial, además, una compañía tiene un beneficio competitivo sostenido cuando otras empresas no son capaces de incrementar las ganancias de esta estrategia (Barney, 1991).

En ese sentido, la competitividad es el aprovechamiento de una empresa para colocar algunos atributos que le facilitan una mayor ejecución y le generan ventajas sobre sus contrincantes, debido a la elaboración de artículos que generan valor (Morales & Pech, 2000). Según el enfoque basado en los recursos, propuesto por Barney (1991), las empresas son diferentes en cuanto los activos que requieren y las desigualdades se mantienen si las empresas exploran ganancias económicas excepcionales, por lo tanto, el análisis de las aptitudes y valores peculiares de la compañía, un análisis de la naturaleza competitiva origina la elección apropiada de las estrategias por parte de una organización.

Inkinen (2015), indica que pueden verse mejoras en el rendimiento de la empresa a partir del efecto combinado del capital intelectual, las actividades administrativas en la compañía la implementación de mediciones y la introducción de diversas variables ocasionadas por la ambigüedad entre las partes de capital intelectual y su conexión con los resultados de desempeño de las empresas (Inkinen, 2015).

4.1.3. Naturaleza financiera y registro en los estados financieros del capital intelectual

Con respecto a la naturaleza y registro en los estados financieros del capital intelectual se observa que muchos de sus componentes no son registrados en el sistema contable, debido a que ocasiones no es posible determinar sus beneficios económicos futuros (Derun, 2013). Por lo tanto, se encuentra pendiente de realizar una evaluación de cómo poder valorar y gestionar los activos no tangibles y no identificables, en la medida que también le originan beneficios a una empresa, aunque para las normas de contabilidad internacional no corresponden a activos intangibles (Mesa-Velasquez, 2012).

Ha de saberse que algunas categorías de activos son muy difíciles de capturar en la contabilidad para medir y cuantificar su contribución a la creación de valor agregado, por lo tanto, los informes financieros enfrentan nuevos desafíos en cuanto al reconocimiento en la contabilidad y el informe de estas clases de activos como vulnerables y sensibles a la cuantificación como valiosos (Mărioara et al, 2014).

Al respecto, la Norma Internacional de Contabilidad (NIC) 38 emitida por el International Accounting Standards Board (IASB), considera que se puede registrar un activo intangible solamente cuando es identificable, tiene un carácter no monetario y no cuenta con presencia física, por lo que debe demostrar el cumplimiento con los siguientes requisitos: a) que se logre identificar, b) que sea controlable, c) que genere, en futuro, rendimientos financieros a la empresa, y d) que sea medible confiablemente (Mesa-Velasquez, 2012).

El capital intelectual contable corresponde a la suma de activos intangibles de la compañía correspondientes a los recursos adicionales que por esencia son derechos de propiedad o uso, por ejemplo, la calificación y experiencia de los empleados, base de datos de clientes, estructura

organizacional de la compañía, buena voluntad, etc., los cuales son difíciles de medir en términos monetarios (Derun, 2013), debido a que estos se encuentran restringidos en las mediciones corporativas a factores tales como el control de costos y la definición exacta del costo, ocasionando que la mayoría de los elementos del capital intangible no aparecen en los estados financieros y su medición sea difícil (Mărioara et al., 2014).

Desde otra postura, se indica la manera cómo se crean y se transforman constantemente estos activos, tomando en cuenta las condiciones bajo las cuales emergieron dada la importancia de las personas (capital humano) en la formación y evolución de los activos del capital relacional (clientes) y estructural, por ejemplo, al visualizar los atributos específicos de los empleados en forma de métricas no financieras para ser incorporados en algún tipo de marco de referencia, lo cual sigue siendo problemático para la generación del informe (Alcaniz et al., 2011).

Una posible solución para llevar a cabo este registro es que los activos cumplan los criterios de control y medición; sobre el control, se debe evocar el principio de lo económico sobre lo legal y sobre la medición, la compañía debe usar el razonamiento detrás de la determinación del costo de oportunidad, la relación costo-beneficio, combinado con el razonamiento detrás de la metodología de toma de decisiones, cuando se proceda o no a los departamentos de los procesos (Mărioara et al., 2014). Por lo tanto, se propone que la Norma Internacional de Contabilidad (NIC) 38 incluya regulación con respecto al registro de los activos intangibles generados internamente a valor razonable, lo cual debe verificarse periódicamente con respecto a la disminución o el aumento de la utilidad y en caso que sea imposible establecer el valor razonable, contabilizarse al costo (Derun, 2013).

Así pues, este enfoque plantea que la expresión “capital intelectual” sea reemplazado con la definición de “activos invisibles”, la cual se sugiere incluir los activos totales y otros recursos

que no tienen forma física, sobre los que la compañía tiene derecho de propiedad o uso, cuya vida útil es más de un año para evitar ser asociado con pasivos y patrimonio (Derun, 2013).

4.1.4. Revelaciones sobre el capital intelectual

Actualmente, las agremiaciones que emiten las normas contables y los comités que regulan las normas de contabilidad financiera enfrentan el desafío para establecer estándares de las revelaciones del capital intelectual en la información financiera (Bontis, 2000). Como consecuencia, las empresas están suministrando de manera voluntaria información de capital intelectual no obstante de la exigente normativa de contabilidad que atañe el procedimiento de los activos no tangibles relacionados con el capital intelectual y antes de implementarse los requerimientos obligatorios (Tejedo & Alfaro, 2014).

Es así como, se han establecido diferentes formas de reporte que permiten hacer revelaciones adicionales a las financieras y complementarias que no son requeridas de forma obligatoria por las normas contables (Maaloul & Zéghal, 2015), lo cual genera la necesidad para que las compañías comuniquen información de carácter voluntario y establecer un marco generalmente aceptado para revelar el capital intelectual y su información relacionada (Tejedo & Alfaro, 2014).

Al respecto, uno de los últimos informes desarrollados a nivel global para incluir mayor información sobre los aspectos de negocio, denominado reporte integrado (IR) tiene la intención de componer un informe conciso de los planes de valor futuro de una organización, refiriéndose específicamente a su estrategia y modelo comercial con información financiera y no financiera, relacionando estos elementos con los capitales financiero, manufactura, intelectual, humano y social, relacionamiento y capital natural que también tiene la finalidad de ayudar a los gerentes e

inversores a adoptar una perspectiva a más largo plazo (The International Integrated Reporting Council, 2013).

Asimismo, el reporte que busca proveer mayor información de sostenibilidad por parte de las compañías llamada iniciativa de reporte global (GRI) tiene la misión de desarrollar y difundir directrices de informes de sustentabilidad aplicables a nivel global, con el objetivo de acrecentar la calidad, la rigurosidad y el uso de dicha información, contando con el apoyo activo y la participación de representantes de empresas, asociaciones sin fines de lucro, organismos contables, inversores, sindicatos y muchos más, a nivel internacional (Guthrie, Cuganesan, & Ward, 2007).

De otra parte, Guthrie, Ricceri y Dumay (2012) señalan la cualidad de las compañías cuyas acciones se cotizan en bolsa para las revelaciones, lo cual puede ser atribuido al fácil acceso a los informes anuales y a otra información públicamente disponible. Del mismo modo, se puede atribuir a que las empresas pueden evaluar las utilidades suministrando información sobre el capital intelectual justificadas en la legitimidad, ya que aquellas entidades con gran cantidad de recursos intangibles son las más interesadas en informarlo debido a que no pueden legitimar su situación por medio de la información contable tradicional (Tejedo & Alfaro, 2014).

Se espera que cuando la información de los estados financieros sea baja, los administradores de las compañías se interesen en divulgar información sobre su capital intelectual para mitigar el problema de distorsión de su información financiera debido al no reconocimiento de las inversiones en capital intelectual como activos según los estándares contables actuales (Maaloul & Zéghal, 2015). Estos resultados muestran, además, que los reportes típicamente contienen poca información cuantitativa, en línea con la literatura sobre la realización de revelaciones de

capital intelectual destacando que tienen una naturaleza de narrativa predominante (Melloni, 2015).

4.2. Principales métodos para establecer el capital intelectual en las empresas

4.2.1. Cuadro de Mando Integral o Balance Scorecard

Este modelo llevado a cabo por Kaplan y Norton (1993, 1996), corresponde a un primer acercamiento cuyo objetivo fue aportar una visión integral de la medición para el gerenciamiento, involucrando aspectos financieros y otros adicionales que no son financieros pero que condicionan la obtención de resultados económicos (de Pablos, 1999). Se encuentra basado en cuatro perspectivas: financiera, del cliente, de procesos internos y de aprendizaje (Marulanda & López, 2013).

La perspectiva financiera incluye las mediciones de importancia para los terceros de interés, como lo son el retorno sobre el capital y flujo de caja reflejados en resultados a corto plazo, y la satisfacción del cliente, para reconocer dos tipos de clientes, uno de ellos con alto valor agregado en su relación comercial y el siguiente, dónde solo basan su relación en el precio; los procesos internos llevados al interior de la compañía, para desarrollar procesos de mediciones internas de la duración de un proyecto o un servicio y por último, los procesos de aprendizaje para el mejoramiento financiero, atención del cliente y ejecución de los procesos internos (Kaplan & Norton, 1993).

Además, incluye algunos asuntos no financieros relacionados con la efectividad de la táctica para obtener resultados económicos y financieros, desde un marco conceptual y así llevar a cabo los procedimientos con la participación de personas idóneas para generar un mayor rendimiento empresarial (Marulanda & López, 2013).

Por otro lado, la compañía debe lograr la satisfacción de las necesidades a tres grupos interesados: a) Inversores: se requieren rendimientos evaluados a través de los beneficios económicos, flujos de caja, valor de mercado, etc., b) Clientes: su medición se realiza mediante la participación de mercado, compromiso del cliente en la atención a los productos, tiempo de relacionamiento con el cliente, etc., y c) Empleados: quienes deben contar con un lugar de trabajo óptimo, y se evalúa mediante las actividades de los empleados y las compañías (de Pablos, 1999).

De manera progresiva, esta herramienta ha llegado a ser una metodología de administración centrada en la ejecución de estrategias en Europa, Oceanía y Asia; en consonancia, Kaplan y Norton (1993, 1996) han constituido la firma de consultoría “Balanced Scorecard Collaborative” con sede en Boston, con el propósito de obtener mayor información de la experiencia en diferentes empresas pues se considera que en la actualidad esta metodología es una firma de generar valor (Daza-Escorcía et al, 2010).

4.2.2. Navegador Skandia

Fue desarrollado como respuesta a la necesidad de un nuevo razonamiento sobre la ejecución de servicios intensivos de conocimiento con una perspectiva holística y equilibrada para desarrollar y fomentar organizaciones de servicios con un punto de vista de crecimiento (Edvinsson, 1997). Este modelo es el único que cuenta con un instrumento con la idoneidad de evaluar información financiera y no financiera de capital intelectual de una manera integrada y práctica, para tener una visión general sobre el pasado, el presente y el futuro de una organización (Saavedra-García & Saavedra-García, 2012).

También está caracterizado por tener 90 indicadores de desempeño con cinco áreas de enfoque, que contienen las bases financieras y no financieras que se mezclan para determinar el valor de mercado de una organización (Bontis, 2000). Las cinco áreas de enfoque son las siguientes: a) Financiero: comprende el pasado de la compañía durante un momento característico en el tiempo (balance general); b) Clientela: constituyen el presente de las empresas y las actividades son encaminadas hacia este activo intangible, que requiere para su identificación llevar un control del detalle del relacionamiento con los clientes; c) Proceso: requiere ser sometido a evaluaciones detalladas de los recursos para generar el producto final; d) Renovación y Desarrollo: concierne a todos los conceptos para que la organización se mantenga en el futuro, así mismo le compete ofrecer capacitación a los funcionarios, al lanzamiento de nuevos productos y acciones de dirección empresarial, entre otras; e) Humano: representa los recursos para los que la compañía no puede demostrar su propiedad y le permiten contar con valor agregado (Saavedra-García & Saavedra-García, 2012).

El Navegador Skandia, se considera de mayor relevancia para llevar a cabo nuevos instrumentos que sean cualificados para evaluar el capital intelectual (Saavedra-García & Saavedra-García, 2012), su aplicación presenta un gran número de compañías de forma individual pertenecientes a diferentes sectores de la economía.

4.2.3. Technology Broker

Este modelo propuesto por Brooking (1996), pone en consideración las habilidades personales que hacen parte de la estructura interna y externa de la compañía, cuenta con un proceso de diagnóstico que inicia con la realización de 20 preguntas para identificar el indicador de capital intelectual, incluyendo la demostración de las habilidades de la organización para lograr sus

objetivos y la preparación del análisis, así como su puesta en marcha, hasta la obtención de información y la determinación de muestras en la auditoría del capital intelectual, así como la evaluación de sus beneficios (González, 2010).

Sarur (2013), indica que este modelo tiene cuatro categorías de recursos de capital intelectual:

a) Activos de Mercado: trata los beneficios originados en los activos inmateriales que la empresa tiene, tales como: marcas, clientela y pedidos, los canales de distribución, diversos contratos y acuerdos como licencias y franquicias; b) Activos Centrados en el Individuo o Humanos: recursos bajo la tenencia de los empleados de la organización, como la habilidad de trabajar en equipo, de resolver problemas, liderazgo, capacidad empresarial y de administración; c) Activos de Propiedad Intelectual: corresponde a los conocimientos técnicos, la reserva en la fabricación de productos, los derechos de autor, las patentes y marcas de fábrica y de servicios; d) Activos de Infraestructura: incluyen las metodologías, procesos y tecnologías, que facilitan la puesta en marcha permanente de la empresa.

4.2.4. Canadian Imperial Bank of Commerce

El Canadian Imperial Bank of Commerce desarrolló un programa de puesta en marcha en liderazgo afín al capital intelectual y posteriormente posicionó un programa de créditos para financiar empresas cuyo objeto social se basa en conocimiento, con el uso del capital intelectual como criterio clave (Edvinsson & Malone, 2003).

Este modelo, analiza la conexión entre el capital intelectual y la obtención de conocimiento en la organización (Medina, Zuluaga, López, & Granda, 2010). Según González (2009) y Estrada (1998), se encuentra compuesto por cuatro elementos, a) Capital Humano: corresponde al conocimiento y las habilidades esperadas sobre los empleados; b) Capital Estructural: se refiere a

las competencias que habilitan el logro de los requerimientos del mercado; c) Capital de Relaciones: valor de la interrelación con las entidades que participan en negocios de la compañía; y d) Los Activos Intelectuales: corresponden a los activos no materiales a cuyos derechos de propiedad se les puede dar un valor individual debidamente detallado.

Respecto a la interacción de los anteriores elementos, Saint-Onge (1996) enseña a los gerentes de las compañías a generar capital intelectual mediante la congruencia de valores y estrategias con los clientes, y así poder adoptar un enfoque gana-gana que consiste en determinar sus necesidades, establecer un lenguaje y propósito común e integrar su aprendizaje como parte inherente de los servicios prestados.

4.2.5. Intellectual Assets Monitor

Sveiby (1997) considera que se pueden superar las dificultades para medir los activos intangibles en una compañía, por lo tanto, establece un modelo intangible basado en el valor contable de una organización igual a los activos tangibles menos la deuda visible.

Los activos intangibles en este modelo, se clasifican en tres grupos: capital humano, estructura externa y estructura interna, informando el denominado balance invisible que incluye la consideración de las competencias personales, las cuales son las originadoras de la estructura externa e interna de la empresa (González, 2009) igualmente, cuenta con indicadores relacionados con el riesgo, y la habilidad de modernización y crecimiento de la capacidad, así como la visión de la puesta en práctica del conocimiento y da los significados para interpretar el balance del capital intelectual (Medina et al., 2010).

El Intellectual Assets Monitor es utilizado por la compañía sueca llamada Celemi que se dedica a poner a disposición herramientas organizacionales a nivel internacional y usa este

modelo para determinar si los activos no tangibles de una empresa están generando valor y son usados eficientemente (Sarur, 2013). Para esta compañía, el capital intelectual se evalúa a través de: 1) Clientes: corresponde a las interrelaciones con terceros e incluyen compradores, distribuidores, marcas, contratos, reputación, imagen, es decir, una estructura externa; 2) Organización: alude a la estructura organizacional, esto es, patentes, conceptos operacionales, modelos de contratos, tecnologías de la información, entre otros y 3) Gente: sugiere las capacidades mezcladas de los empleados y sus capacidades puestas en marcha que generan valor (Sarur, 2013).

4.2.6. Intellectual Capital Model

Bontis (1998), propone determinar qué puntos efectivamente capturan las interpretaciones de capital humano, capital estructural, capital clientes y desempeño, mediante un cuestionario que se concentra en un análisis a nivel de empresa para demostrar que el capital intelectual posee un efecto significativo sobre el desempeño.

El éxito de este modelo se basa en la importancia del capital humano en la obtención de los propósitos y los indicadores de desempeño deseados por la compañía y reafirma la importancia dentro de una cultura organizacional originada en el pensamiento que lleva a tener organizaciones con cultura de conocimiento (González, 2010).

También, considera que futuros estudios sobre capital intelectual pueden mostrar que su vínculo con el desempeño de las compañías puede ser más substancial en industrias específicas y que como consecuencia, cuando los gerentes comprendan la importancia de medir y desarrollar su capital intelectual, desearán aumentarlo (Bontis, 1998).

Esta metodología fue aplicada a estudiantes de MBA (Master in Business Administration) de diferentes sectores observando relaciones positivas entre el capital humano y el capital clientes, y el capital clientes y capital estructural independientemente del tipo de industria, asimismo el capital estructural y el rendimiento de la empresa es importante independientemente de la industria, además para el capital estructural y el capital humano se conoció que tienen relaciones diferentes dependiendo del tipo de industria (Bontis et al., 2000).

Todavía cabe señalar que se han realizado mediciones en la industria de bancos de Portugal; Cabrita, de Vaz y Bontis (2007) y Cabrita y Bontis (2008), tomaron como base el modelo de Bontis (1998) y corroboraron la conclusión obtenida por Bontis et al., (2000) indicado anteriormente. Por otro lado, Mention y Bontis (2013), concluyeron que, para la industria de sector bancario de Luxemburgo y Bélgica, el capital humano cuenta con una contribución directa en el desempeño financiero.

4.2.7. Intelect

Proyecto realizado en 1998 por Euroforum o Centro Europeo para el Desarrollo de la Empresa, el cual estructura un esquema más comprensible de los elementos no tangibles que produzcan o producirán valor para la empresa (Bueno, Rodríguez, & Salmador, 1999).

Está compuesto por tres componentes: a) Los bloques, que son las agrupaciones de los activos no tangibles en función de su naturaleza, b) Los elementos, que corresponden a los activos no tangibles que se consideran en cada bloque y c) Los indicadores, que corresponden a las medidas de los elementos no tangibles que la compañía ha determinado como de valor (Bueno et al., 1999).

Sin embargo, supone el tratamiento de un volumen extensión de información cuantitativa y cualitativa que hace más complejo llevar a cabo la colección de los datos, razón por la cual, de Oro, Delgado y Fossas (2003) han efectuado un estudio de caso para llevarlo a la práctica, que mostró otros elementos intangibles básicos sobre los cuales se apalanca la cooperación avanzada entre dos compañías.

4.2.8. Intellectus

Corresponde a una evolución del modelo Intelect y tiene como objetivo facilitar un marco ordenado en el análisis y evolución de iniciativas de la administración del capital intelectual de la organización, constituye estructura se basa en cinco capitales que interactúan en la configuración de la capacidad de las organizaciones, siguiendo los componentes básicos de capital intelectual (Bueno et al., 2008).

El modelo tiene los siguientes cinco elementos: a) capital humano, entendido como las capacidades que comprenden las actitudes, aptitudes que están en concordancia con las metas y cultura organizacional; b) capital estructural organizativo, relacionado a la parte estructural de los diseños, procesos y cultura; c) capital estructural tecnológico, relacionado con el esmero en la investigación y desarrollo, el uso de los recursos tecnológicos con beneficios para la gestión de investigación y desarrollo; d) capital relacional de la empresa, donde se encuentran el conocimiento de carácter externo y los flujos de información atados a la empresa (abastecedores, consumidores-usuarios, etc.); y por último, e) capital relacional social, donde se clasifican las relaciones fuera de la empresa que se relacionan con imagen pública, responsabilidad social, reputación, prestigio, etc. (Bueno et al., 2008).

Ha sido aplicado 34 veces, incluyendo dos grupos: 1) sector público: bajo el objetivo de avanzar contribuir en la mejora de la administración pública para contar con herramientas capaces de evidenciar que los activos no tangibles se relacionan a la modernización de la gestión pública, y 2) sector privado, que cuenta con diversos orígenes, generalmente infundidos en la necesidad de un mayor nivel competitivo en labores de innovación a través del aprovechamiento del recurso humano y el compuesto de habilidades organizativas (Bueno et al., 2008). Habría que decir que las compañías lo han aplicado de forma individual en diversos sectores de la economía.

4.2.9. Sistemas de Lógica Difusa

Este modelo fue desarrollado por el grupo de investigación de la Universidad Nacional de Colombia sobre Ingeniería Financiera y Gestión Empresarial en 2010. Su objetivo principal es desarrollar modelos alternativos con los cuales se obtienen valores numéricos que permiten tener una visión diferente a la lógica clásica (Medina et al., 2010). Realiza una evaluación de los elementos del capital intelectual (capital humano, estructural y relacional) por niveles de percepción entre alto, medio y bajo de las variables definidas por la compañía, generando una ponderación para cada capital y posteriormente, un consolidado (Medina et al., 2010).

Esta propuesta acepta diferentes formas para obtener información, reduciendo los limitantes en su aplicación, sin embargo, no indica cuales deberían ser los procedimientos de la administración y las principales variables que componen el capital intelectual para una compañía en específico (Medina et al., 2010).

Resumen de los diferentes modelos

A la vista de los modelos anteriormente mencionados, se observa que el modelo Intellectual Capital Model, desarrollado por Bontis (1998) incluye el desempeño financiero, como una variable de interés para la dirección de las empresas, que puede ser usado en diferentes tipos de industria y cuenta con un respaldo académico basado en los estudios de Bontis et al., (2000), Cabrita et al., (2007), Cabrita y Bontis (2008) y, Mention y Bontis (2013).

Por otra parte, los modelos desarrollados a nivel de empresa son: Skandia, Technology Broker, Intellect e Intellectus; otros corresponden a modelos de consultoría específicos como es el caso de Balance Scorecard e Intellectual Assets Monitor o no se han llevado a la práctica como es el caso del Sistema de Lógica Difusa.

Asimismo, a pesar de que para cada método el capital intelectual en una empresa comprende diferentes componentes, la base en todos los métodos es construida bajo las mismas bases de activos intangibles conocidas como capital humano, capital clientes y capital estructural.

4.3. Capital intelectual en las compañías de servicios profesionales de auditoría

En las empresas de auditoría externa, la capacidad de crear riqueza para sus clientes se basa en su capital intelectual, es decir, en el conocimiento convertible en beneficios económicos, en lugar de centrarse solamente en la venta de horas y movilización de personas (Baker, 2008), lo que requiere administración, aprovechamiento, articulación del conocimiento, habilidades y experiencia de los contadores de forma individual o en grupos mediante el aprendizaje, con el fin de obtener valor de los conocimientos adquiridos (Salleh et al., 2013).

En las empresas de servicios de auditoría, el capital humano se encuentra compuesto por el conjunto de profesionales que, al llevar a cabo sus labores, no solo requieren de conocimientos

técnicos y específicos sino también de una serie de capacidades naturales que les permiten llevar a cabo con éxito los distintos proyectos abordados (Fernández et al., 2013). Esto exige una adecuada gestión del conocimiento para impulsar y articular el saber, a través de las habilidades y la experiencia de los contadores de forma individual y grupal para obtener la competencia y transformar el conocimiento tácito en explícito (Salleh, 2012).

Dentro de los factores personales requeridos, se encuentran la escolaridad y el entendimiento de los procedimientos, normas contables y de auditoría, la capacidad técnica para preparar informes y la especialización por industrias para facilitar la determinación de errores y sesgos en la información contable (Fernández et al., 2013), en la medida que el auditor financiero desempeña la función de supervisar la actuación de los administradores y la dirección en cuanto a la razonabilidad de las cifras e hipótesis utilizadas para presentar la información financiera para su uso por los participantes en los mercados de capitales (Madrid & Serrano, 2014)

Es así como, para garantizar que la información financiera emitida por una compañía corresponde fielmente a su realidad, el auditor deberá tener entendimiento sobre técnicas automatizadas para la revisión de la información, garantizando que la revisión efectuada tiene la mayor calidad posible (Gómez, 2014). Indicando que esta es una industria de conocimiento intensivo, que requiere la competencia y de un uso eficiente de sus activos intangibles para sobrevivir y crecer (Wang et al., 2014).

El capital estructural incorpora las habilidades empresariales desarrolladas para lograr los requisitos del mercado relacionados con los derechos para producir, patentes, marcas, tecnología de información, proyectos de investigación y desarrollo, entre otros (Becerra et al, 2005). Como consecuencia, el auditor deberá tener un amplio conocimiento sobre los estándares internacionales vigentes como las Normas Internacionales de Auditoría (NIA) emitidas por el

International Federation of Accountants (IFAC) y las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) emitidas por el International Auditing and Assurance Standards Board (IASB) (Gómez-Meneses, 2014).

El capital relacional se basa en el conocimiento de los canales de mercadeo y el relacionamiento con el cliente, el cual representa un activo potencial en las organizaciones (Wang et al., 2014). Es así como, la capacidad del auditor de relacionamiento con los clientes se concreta en la capacidad de escuchar con el objeto de identificar sus necesidades y demostrar que las comprende, resolver inquietudes y comunicar las buenas prácticas de elaboración de información financiera (Fernández et al., 2013). De igual forma, la satisfacción del cliente con el trabajo del auditor es fuertemente influenciada cuando es percibido como útil para los grupos de interés, de manera que, si los clientes están satisfechos con el auditor, ellos también pueden percibir la auditoría como útil para los propietarios de la compañía, otros grupos de interés y viceversa (Öhman, Häckner, & Sörbom, 2012).

Por último, el medio para transformar los recursos en una empresa al tratar de descubrir cómo crear valor a partir de capital intelectual y reflexionar sobre cómo pueden influir aún más su creación (Chiucchi & Dumay, 2015), se basa en que el servicio de auditoría externa facilita el conocimiento de la empresa y el sector donde se desempeña, por lo que los servicios relacionados con asesoramiento y consultoría son el principal valor añadido del auditor (Wolters Kluwer España & BDO Auditores, 2010). Como consecuencia, esta labor se fundamenta en la prestación de servicios relevantes y valiosos para los clientes y la atracción de personal dedicado para proporcionar esos servicios (Baker, 2008).

4.4. Indicadores de desempeño financiero de las compañías

La generación de valor es el concepto fundamental de la planeación estratégica, que puede ser medida desde la valoración de los propietarios o la valoración de los distintos grupos de interés (Saavedra-García & Saavedra-García, 2012). Lo anterior incrementa la atención en la capacidad de maximizar el valor de la empresa, que se obtiene al lograr alguna ventaja competitiva para sus grupos de interés y de la economía o la sociedad (Alcaniz et al., 2011).

Cada grupo de interés tiene una visión de creación de valor que va más allá de bienes y dinero, es así como para el proveedor tiene importancia directa la utilidad, el incremento de la unidad en ventas hacia ese cliente y la seguridad de las transacciones que tienen en común; el cliente de la compañía, aprecia lo relacionado con el tiempo de relacionamiento con el cliente, si el cliente es referido, la influencia del cliente en las operaciones y el conocimiento del cliente con respecto al producto o servicio vendido (Pilgrimienė, Dovalienė, & Virvilaite, 2015). En otros casos, se crea valor ya sea por incrementar la complacencia de los clientes o reducir los costos de oportunidad a los grupos de interés, lo que no solo se refiere a la acumulación de beneficios por parte de los propietarios (García & Aguilera, 2015).

Existe una importante heterogeneidad en los valores tomados como base de los indicadores económico-financieros relativos a empresas que desarrollan actividades similares, siendo necesario interpretar los indicadores de datos empresariales agregados que permitan conocer las características de las entidades pertenecientes al mismo nivel o actividad (Rodríguez & Gómez, 2002), por lo que al identificar los diferentes factores de éxito, riesgos y oportunidades, las mediciones de ejecución de los negocios se deben ajustar a factores únicos en una industria en particular (Usoff, Thibodeau, & Burnaby, 2002). Por ejemplo, en las compañías de servicios, se puede generar valor a través de servicios complementarios con ventas de servicios asociados al

producto, al combinar uno o más productos con servicios ajustados a las necesidades de clientes particulares o creando soluciones a clientes específicos o industrias específicas y que pueden ayudar a construir relaciones más profundas con los usuarios de los servicios, como corresponde a los servicios de consultoría y de mantenimiento (Cusumano, Kahl & Suárez, 2015).

Valor es un proceso de confirmación de ciertos rasgos organizacionales en números para las partes interesadas (Mouritsen et al., 2001), y los indicadores de desempeño tradicionales de una compañía pueden dividirse en dos categorías: indicadores basados en información contable e indicadores que analizan la creación de valor (Trifan & Suciu, 2015).

La información financiera contable incluye mediciones tradicionales tales como Utilidades por acción (*Earnings Per Share* [EPS]), Retorno de los activos (*Return of Assets* [ROA]) y Retorno de capital (*Return of Equity* [ROE]) (Gupta & Sikawar, 2016). El Retorno de la inversión (*Return of Investment* [ROI]), es el índice de ejecución empresarial que ayuda a conocer cuál es la relación existente entre la utilidad neta obtenida y el valor de la inversión realizada en un periodo de tiempo (Benavides, 2012). El indicador Utilidades antes de intereses, impuestos, depreciación y amortización (*Earnings Before Interest, Taxes, Depreciation, and Amortization* [EBITDA]), es un indicador preparado en base a la información financiera y podría dar una señal de agregación de valor (Bastidas, 2007).

Adicionalmente, en los indicadores de creación de valor se encuentran, entre otros, Retorno total del inversionista (*Total Shareholder Return* [TSR]), Valor económico agregado (*Economic Valued Added* [EVA]), Valor de mercado agregado (*Market Valued Added* [MVA]), Flujo de caja del retorno de la inversión (*Cash Flow Return on Investment* [CFROI]) y Flujo de caja agregado (*Cash Flow Added* [CVA]) (Trifan & Suciu, 2015).

Bajo estos modelos, una buena posición financiera corresponde a un mantenimiento óptimo de liquidez, un nivel de deuda que asegura independencia total y buena seguridad para los prestamistas (Mihajlović, Stanković, & Nikolić, 2015). Sin embargo, esta política financiera refleja los intereses de los gerentes sin ser correlacionadas con todas las partes involucradas como propietarios, empleados, gobierno, bancos, mercado de capitales y económicos, etc. (Negrea & Ionescu, 2014).

De esta forma, los niveles de rendimiento de referencia establecidos por una empresa se convierten en estándares para otras firmas competidoras, siendo un proceso de gestión continuo en el que la mejor empresa intenta actualizar sus niveles de rendimiento a nuevos niveles y otras organizaciones intentan actualizar su rendimiento a los niveles del mejor desempeño (Janardhana et al., 2017).

4.4.1. Retorno sobre inversión (ROI)

Esta razón financiera vincula los beneficios generados por un grupo de activos o un centro de inversión a los recursos usados para generar ese ingreso (Cuevas, 2001). Asimismo, determina la habilidad para obtener utilidades sobre la inversión en libros de los accionistas y se utiliza con frecuencia al establecer diferencias entre dos o más empresas de una industria (Van Horne, 1993).

La fórmula del ROI puede ser reestructurada con el objeto de informar sobre los elementos que hacen parte de la tasa de retorno (Cuevas, 2001). El numerador generalmente corresponde a la utilidad o margen por segmento y el denominador utiliza, entre otros, los activos totales, valor del activo corriente, activos al costo o activos netos, de acuerdo con el interés del evaluador. Sus fórmulas son:

$$ROI = \frac{\text{Utilidad Operativa}}{\text{Activos Utilizados}} \quad (1)$$

$$ROI = \frac{\text{Utilidad Operativa}}{\text{Valor Corriente del Activo}} \quad (2)$$

Otra fórmula básica para calcular el retorno de la inversión es (Andrade, 2011):

$$ROI = \frac{\text{Utilidad neta de la actividad}}{\text{Inversiones realizadas o costos}} \quad (3)$$

Asimismo, puede calcularse de otras formas, como el modelo Dupont (Cuevas, 2001):

$$ROI = \text{Rotación de Activos} \times \text{Margen de Utilidad} \quad (4)$$

Donde, la rotación de activos mide el grado de eficiencia para generar los ingresos y presenta el número de unidades monetarias de ingresos originado por cada unidad monetaria en activos productivos.

En términos generales, los cálculos del ROI se pueden realizar utilizando una gran variedad de bases en su cálculo, por lo tanto, su componentes deben ser definidos claramente antes de ejecutar una evaluación (Cuevas, 2001).

4.4.2. Ingresos antes de intereses, impuestos, depreciaciones y amortizaciones (EBITDA)

Este es un concepto fundamental en el cual se obtiene una medida de desempeño libre de los efectos de decisiones financieras, contables específicas y libre de una situación tributaria específica (Brockman & Russell, 2012). Es usado para medir la salud financiera de una empresa,

para calcular valoraciones sencillas de una empresa basada en múltiplos EBITDA, a menudo como una medida del flujo de caja operativo de una empresa (Brockman & Russell, 2012) y es un indicador financiero, apropiado en el análisis del desempeño económico de las empresas (Bastidas, 2007).

Se calcula a partir del resultado contable de la empresa antes de intereses, depreciación, amortización de intangibles, otros conceptos extraordinarios y el impuesto sobre la renta (Bastidas, 2007). Según Brockman y Russell (2012), existen las siguientes razones por las cuales los analistas prefieren usar el EBITDA: a) es rápido y fácil de calcular y, b) es un valor para una empresa que puede estimarse incluso para empresas con ganancias netas negativas, en la medida que su resultado es usualmente positivo. Adicionalmente, excluye los efectos originados en el financiamiento y de las decisiones asociadas con la contabilidad tales como la depreciación y amortización de intangibles (Bastidas, 2007). Se calcula de acuerdo con la siguiente fórmula:

$$\text{EBIT} = \text{Ventas netas} - \text{gastos de producción} \quad (5)$$

$$\text{EBITDA} = \text{EBIT} + \text{Gastos de Depreciación} + \text{Gastos de amortización} \quad (6)$$

El EBITDA también se puede usar en valoraciones simples de negocios al utilizar lo que se conoce como múltiplo EBITDA o múltiplo Valor / EBITDA, para calcularlo se toma como numerador el valor de mercado de capital más el valor de mercado de la deuda y como denominador el EBITDA, de acuerdo con lo siguiente:

$$\text{Multiplo Valor EBITDA} = \frac{\text{VM EBITDA} + \text{VM de la Deuda}}{\text{EBITDA}} \quad (7)$$

Donde, VM es valor de mercado. Otra forma más sofisticada de calcularlo incluye tomar como numerador el valor de mercado de capital más el valor de mercado de la deuda menos el saldo de caja y como denominador el EBITDA menos los ingresos por intereses (Brockman & Russell, 2012), utilizando la siguiente fórmula:

$$\text{Multiplo Valor EBITDA} = \frac{\text{VM EBITDA} + \text{VM de la Deuda} - \text{Caja}}{\text{EBITDA} - \text{Ingreso por Intereses}} \quad (8)$$

Donde, VM es valor de mercado. El múltiplo EBITDA resultante de estas fórmulas ofrece una estimación simple del valor de la empresa en términos de EBITDA. A continuación, se puede comparar con empresas de diferentes tamaños en función de sus múltiplos EBITDA relativos o de un múltiplo promedio para la industria (Brockman & Russell, 2012).

4.4.3. Valor económico agregado (EVA)

Este indicador financiero se basa en que para crear valor económico, una empresa debe ganar lo suficiente para cubrir sus costos operativos y remunerar correctamente el capital invertido, es decir a los accionistas, con el objeto de atraer a los inversores con un pago a la inversión del capital con una tasa atractiva que en cualquier caso debe ser más alta de lo que podrían obtener con una inversión de libre riesgo (Guni & Munteanu, 2014). El principio fundamental introducido es que al instante de determinar los beneficios que muestra la organización en un periodo de tiempo determinado se debe considerar el costo de oportunidad sobre el capital aportado por los accionistas (Vera-Colina, 2000).

Este indicador busca encaminar la gestión de los administradores para la obtención del más alto valor de la inversión de sus accionistas, cuyo objetivo se obtiene a través de las decisiones

relacionadas con la política de distribución de dividendos, financiación e inversión, sin dejar de contemplar las necesidades de beneficios de los inversionistas y su nivel de riesgo (Milla, El EVA (Economic Value Added):¿Un indicador de gestión o un indicador de creación de valor?, 2003).

Su estimación involucra dos elementos principales el primero, es la utilidad en operaciones después de impuestos, que corresponde al remanente originado en los ingresos de la compañía una vez restados los costos, gastos de operaciones y el pago de los impuestos relacionados con este excedente (Vera-Colina, 2000) y el segundo, es el costo del capital permanente de la compañía que implica considerar los costos generados por el pago de los intereses a los bancos por el capital prestado, y el costo del capital propio, lo que es definido como costo de oportunidad (Guni & Munteanu, 2014).

Existen los siguientes tres métodos para calcular el indicador EVA:

1) Calculando el costo del capital permanente de la compañía, lo que incluye considerar los costos generados por pagos de intereses bancarios por el capital tomado en préstamo y el costo de su propio capital, de acuerdo con la siguiente formula:

$$\text{NOPAT} = \text{EBIT} - \text{Impuestos} \quad (9)$$

$$\text{EVA} = \text{NOPAT} - (\text{Costo del capital invertido} \times \text{costo de capital}) \quad (10)$$

Donde, NOPAT es utilidad operativa neta después de impuestos.

2) Tratando el valor económico como un valor residual, de la siguiente forma:

$$\text{EVA} = \text{Capital Invertido} \times (r - \text{costo de capital}) \quad (11)$$

Donde, r es la tasa de rendimientos sobre el capital invertido.

3) Involucrando los gastos operativos dentro de un indicador individual monetario de evaluación de desempeño (Guni & Munteanu, 2014), con la siguiente forma de cálculo:

$$\text{EVA} = \text{Ventas Netas} - \text{Gastos Operativos} - \text{Costo de capital permanente} \quad (12)$$

El costo del capital permanente corresponde a analizar los costos generados por el pago de los intereses a entidades financieras producto de capital obtenido de préstamos que son registrados en el estado de resultados y el costo del capital propio que corresponde al costo del capital propio, denominado costo de oportunidad que puede tener diferente tratamiento en la contabilidad (Guni & Munteanu, 2014).

Sin embargo, para poder calcular apropiadamente alguno de los métodos anteriores, se deben realizar ajustes contables y en algunos casos, reprocesar la información contable (Guni & Munteanu, 2014).

4.4.4. Valor de mercado agregado (MVA)

El *Market Value Added* (MVA) corresponde al residuo entre el valor justo de las acciones en el mercado de una compañía cotizada y la suma del valor contable de la deuda y capital invertido en la compañía ajustado, también podría ser igual al valor presente de EVA esperado en el futuro, por lo que, mientras más alto sea el MVA, mejor será la compañía ya que ha creado una riqueza sustancial para los accionistas (Wibowo & Berasategui, 2008).

Se considera que el MVA tiene la relación más alta con EVA en lugar de otras medidas financieras. Existe una relación directa entre MVA y EVA, en la medida que si una empresa

tiene un historial de EVA negativos, entonces su MVA probablemente será negativo, y en segundo lugar, cuando se utiliza el EVA o MVA para evaluar el desempeño gerencial como parte de un programa de compensación de incentivos, EVA es la medida que se usa de forma habitual (Brigham & Ehrhardt, 2002). Su fórmula es:

$$\text{MVA} = (\text{VM de las acciones} + \text{VM de la Deuda}) - \text{Total de Capital} \quad (13)$$

Donde, VM es Valor de mercado y el Total de capital es el valor registrado en libros.

$$\text{VMT} = \text{Valor de Mercado de las acciones} - \text{Valor de Mercado de la Deuda} \quad (14)$$

De modo que el valor de mercado de las acciones corresponde al valor de capitalización del mercado, el valor de la obligación corresponde al valor en libros de la deuda y el total de capital al total en libros de la deuda y el patrimonio (Wibowo & Berasategui, 2008).

Sin embargo, una desventaja clave de MVA es que las ganancias y pérdidas acumuladas de actividades históricas se agregan de forma individual con los resultados del año pasado más las sensaciones de los inversionistas sobre el precio de mercado actual, como resultado, una empresa con una historia exitosa seguirá mostrando una MVA positivo y alto, incluso cuando las perspectivas actuales no sean positivas (Bontis, 2000).

4.4.5. Valor de los Flujos de caja agregados (CVA)

Se concentra en el análisis del origen de las utilidades y beneficios, con los mismos fundamentos de generación de valor relacionado con el logro de beneficios y con los recursos de efectivo, incluye un análisis de los flujos de efectivo generados o usados a lo largo del tiempo de la inversión con la aplicación de técnicas de descuento sobre los flujos (Vera-Colina, 2000).

Por otro lado, identifica dos tipos de inversiones: a) Las Estratégicas. Cuyo objetivo es crear valor o nuevo valor a los accionistas y b) No Estratégicas. Se realizan para mantener el valor que están creando las inversiones estratégicas, lo que contribuye para que la gerencia se concentre de forma eficiente en la gestión de las inversiones estratégicas (Vera-Colina, 2000). De esta forma, el CVA se compone de los elementos de flujo de caja operacional (OCF) y el flujo de caja operacional demandado (OCFD) con la siguiente fórmula:

$$\begin{aligned} \text{CVA} = & \text{Flujo de Efectivo proveniente de operaciones OCF} \\ & - \text{Flujo de Efectivo operacional demandado OCFD} \end{aligned} \quad (15)$$

El CVA considera el valor de las inversiones fundamentales en operación y contempla el efecto de la inflación de los periodos y de esta forma obtener un valor del capital utilizado en el negocio actualizado (Vera-Colina, 2000).

4.4.6. Consideraciones generales de los indicadores de desempeño financiero

Bajo el enfoque del inversionista, si el indicador EVA tiene un valor positivo indica la obtención de valor y si es negativo indica pérdida de valor, en el EBITDA el inversionista espera que sea positivo y para determinar la rentabilidad se depende de la gestión que cada empresa realice respecto a las políticas de financiación, tributación, de amortización y depreciación (Bonmatí, 2012), como consecuencia, para su análisis debe ser complementado con otro indicador para tener conclusiones con mayor información de apoyo (Bastidas, 2007).

El indicador ROI también debe tener un resultado positivo y constituye un argumento para que la administración acepte algunos proyectos de inversión, incluso si no crean valor (Trifan &

Suciu, 2015). Es una razón financiera que asocia las ventas obtenidas por un centro de costo, de inversión, o base de activos que intervienen para generar el ingreso (Cuevas, 2001).

En Colombia, González y Bermúdez (2008) observaron que la incidencia de los indicadores financieros que soportan el modelo de decisión en las pequeñas empresas se apoya en información financiera del balance general, estado de resultados y flujo de caja en un 50,70%, en los indicadores de rentabilidad y liquidez en un 44%, en el EBITDA el 2,7% y en el EVA un 1,3%.

Asimismo, en las compañías medianas el 61,1% se apoya en los estados financieros y otro tipo de revelaciones no financieras, el 50% en los indicadores de rentabilidad y liquidez, en el EVA el 2,8% y el 8,3% de los administradores de compañías medianas contemplan indicadores que incluyen los márgenes operacional y de solvencia, la cartera vencida, los retornos sobre capital e inversión, los indicadores de calidad sobre los procedimientos, productividad e incremento de la capacidad instalada (González & Bermúdez, 2008).

5. METODOLOGÍA

5.1. Enfoque metodológico

El enfoque metodológico del presente estudio es cuantitativo (ver Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p. 4), teniendo en cuenta que se basa en una medición en la industria de los servicios de auditoría en Colombia, los estudios previos realizados sobre capital intelectual y el desempeño financiero de las empresas.

De acuerdo con lo definido por Hernández et al. (2010, p. 81), este estudio es correlacional en la medida que busca conocer si existe alguna relación o grado de asociación entre variables; en este caso entre el capital intelectual y su contribución en los indicadores de desempeño financiero de las compañías de servicios profesionales de auditoría en Colombia.

5.2. Diseño

Se empleó un diseño correlacional transeccional (Hernández et al., 2010, p 155) para un solo grupo, esta metodología que permite medir y analizar datos de tal forma que posibilita establecer la conexión o grado de asociación que existe entre el capital intelectual y las variables de desempeño financiero, siendo el grupo 48 compañías de auditoría financiera en Colombia, de acuerdo con la muestra seleccionada.

5.3. Población y muestra

La población definida para esta investigación fueron las firmas de auditoría en Colombia, que en cumplimiento de requerimientos legales reportaron sus estados financieros anuales a la Superintendencia de Sociedades (2015).

La muestra seleccionada para este estudio corresponde a una muestra probabilística (Hernández et al., 2010, p, 177) donde cualquier compañía de servicios profesionales de auditoría puede ser seleccionada de forma aleatoria. Se empleó la siguiente fórmula para calcular el tamaño:

$$n = \frac{N \times Z^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + (Z^2 \times p \times q)}$$

Dónde: N = Total de la población, Z= coeficiente de confiabilidad, p y q= probabilidad de ser seleccionada para contestar el cuestionario y el fracaso, es la probabilidad que no sea seleccionada que tiene cada integrante de la población y d = error seleccionado. Que corresponde a N=65, Z=2,24 (una seguridad del 97,5%), p= 0,05, q=0,95 y d=0,036. Como resultado se recibieron 48 cuestionarios de las firmas de auditoría

Para la obtención de las respuestas se realizó una convocatoria a las firmas de auditoría en Colombia a través de la página de internet del Instituto Nacional de Contadores Públicos, adicionalmente, se solicitó su diligenciamiento de forma presencial; como resultado se recibieron 48 cuestionarios diligenciados de las firmas de auditoría que corresponden al 73% de la población.

5.4. Instrumento

Cuestionario de capital intelectual. El cuestionario de capital intelectual seleccionado para ser aplicado a la población sujeta a estudio fue el formulado por Bontis (1998). Este cuestionario fue diseñado aprovechando los constructos del capital intelectual y las expectativas de desempeño de la compañía dentro del contexto conceptual planteado por Bontis (1998).

El cuestionario tiene un total de 63 preguntas, en la primera parte incluye: a) una carta remisoría, b) información general donde se incluyen las definiciones del capital intelectual, c) el cuestionario con 53 preguntas con un escalamiento Likert sobre indicadores de la administración del capital humano, capital estructural y capital cliente, en las cuales 5 preguntas tienen ponderación invertida.

En la segunda parte, tiene 10 preguntas, diseñadas con una escala para que el usuario determine el décil de calificación del desempeño (los déciles corresponden a los grupos que dividen una serie de datos en diez partes iguales y originan valores que corresponden al 10%, al 20%... y al 90% de los datos) de la compañía en la industria en la cual se desarrolla. Finalmente, contiene una parte con información general de la empresa que incluyen el nombre, la industria, número total de empleados y valor de los ingresos del último año. En cuanto los componentes de capital intelectual, el cuestionario se encuentra construido de la siguiente forma:

- a) Componente capital clientes: Este componente incluye 17 atributos que se concentran en la encuesta como pertenecientes a la gestión de la compañía con los clientes, dentro de los cuales se encuentra el grado de satisfacción del cliente con respecto a los servicios prestados, el tiempo percibido por el cliente para la recepción del servicio, el valor agregado suministrado a los clientes, entre otros.

b) Componente capital humano: Este componente contiene 20 variables que corresponden a la gestión de la compañía sobre sus recursos humanos, dentro de los que se encuentra su competencia, entrenamiento, trabajo en equipo, innovación, características generales de los empleados, programa de reclutamiento, entre otros.

c) Componente capital estructural: Este componente contiene 16 variables que corresponden a la gestión de los recursos disponible para la compañía de servicios profesionales, comprende los precios por transacción, ingreso por empleados, implementación de nuevas ideas, desarrollo de nuevas ideas en la industria, eficiencia, sistemas con fácil acceso, procesos que facilitan la innovación, entre otros.

Este instrumento se ha aplicado en las diferentes organizaciones de forma aleatoria a los socios o gerentes. Adicionalmente, Bontis et al., (2000) aplicaron este cuestionario a 107 estudiantes de MBA de diferentes sectores observando relaciones positivas entre el capital humano y el capital clientes, y el capital clientes y capital estructural independientemente del tipo de industria, asimismo, el capital estructural y el rendimiento de la empresa resultó importante independientemente de la industria; para el capital humano y el capital estructural se observó que tiene relaciones diferentes dependiendo del tipo de industria.

Ferreira (2010) utilizó una muestra de 440 empleados, 82 del sector industrial y 358 del sector de servicios para 3 organizaciones, determinando que el cuestionario de capital intelectual constituye una medición válida y confiable de los tres tipos de capital y se puede utilizar para evaluar hipótesis relacionadas con proyectos a mayor escala que puede centrarse en otros tipos de contextos organizacionales, basado en coeficientes de correlación de 0,62 a 0,80 de capital estructural, de 0,79 a 0,85 de capital clientes y de 0,57 a 0,77 de capital humano, y con una

confiabilidad de capital clientes, capital estructural y capital humano, mediante el Alpha de Cronbach de 0,88; 0,85 y 0,65, respectivamente.

De igual forma, otros estudios han tomado como base el cuestionario de capital intelectual (Bontis, 1998) como es el caso de la versión modificada de Cabrita et al., (2007), quienes revalidaron psicométricamente las preguntas y las combinaron con nuevos ítems llegando a 71 elementos, este último fue usado posteriormente por Cabrita y Bontis (2008) y, Mention y Bontis (2013). También, fue empleado como apoyo por Sharabati, Jawad y Bontis (2010) como base para la generación de un instrumento que tiene 100 preguntas. Sin embargo, no se identificó alguna versión en español para este cuestionario y no ha sido evaluado en Colombia ni en otros países hablantes del castellano o español.

Información financiera. El estado de situación financiera y el estado de resultados de las compañías que reportaron sus estados contables bajo la actividad económica denominada “relacionadas con contabilidad” e identificada con la actividad económica “M6920” al 31 de diciembre de 2015 (Superintendencia de sociedades, 2015), fue usado para determinar las variables de desempeño financiero.

Lo anterior, debido a las atribuciones especiales otorgadas por la ley colombiana, donde la Superintendencia de Sociedades está facultada para verificar la situación jurídica, económica, administrativa o contable de las empresas unipersonales, sociedades comerciales y sucursales de sociedades extranjeras (Superintendencia de Sociedades, 2015). Posteriormente, esta información es consolidada en una base de información que permite realizar diversos análisis y organizar las compañías por activos, pasivos, patrimonio, volumen de ingresos y ganancias, entre otros, que es publicada en la página de internet de la Superintendencia de Sociedades (2016).

5.5. Análisis de Datos

En el análisis de los datos, se tomaron los cuestionarios diligenciados por las empresas, se tabuló la información y se realizaron los análisis descriptivos generales. Asimismo, se tomaron las cifras de los estados financieros, se establecieron los valores de los indicadores financieros definidos en la investigación (ROI, EBITDA y EVA), se realizaron los estadísticos descriptivos y posteriormente se definieron las correlaciones aplicando el sistema SPSS. Para el modelo estructural se incluyeron las variables en el aplicativo R.

6. RESULTADOS

6.1. Adaptación transcultural del cuestionario

Teniendo en cuenta que la versión disponible del cuestionario de capital intelectual (Bontis, 1998) se encuentra en idioma inglés, se desarrolló la traducción y adaptación transcultural al español antes de utilizar dicho instrumento, tomando como referencia la metodología de adaptación transcultural utilizada en los estudios adelantados por Sanabria, Tobón, Certuche y Sánchez-Pedraza (2015), Bernal-Vargas, Cortes y Sánchez (2017) y Herrejon et al. (2012).

6.1.1. Permiso de la adaptación transcultural del cuestionario original

La metodología de adaptación transcultural incluye que se contacte al autor del instrumento para obtener el permiso de su traducción (Wild et al., 2005). Debido a esto se obtuvo la aprobación de Bontis para el uso del cuestionario de capital intelectual desarrollado por él, mediante comunicación por correo electrónico.

6.1.2. Traducción directa

Se debe desarrollar al menos dos traducciones directas independientes que se pueden comparar para detectar errores y evitar la interpretación divergente de los elementos ambiguos en el cuestionario original, lo que reduce el sesgo potencial de los traductores (Wild et al., 2005). Al

respecto, se realizaron dos traducciones de inglés, idioma original del instrumento, al español, que fue realizada de forma independiente por dos traductores oficiales que cuentan con la respectiva Resolución del Ministerio de Justicia Nacional, que es la entidad que emite dicho título. Los traductores oficiales seleccionados han participado en la realización de diversas traducciones de documentos relacionados con temas administrativos de las compañías, por lo que generaron versiones similares en español.

6.1.3. Conciliación

La conciliación resuelve las discrepancias entre las traducciones independientes originales y busca la concordancia entre los hábitos de habla individuales y las preferencias, este consenso puede requerir que se produzcan traducciones alternativas, pero el resultado es una traducción final reconciliada preparada para la traducción inversa (Wild et al., 2005).

De acuerdo con lo anterior, se tomaron las traducciones elaboradas por cada traductor oficial, se determinaron las diferencias entre una traducción y otra, que fueron evaluadas por un juez con experiencia en temas organizacionales, realizando la selección de alguna versión traducida que fuera más cercana al cuestionario original, generando una nueva versión conciliada de acuerdo con el contexto colombiano.

6.1.4. Traducción inversa

El propósito principal del proceso de retro-traducción es realizar un paso de control de calidad que demuestre que la calidad de la traducción es tal que se puede obtener el mismo significado cuando la traducción se traslada al idioma de origen (Wild et al., 2005). Para este efecto, se tomó

la versión concordada por el juez con experiencia en español y se tradujo nuevamente a inglés por parte de dos hablantes nativos de ese idioma con fluidez en el idioma español que cuentan con experiencia en temas administrativos. Se les solicitó que realizaran la traducción de acuerdo con su entendimiento del contenido en español a inglés sin ninguna restricción para asegurar la adecuada comprensión de cada ítem del cuestionario.

6.1.5. Armonización

Con el objeto de detectar y tratar cualquier discrepancia de traducción que surja entre las diferentes versiones de idioma se realiza el proceso de armonización, garantizando así la equivalencia conceptual entre las versiones de origen y destino y entre todas las traducciones, por lo que proporciona un paso de control de calidad adicional (Wild et al., 2005).

Para efectos de la armonización, se tomaron las traducciones realizadas por los hablantes nativos y la versión original del cuestionario para asegurar la equivalencia en el significado de las palabras de las distintas versiones. En esta etapa se realizaron adaptaciones en la redacción de las siguientes preguntas: 1) el significado de transacción para efectos del instrumento, 2) desarrollo de nuevas ideas en la empresa, 3) selección de la compañía por parte de los clientes cuando se realizan nuevos negocios y 4) lo relacionado con rentabilidad, cuyas modificaciones se realizaron para asegurar la adecuada semántica del cuestionario.

Adicionalmente, se consultaron dos jueces independientes con experiencia en temas organizacionales para que realizaran una evaluación sobre el cuestionario, con los resultados que se muestran en la Tabla 1.

Tabla 1. Resultados evaluación inicial cuestionario de capital intelectual.

Tema evaluado	Calificación		
	Baja (%)	Media (%)	Alta (%)
Carta remitosa – Claridad del párrafo		17	83
Carta remitosa – Comprensión del párrafo		25	75
Información general – Claridad del párrafo	50		50
Información general – Comprensión del párrafo		50	50
Cuestionario – Claridad de la pregunta	3	4	93
Cuestionario – Comprensión de la pregunta	4	3	93
Cuestionario – Redacción	2	5	92
Cuestionario – Naturalidad de la pregunta y opciones de respuesta	5	53	42
Información general – Claridad de la pregunta			1
Información general – Comprensión de la pregunta			1
Información general – Redacción			1
Información general – Naturalidad de la pregunta y opciones de respuesta		50	50
Otros asuntos – Claridad del párrafo			1
Otros asuntos – Comprensión del párrafo			1

Datos obtenidos en el campo (Elaboración propia)

Nota. Calificación de los jueces sobre los párrafos o preguntas de cada sección del cuestionario, teniendo en cuenta que cada una de las secciones podía estar compuesto de varios párrafos o preguntas el porcentaje hace referencia al número de párrafos o preguntas a los que se les asigna una calificación determinada.

En la Tabla 1 se observa que en general los asuntos evaluados del cuestionario de capital intelectual son altos, a excepción de la claridad con un 50% baja y comprensión del párrafo de la información general con una calificación de 50% media. Asimismo, la naturalidad de la pregunta y opciones de respuesta de la información general de la sección C fue del 50% medio.

Asimismo, los jueces hicieron comentarios generales del contenido del cuestionario indicando que la extensión del cuestionario y la escala para responder era muy amplia, también referenciaron al nivel organizacional que deben tener las personas que contesten la encuesta, en la medida que consideran que, deben tener un cargo gerencial y un buen conocimiento global de la compañía. Lo anterior, concuerda con Bontis (1998) debido a que como el estudio se concentra a un nivel de análisis de la compañía, cada persona que responda debe contestar como representante de su organización.

6.1.6. Evaluación por jueces

Con la versión obtenida del procedimiento de armonización, se seleccionaron 8 personas colombianas con conocimientos de la industria de servicios de auditoría en Colombia, que fueran socios o gerentes en este tipo de compañías para que evaluaran la aplicación del cuestionario de capital intelectual.

De acuerdo con las Normas Internacionales de Auditoría (NIA) emitidas por el International Federation of Accountants (IFAC), la estructura de las compañías de servicios de auditoría requiere que sus miembros sean contadores profesionales debidamente calificados con experiencia práctica, lo que les permite contar con la competencia profesional para el desarrollo de la auditoría, por consiguiente, los socios y gerentes dentro de la compañía son responsables de la misión y realización de las auditorías, así como de la emisión del informe en representación de la firma.

Dichos jueces evaluaron y concluyeron, bajo un método análisis porcentual, lo que se indica en la Tabla 2 siguiente.

Tabla 2. Resultados evaluación jueces cuestionario de capital intelectual.

Asunto Evaluado	Calificación		
	Baja (%)	Media (%)	Alta (%)
Carta remisoría – Pertinencia del párrafo		10	90
Carta remisoría – Redacción del párrafo	3	06	92
Información general – Pertinencia del párrafo		19	81
Información general – Redacción del párrafo	6	6	88
Cuestionario – Pertinencia del párrafo	11	18	71
Cuestionario – Redacción del párrafo	8	24	68
Cuestionario – Dificultad de la pregunta	38	41	21
Cuestionario – Pertinencia de las opciones de respuesta	3	23	74
Información general – Pertinencia del párrafo	4	26	70
Información general – Redacción del párrafo	6	20	74
Información general – Dificultad de la pregunta	19	61	20
Información general – Pertinencia de las opciones de respuesta	9	16	75
Otros asuntos – Pertinencia del párrafo	6	38	56
Otros asuntos – Redacción del párrafo		25	75

Datos obtenidos en el campo (Elaboración propia)

Nota. Calificación de los jueces sobre los párrafos y opciones de respuesta de cada sección del cuestionario, teniendo en cuenta que cada una de las secciones podía estar compuesto de varios párrafos o preguntas el porcentaje hace referencia al número de párrafos u opciones de respuesta a los que se les asigna una calificación determinada.

De acuerdo con la Tabla 2, la carta remisoría cuenta con calificaciones altas de los aspectos evaluados, como es el caso de la redacción que fue de 92% y pertinencia del 90%. En lo relacionado con la información general la redacción fue de 88%, y pertinencia del 81%. En la sección del cuestionario, cuenta con evaluaciones por parte de los jueces alta sobre la pertinencia de las opciones de respuesta del 74%, sobre la pertinencia el 71%, en lo relacionado con la redacción el 68% y consideraron que las preguntas tienen un grado de dificultad media en un 41%.

De igual forma, en la sección C de información general se calificaron de forma alta la pertinencia de las opciones de respuesta con un 75%, la redacción con un 74%, la pertinencia con el 70% y la dificultad de la pregunta con una evaluación media de 61%. En otros asuntos, se

observa una redacción del párrafo calificada como alta en un 75% y pertinencia del párrafo del 56%.

En los comentarios, los evaluadores indicaron que las personas que contesten el cuestionario deben tener un gran conocimiento de los aspectos administrativos de las compañías para dar una respuesta apropiada.

Con respecto al grado de concordancia de las observaciones realizada por los jueces, se determinó el coeficiente de correlación intraclase para la carta remisoría, información general, cuestionario, información general de la compañía y otra información. Este índice es aceptado para evaluar la concordancia para datos continuos y estimar el valor de su varianza interna o externa para cada uno, la cual detalla la relación de la variación total, la cual es explicada por los residuos entre los jueces y el instrumento (Mandeville, 2005). Los resultados se muestran en la Tabla 3.

Tabla 3. Correlación intraclase – Medidas promedio.

Factores	Correlación Intraclase	Intervalo de confianza 95%	
		Límite inferior	Límite superior
Carta remisoría – Pertinencia	0,80	0,41	0,96
Carta remisoría – Redacción	0,79	0,39	0,96
Información general (sección C) – Pertinencia	0,55	-0,45	0,86
Datos obtenidos en el campo (Elaboración propia)			

En la Tabla 3 se observa que el coeficiente intraclase es apropiado o moderado. Para la pertinencia de la carta remisoría corresponde a 0,80, su intervalo de confianza del 95% que oscila entre 0,41 y 0,96; asimismo, la redacción de la carta remisoría corresponde a 0,79, con un intervalo de confianza de 95% que se encuentra entre 0,39 y 0,96. Con respecto a la pertinencia de la información general el coeficiente corresponde a 0,55 de confiabilidad catalogada como moderada con un intervalo de confianza del 95% que oscila entre -0,45 y 0,86.

6.2. Análisis de las propiedades de validez y confiabilidad del cuestionario

6.2.1. Análisis descriptivo

La Tabla 4 corresponde a la descripción de los ítems por tipo de capital, donde se observa que el capital humano presenta una media que oscila entre 3,56 y 5,58, donde el ítem de mayor calificación fue la relacionada con que la compañía obtiene el máximo de sus empleados cuando cooperan entre sí en sus tareas de equipo (H4), el ítem relacionado con el apoyo de la compañía a sus empleados en la actualización de sus habilidades y capacitación cuando cada uno de ellos lo considera necesario (H7) con 5,56 y el ítem inverso sobre si los empleados de la organización rara vez reflexionan sobre sus acciones (H14R) con 5,52. Las preguntas con menos puntuación media fueron: el ítem relacionado con que cuando un empleado deja la compañía no se tiene un programa de capacitación de relevo para reemplazarlo (H2) con 3,56 y el ítem donde los empleados de la compañía son ampliamente reconocidos como los mejores de toda la industria (H9) con 4,41.

En las preguntas de capital clientes, los valores de la media se encuentran entre 4,37 y 5,92, donde el ítem más sobresaliente corresponde a (C13R) donde generalmente no importa a la compañía lo que el cliente piense o quiera de la compañía, que es un ítem de calificación invertida, asimismo, el ítem sobre si la organización se esfuerza por mantener el servicio más positivo y con mayor valor agregado en la industria (C6) con 5,56 y el ítem relacionado con aprovechar las necesidades y anhelos de los clientes para esforzarse en mantenerlos satisfechos (C14) con 5,54. De otra parte, el ítem que menos puntuación tiene es el relacionado con considerar que la participación en el mercado es la más alta de la industria (C4).

Tabla 4. Descriptivo de ítems por tipo de capital.

Capital	Item	Media	Mediana	D.E.	Capital	Item	Media	Mediana	D.E.
Humano	H1	5,05	5,00	1,13	Clientes	C1	5,33	6,00	1,47
	H2	3,56	3,00	1,98		C2	5,05	5,00	1,28
	H3	5,05	5,00	1,25		C3	5,43	6,00	1,23
	H4	5,58	6,00	1,34		C4	4,37	5,00	1,45
	H5R	5,00	5,00	1,89		C5	5,02	5,00	1,27
	H6	5,21	6,00	1,34		C6	5,56	6,00	1,28
	H7	5,56	6,00	1,50		C7	4,94	5,00	1,17
	H8	4,98	5,00	1,25		C8	4,72	5,00	1,32
	H9	4,41	5,00	1,38		C9	5,39	6,00	1,44
	H10	5,39	6,00	1,20		C10	5,09	5,00	1,40
	H11	5,49	6,00	1,17		C11	4,60	5,00	1,87
	H12	5,41	6,00	1,38		C12	5,19	5,00	1,26
	H13R	4,43	4,00	1,53		C13R	5,92	7,00	1,77
	H14R	5,52	6,00	1,68		C14	5,54	6,00	1,25
	H15R	4,94	5,00	1,70		C15R	4,92	5,00	1,57
	H16	5,45	6,00	1,48		C16	5,27	6,00	1,34
	H17	5,49	6,00	1,34		C17	5,34	6,00	1,37
	H18	5,03	5,00	1,28	Desempeño	P1	6,23	7,00	2,02
	H19R	5,49	6,00	1,60		P2	6,90	7,00	1,84
	H20	5,21	5,00	1,20		P3	6,25	6,00	1,74
Estructural	S1	4,19	4,00	1,53		P4	6,49	7,00	1,72
	S2	4,66	5,00	1,32		P5	6,52	7,00	1,78
	S3	4,78	5,00	1,34		P6	6,15	6,00	1,88
	S4	4,13	4,00	1,34		P7	6,17	6,00	1,71
	S5	4,72	5,00	1,23		P8	6,39	7,00	2,02
	S6	4,11	4,00	1,33		P9	5,96	6,00	1,73
	S7	4,84	5,00	1,30		P10	7,02	7,00	1,78
	S8	5,58	6,00	1,35					
	S9	4,05	4,00	1,42					
	S10	5,41	6,00	1,26					
	S11	5,15	6,00	1,41					
	S12	5,13	5,00	1,29					
	S13R	5,68	7,00	1,84					
	S14	4,82	5,00	1,66					
	S15	5,66	6,00	1,35					
	S16R	4,84	5,00	1,71					

Datos obtenidos en el campo (Elaboración propia)

En lo referente al capital estructural, tiene medias entre 4,05 y 5,68, siendo el ítem más relevante la que presenta calificación inversa donde se evalúa si la compañía es una pesadilla burocrática (S13R), el relacionado con la cultura y la atmosfera de la organización es cordial y cómoda (S15) con 5,66 y el ítem donde la compañía apoya el desarrollo de nuevas ideas y

productos (S8) con 5,58. El ítem de menor calificación es donde se evalúa si la compañía desarrolla más nuevas ideas y productos que cualquier otra compañía en la industria (S9).

Para el desempeño el ítem más alto es la clasificación del décil relacionado con desempeño y éxito empresarial en general (P10) con 7,02, las perspectivas futuras (P2) con una media de 6,9 y crecimiento en ventas (P5), con una media de 6,52. El ítem con menos puntuación, con una media de 6,15, corresponde a la determinación de décil del rendimiento de los activos después de impuestos (P7).

6.2.2. Normalidad del cuestionario de capital intelectual

Con el objeto de contrastar la normalidad de un conjunto de datos, se empleó la prueba de Shapiro-Wilk, apropiada con el objeto de realizar las pruebas de contraste de normalidad en muestras menores de 50. Como resultado, en general los datos no son normales, a excepción del ítem P3 sobre el décil de rentabilidad ($p = 0,16$), el ítem P4 relacionado con el décil de crecimiento de la rentabilidad ($p = 0,12$) y el ítem P8 sobre la respuesta global de la competencia ($p = 0,08$).

6.2.3. Correlación de las preguntas

El coeficiente de correlación Rho o rangos de Spearman mide el grado de relación entre dos variables o valores, pero no el nivel de aprobación o conformidad, si el instrumento mide metódicamente cantidades diferentes una de la otra, la correlación puede ser 1, aunque su concordancia sea nula (Martínez, Tuya, Martínez, Pérez, & Cánovas, 2009), este análisis es más apropiado para el tipo de datos no normales. En la Tabla 5 se observan los coeficientes de

correlación entre los ítems del instrumento, que muestran que en ocasiones los ítems de un tipo de capital se correlacionan más con los ítems de cualquier otro tipo de capital.

Tabla 5. Correlación entre los ítems del cuestionario (Parte 1)

Ítem	H1	H2	H3	H4	H5R	H6	H7	H8	H9	H10	H11	H12	H13R	H14R	H15R	H16	H17	H18	H19R	H20
H1	1,000																			
H2	0,082	1,000																		
H3	0,276	0,167	1,000																	
H4	0,126	0,082	-0,043	1,000																
H5R	-0,089	-,495**	-,354*	0,240	1,000															
H6	,399**	-0,087	0,276	0,091	0,046	1,000														
H7	0,184	-0,038	0,111	,398**	,303*	0,173	1,000													
H8	,353*	-0,202	0,284	,414**	0,116	,429**	,504**	1,000												
H9	,490**	-0,059	0,264	0,275	0,042	,487**	,447**	,630**	1,000											
H10	0,171	-0,045	0,213	,448**	0,278	0,205	,513**	,419**	,341*	1,000										
H11	0,143	0,011	0,217	,617**	0,224	,346*	,356*	,517**	,377**	,563**	1,000									
H12	0,178	-0,071	0,280	,416**	,336*	,315*	,527**	,596**	,486**	,589**	,568**	1,000								
H13R	0,047	-,330*	-,299*	0,099	,387**	0,094	0,131	0,174	-0,049	0,032	-0,021	0,024	1,000							
H14R	0,006	-0,168	-0,090	0,278	,602**	0,042	0,265	,303*	0,233	0,240	,395**	0,253	0,218	1,000						
H15R	0,097	-0,059	0,060	,322*	0,117	,413**	0,248	0,152	,301*	,431**	,400**	-0,023	,491**	1,000						
H16	0,086	0,171	0,231	,381**	0,107	0,135	,357*	,384**	0,171	,355*	,479**	,372**	0,064	0,277	0,235	1,000				
H17	,335*	0,034	0,268	,450**	0,197	0,192	,406**	,437**	0,258	,597**	,656**	,480**	0,082	,354*	,372**	,625**	1,000			
H18	0,232	0,251	0,203	,378**	0,121	0,223	,314*	,456**	,311*	,618**	,634**	,568**	0,104	,347*	,354*	,416**	,637**	1,000		
H19R	0,181	-0,088	0,160	,361*	0,259	0,028	,366*	0,197	0,140	,391**	,505**	,389**	0,162	,457**	,711**	,334*	,625**	,345*	1,000	
H20	,298*	0,068	0,232	,455**	0,233	,366*	,552**	,496**	,515**	,597**	,676**	,534**	0,020	,460**	,432**	,571**	,666**	,653**	,414**	1,000
C1	,650**	0,068	0,254	0,234	-0,007	0,282	0,271	,388**	,288*	,429**	0,216	0,205	0,018	0,122	0,254	,320*	,447**	0,206	,317*	,376**
C2	0,174	0,248	0,278	,392**	-0,046	,435**	0,168	,303*	,377**	,303*	,369**	0,209	0,064	0,171	0,031	,487**	,345*	,400**	0,121	,422**
C3	0,109	0,040	,349*	,362*	0,103	0,283	,318*	,358*	,285*	,334*	,357*	0,140	0,070	0,240	0,118	,332*	,323*	0,185	0,214	0,260
C4	,427**	0,106	,435**	0,121	-0,126	,475**	0,126	,460**	,483**	0,209	0,055	0,218	-0,067	0,071	-0,059	0,115	0,096	0,145	-0,082	,338*
C5	,320*	0,052	0,195	,409**	0,087	,541**	,308*	0,244	,421**	,369**	,427**	,298*	0,003	0,060	0,122	0,282	,338*	0,188	0,274	,480**
C6	,292*	-0,004	0,068	,447**	0,127	,436**	,471**	,549**	,500**	0,242	,448**	,323*	0,080	0,143	0,182	0,129	0,220	0,207	0,189	,333*
C7	,387**	0,067	0,166	,457**	0,039	,299*	,425**	,331*	,510**	,327*	,478**	,340*	-0,103	0,263	0,228	,350*	,454**	0,264	,410**	,505**
C8	,458**	0,098	,364*	0,283	-0,218	,519**	,415**	,347*	,535**	,316*	,340*	,350*	-0,137	0,068	0,276	,372**	,362*	0,282	0,242	,482**
C9	0,232	0,104	,319*	,451**	0,117	,418**	,404**	,556**	,411**	,468**	,610**	,580**	0,202	,367*	,349*	,679**	,555**	,603**	,346*	,703**
C10	,468**	0,105	,289*	,304*	-0,109	,443**	0,238	,551**	,459**	,331*	,465**	,461**	-0,014	0,215	,398**	,453**	,519**	,415**	,421**	,413**
C11	0,212	-0,164	0,065	0,185	0,118	,316*	,313*	,393**	,348*	,318*	0,252	,547**	-0,077	0,012	0,136	0,240	0,201	0,138	0,114	,362*
C12	,392**	-0,072	,433**	,407**	0,039	,424**	,327*	,440**	,390**	,546**	,558**	,500**	-0,033	0,248	,433**	,394**	,488**	,464**	,432**	,471**
C13R	-0,020	-0,057	-0,108	0,142	,403**	0,114	,345*	0,131	0,055	0,050	0,163	0,159	0,233	,544**	,461**	,304*	0,189	0,101	,450**	0,240
C14	,336*	0,149	,337*	,482**	0,058	0,199	,351*	,532**	,381**	,663**	,659**	,613**	0,041	,306*	0,270	,532**	,764**	,699**	,469**	,702**
C15R	-0,268	-0,145	-0,090	0,017	0,259	-0,082	0,010	0,000	-0,167	-0,070	-0,049	-0,156	0,185	0,255	0,208	0,210	-0,050	-0,129	0,156	-0,024
C16	,390**	-0,149	0,157	,472**	0,157	,471**	,443**	,446**	,480**	,493**	,503**	,375**	0,074	0,284	,415**	,471**	,449**	,364*	,428**	,556**
C17	,398**	0,066	0,194	,547**	0,103	,360*	,358*	,343*	,426**	,568**	,569**	,465**	-0,038	0,220	,388**	,421**	,603**	,491**	,460**	,603**
S1	,471**	0,079	,285*	0,142	-0,235	0,223	0,120	,287*	0,219	0,247	0,135	0,043	-0,136	-0,083	-0,155	0,019	0,100	0,188	-0,123	0,178
S2	,359*	0,141	,309*	0,191	-0,145	,371**	0,164	0,258	,312*	,305*	,316*	0,066	0,095	0,067	0,144	0,198	,290*	,375**	0,109	,380**
S3	0,036	0,081	,458**	0,080	-0,160	,305*	-0,022	0,202	0,256	0,000	0,106	0,166	-0,093	-0,131	-0,156	-0,020	-0,128	-0,043	-0,253	-0,015
S4	,299*	0,186	0,153	0,027	-0,191	,352*	0,243	0,115	,472**	0,203	-0,030	0,102	-0,245	-0,244	0,028	-0,132	-0,071	0,003	-0,212	0,125
S5	0,180	0,041	0,280	,345*	-0,199	,403**	-0,029	0,233	0,231	0,244	,313*	0,020	0,013	-0,086	0,025	0,249	0,208	0,240	-0,097	0,258
S6	,433**	0,032	0,280	-0,009	-0,151	,617**	0,031	0,131	,413**	0,163	0,059	0,071	-0,041	-0,104	-0,153	0,012	-0,042	0,021	-0,186	0,256
S7	,410**	-0,172	,484**	0,098	0,028	,735**	,305*	,548**	,385**	,321*	,487**	,460**	0,106	0,052	0,090	0,191	,367*	,300*	0,130	,399**
S8	0,216	-0,063	0,143	,438**	,383**	,390**	,666**	,510**	,429**	,506**	,481**	,549**	0,223	,337*	,432**	,298*	,471**	,475**	,426**	,522**
S9	,545**	-0,040	,447**	0,061	-0,057	,457**	,315*	,416**	,583**	0,281	0,184	,378**	-0,024	-0,018	-0,044	0,078	0,107	0,196	-0,054	,378**
S10	0,280	-0,082	0,197	,377**	0,159	,488**	,355*	,562**	,483**	,477**	,581**	,523**	0,192	0,255	0,193	,410**	,468**	,470**	0,241	,576**
S11	0,201	-0,159	,354*	,289*	0,053	,315*	,531**	,482**	,482**	,487**	0,241	,551**	-0,110	0,044	0,120	,294*	0,241	0,209	0,206	,401**
S12	,326*	0,134	,327*	,315*	0,043	,341*	,441**	,432**	,390**	,408**	,335*	,381**	0,132	0,244	,358*	0,169	,478**	,474**	,311*	,550**
S13R	0,186	-0,198	-0,015	0,261	,410**	0,236	,536**	,290*	0,217	,354*	,412**	,372**	0,266	,503**	,669**	,417**	,486**	0,257	,656**	,535**
S14	0,215	-0,128	0,025	,304*	,286*	0,225	,384**	,301*	,333*	,467**	,425**	,381**	0,061	,320*	,449**	,470**	,503**	,427**	,425**	,439**
S15	,374**	-0,006	0,279	0,263	0,049	,401**	,382**	,502**	,295*	,576**	,535**	,359*	-0,002	0,258	,328*	,530**	,705**	,510**	,390**	,714**
S16R	0,001	-0,230	-0,220	,285*	,627**	0,201	0,209	-0,077	-0,024	,294*	0,235	0,217	,324*	0,257	0,136	0,157	0,250	0,165	0,197	,307*

Datos obtenidos en el campo (Elaboración propia)

Nota. Método Rho de Spearman

Tabla 5. Correlación entre los ítems del cuestionario (Parte 2)

Ítem	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9	C10	C11	C12	C13R	C14	C15R	C16	C17
C1	1,000																
C2	0,232	1,000															
C3	0,197	,415**	1,000														
C4	,318*	,357*	0,249	1,000													
C5	,302*	,437**	,316*	0,271	1,000												
C6	0,254	,319*	,343*	0,184	,576**	1,000											
C7	,357*	,473**	,297*	0,064	,660**	,527**	1,000										
C8	,395**	,311*	0,250	,328*	,361*	0,170	,408**	1,000									
C9	0,277	,437**	,316*	0,280	,386**	,353*	,356*	,531**	1,000								
C10	,542**	,400**	0,281	0,234	,308*	,417**	,429**	,500**	,622**	1,000							
C11	0,272	0,183	0,145	0,275	0,256	0,234	0,250	0,254	,399**	,581**	1,000						
C12	,471**	,409**	,351*	0,275	,346*	0,201	,341*	,568**	,529**	,664**	,493**	1,000					
C13R	0,187	0,217	0,178	-0,153	,287*	0,281	,425**	0,074	0,254	0,215	0,091	0,122	1,000				
C14	,409**	,412**	,320*	0,139	,383**	,334*	,501**	,359*	,591**	,540**	,292*	,483**	0,111	1,000			
C15R	0,148	0,087	0,109	-0,170	-0,004	0,103	-0,155	-0,176	0,052	0,071	-0,012	0,042	,437**	-0,085	1,000		
C16	,536**	,447**	0,228	0,172	,572**	,426**	,572**	,611**	,523**	,501**	,295*	,608**	,403**	,412**	0,126	1,000	
C17	,508**	,368*	,294*	0,092	,528**	0,261	,452**	,592**	,601**	,588**	,407**	,645**	0,124	,606**	0,042	,622**	1,000
S1	0,168	0,195	0,084	,524**	0,066	0,010	0,049	,313*	0,177	0,082	0,122	,305*	-,287*	0,164	-,356*	0,061	0,139
S2	0,211	,375**	,317*	,526**	0,257	0,034	0,045	,323*	,309*	0,218	0,105	,502**	-0,081	0,181	-0,153	0,214	0,275
S3	-0,030	0,214	,422**	,429**	0,190	0,124	-0,017	0,110	0,105	0,022	0,125	0,173	-,327*	-0,036	-0,187	-0,041	-0,043
S4	0,027	0,138	0,246	,403**	0,197	0,194	0,078	,361*	0,055	0,178	0,220	0,158	-,332*	0,028	-,440**	0,014	0,104
S5	0,158	,431**	,366*	0,244	,328*	0,169	0,221	,307*	,356*	,293*	0,057	,395**	-0,141	0,204	-0,200	0,215	0,275
S6	0,177	0,258	0,206	,589**	,437**	0,160	0,125	,413**	0,250	0,221	,297*	,315*	-0,223	0,054	-,331*	0,202	0,178
S7	0,266	,352*	,286*	,450**	,332*	,352*	0,259	,466**	,437**	,370**	,290*	,464**	-0,002	,378**	-,307*	,309*	0,250
S8	0,282	,400**	,293*	,304*	,425**	,531**	,436**	,296*	,368*	0,267	0,172	,362*	,398**	,384**	0,146	,494**	0,242
S9	0,250	,323*	0,153	,586**	,332*	,300*	0,258	,366*	,327*	0,266	,383**	,332*	-0,182	0,235	-0,276	0,266	0,267
S10	0,227	,408**	,301*	0,279	,340*	,393**	,345*	,503**	,740**	,503**	,360*	,414**	0,102	,566**	-0,005	,375**	,391**
S11	,340*	,296*	0,213	,356*	,403**	0,241	,380**	,450**	,383**	,457**	,713**	,546**	0,165	,327*	0,039	,488**	,475**
S12	,463**	,321*	,338*	,304*	0,280	,290*	,338*	,381**	,440**	,352*	0,167	,398**	0,162	,410**	-0,113	,322*	,437**
S13R	0,280	0,186	0,232	-0,016	0,202	,295*	,346*	0,280	,446**	,440**	,391**	,452**	,547**	,394**	0,247	,459**	,360*
S14	,337*	0,185	0,179	0,072	0,154	0,145	0,284	,357*	,453**	,389**	0,256	,431**	0,237	0,234	0,119	,615**	,449**
S15	,612**	0,284	0,235	0,270	,285*	0,258	,382**	,514**	,556**	,480**	0,244	,408**	0,155	,658**	0,094	,441**	,567**
S16R	-0,024	0,081	0,244	-0,012	,349*	0,026	0,148	0,004	0,183	-0,089	0,148	0,157	0,209	0,060	0,035	0,271	0,232

Datos obtenidos en el campo (Elaboración propia)

Nota. Método Rho de Spearman

Tabla 5. Correlación entre los ítems del cuestionario (Parte 3)

Ítem	S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8	S9	S10	S11	S12	S13R	S14	S15	S16R
S1	1,000															
S2	,610**	1,000														
S3	0,182	0,284	1,000													
S4	,311*	,359*	,316*	1,000												
S5	,344*	,601**	,374**	,379**	1,000											
S6	,498**	,583**	,441**	,632**	,579**	1,000										
S7	,486**	,455**	,359*	0,260	,356*	,496**	1,000									
S8	0,078	,294*	0,069	0,082	0,040	0,039	,393**	1,000								
S9	,512**	,415**	,428**	,479**	,292*	,657**	,565**	0,235	1,000							
S10	,326*	,304*	0,101	0,205	,352*	,363*	,585**	,453**	,327*	1,000						
S11	0,265	0,194	0,172	0,203	0,188	,345*	,307*	,338*	,495**	,335*	1,000					
S12	0,131	,373**	0,226	0,183	,353*	0,166	,374**	,462**	,311*	,290*	,301*	1,000				
S13R	-0,063	0,134	-0,184	-0,020	0,013	0,022	0,221	,488**	0,107	,378**	0,284	,315*	1,000			
S14	-0,015	0,269	-0,081	0,019	0,173	0,105	0,100	,458**	0,228	,300*	,343*	,298*	,506**	1,000		
S15	0,278	,310*	-0,160	-0,006	0,271	0,146	,480**	,426**	0,260	,550**	,312*	,526**	,469**	,459**	1,000	
S16R	-0,174	0,078	-0,013	-0,041	-0,012	0,075	0,047	,320*	-0,089	0,151	0,061	0,066	0,248	,297*	0,012	1,000

Datos obtenidos en el campo (Elaboración propia)

Nota. Método Rho de Spearman

Asimismo, en la Tabla 6, se observa que la correlación de los ítems con el total de los tipos de capital muestra que en ocasiones los ítems se correlacionan con otro tipo de capital y no directamente con el tipo de capital al que pertenecen.

Tabla 6. Correlación entre los ítems del cuestionario con el total de cada uno de los tipos de capital.

Ítems Capital Humano	Total Capital Humano	Total Capital Clientes	Total Capital Estructural	Ítems Capital Clientes	Total Capital Humano	Total Capital Clientes	Total capital Estructural	Ítems Capital Estructural	Total Capital Humano	Total Capital Clientes	Total Capital Estructural
H1	,33*	,45**	,46**	C1	,42**	,57**	,32*	S1	0,11	0,16	,50**
H2	0,00	0,03	-0,16	C2	,43**	,60**	,45**	S2	,33*	,31*	,64**
H3	0,21	,30*	,39**	C3	,35*	,38**	,36*	S3	0,00	0,09	,37**
H4	,53**	,46**	,31*	C4	0,27	,37**	,52**	S4	0,03	0,16	,39**
H5R	,44**	0,09	0,16	C5	,42**	,61**	,45**	S5	0,17	,28*	,59**
H6	,36*	,59**	,63**	C6	,42**	,52**	,29*	S6	0,10	,36*	,67**
H7	,65**	,47**	,43**	C7	,47**	,61**	,37**	S7	,44**	,47**	,68**
H8	,66**	,55**	,53**	C8	,43**	,65**	,55**	S8	,65**	,49**	,48**
H9	,54**	,57**	,58**	C9	,75**	,71**	,59**	S9	,32*	,46**	,72**
H10	,64**	,49**	,50**	C10	,54**	,78**	,47**	S10	,60**	,57**	,63**
H11	,69**	,53**	,49**	C11	,32*	,59**	,47**	S11	,42**	,63*	,59**
H12	,70**	,53**	,50**	C12	,57**	,72**	,63**	S12	,58**	,44**	,53**
H13R	,28*	0,07	0,12	C13R	,44**	,40**	0,07	S13R	,63**	,53**	,44**
H14R	,63**	,33*	0,27	C14	,70**	,58**	,42**	S14	,48**	,43**	,43**
H15R	,58**	,39**	0,27	C15R	0,08	0,19	-0,15	S15	,60**	,58**	,53**
H16	,59**	,53**	,32*	C16	,58**	,75**	,46**	S16R	,29*	0,16	0,24
H17	,70**	,47**	,42**	C17	,62**	,73**	,49**	CI1C	,71**	1,00	,67**
H18	,70**	,42**	,43**					CI2S	,62**	,67**	1,00
H19R	,61**	,41**	0,21					CI3H	1,00	,71**	,62**
H20	,80**	,67**	,64**								

Datos obtenidos en el campo (Elaboración propia)

Nota. **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

6.2.4. Análisis de componentes principales

Con el propósito de verificar la autenticidad del cuestionario que se ejecutó el análisis de componentes principales para conocer las relaciones que existen entre las variables, sin

considerar algún tipo de asociación previa. En la Tabla 7 se observan los componentes, los cuales explican el 55,22% de la varianza del cuestionario de capital intelectual.

Tabla 7. Varianza total explicada – Autovalores iniciales.

Dimensión	Alfa de Cronbach	Total (autovalor)	% de varianza
Capital Humano	0,96	20,27	38,26
Capital Clientes	0,85	6,26	11,82
Capital Estructural	0,64	2,72	5,146
Total	0,98	29,27	55,22

Datos obtenidos en el campo (Elaboración propia)

Nota. Se utiliza el total de Alpha de Cronbach en el autovalor total

En la Tabla 8, se muestran los ítems y las saturaciones por cada uno de los componentes extraídos, donde se destaca en el factor capital humano los ítems donde el empleado da lo mejor de sí, lo cual hace que la compañía sea diferente de las demás en la industria (H20) con una saturación de 0,85, el ítem que hace referencia a si los empleados dan lo mejor de sí constantemente (H11) con una saturación de 0,82 y el ítem donde los empleados están satisfechos con la organización (H10) con una saturación de 0,80. En lo relacionado con el factor capital clientes, se destaca el ítem de calificación inverso relacionado con que generalmente no le importa a la compañía lo que el cliente piense o quiera de la compañía (C13R) con una saturación de 0,71, el ítem también de calificación inversa relacionada con qué con frecuencia la compañía lanza algo nuevo y se encuentran con que los clientes no lo quieren (C15R) con una saturación de 0,52 y el ítem (C4) relacionado con la participación más alta de la industria, con una saturación de 0,53. Respecto el capital estructural, el ítem, de calificación inverso, con mayor saturación es el ítem relacionado con que cuando alguien se le ocurre una gran idea, no se comparte ese conocimiento dentro de la compañía tanto como deberían (S16R) con una

saturación de 0,45 y el ítem (S9) donde la empresa desarrolla más nuevas ideas y productos que cualquier otra compañía en la industria con una saturación de 0,40, el ítem con menor saturación de 0,04 corresponde a la relacionada con los costos más bajos por transacción (S1).

Tabla 8. Saturaciones de los ítems en los componentes principales.

Item	Capital Humano	Capital Clientes	Capital Estructural	Item	Capital Humano	Capital Clientes	Capital Estructural
H1	,64	-,30	-,00	C8	,69	-,19	,03
H2	,10	-,28	-,59	C9	,82	,15	,03
H3	,59	-,29	-,25	C10	,75	,07	-,12
H4	,71	,27	-,17	C11	,49	-,12	,37
H5R	,01	,57	,63	C12	,78	,06	-,07
H6	,65	-,28	,26	C13R	,10	,71	,07
H7	,71	,10	,22	C14	,80	,17	-,33
H8	,72	-,04	,12	C15R	-,16	,52	,09
H9	,67	-,24	,16	C16	,77	,20	,01
H10	,80	,14	-,08	C17	,76	,17	-,15
H11	,82	,23	-,19	S1	,39	-,51	,04
H12	,76	,12	,14	S2	,55	-,32	-,05
H13R	-,07	,34	,46	S3	,37	-,50	,08
H14R	,16	,66	,17	S4	,40	-,57	,21
H15R	,41	,62	,01	S5	,59	-,28	-,17
H16	,61	,20	-,26	S6	,46	-,66	,30
H17	,76	,33	-,23	S7	,66	-,29	,16
H18	,71	,16	-,19	S8	,75	,10	,22
H19R	,43	,58	-,01	S9	,52	-,56	,40
H20	,85	,19	-,10	S10	,78	,02	,10
C1	,60	-,11	-,02	S11	,66	-,14	,23
C2	,62	-,08	-,23	S12	,69	,03	-,07
C3	,64	-,01	-,07	S13R	,49	,66	,20
C4	,45	-,53	,23	S14	,57	,23	,10
C5	,62	-,19	,04	S15	,80	,16	-,13
C6	,70	-,02	,08	S16R	,05	,27	,45
C7	,69	,06	-,13				

Datos obtenidos en el campo (Elaboración propia)

Nota. Normalización principal de variable

6.2.5. Análisis factorial confirmatorio

Se realizó el análisis confirmatorio de las dimensiones del capital intelectual, mediante ecuaciones estructurales. La Tabla 9, muestra las razones críticas (R.C) de todas las variables. Se

asume un valor significativo superior de 1,96 (Calvo-Porrall, 2016), considerándose los tres componentes significativos del capital intelectual y con un peso adecuado en el capital intelectual. El modelo resultó con un ajuste adecuado ($\chi^2 = 0,000$, $p=0,995$, $\chi^2/\text{g.l.}=0,000$, $\text{FMIN}=0,000$, $\text{F0}=0,000$, $\text{PCLOSE}=0,996$, $\text{RMSEA}=0,000$, $\text{ECVI}=0,213$, $\text{GFI}=1,000$, $\text{AGFI}=1,000$)

Tabla 9. Estimadores no estandarizados, errores estándar y ratios críticos de los componentes del capital intelectual.

Variable Independiente	Variable dependiente	Estimado	E.E.	R.C.	p	Estimado estandarizado de cada componente
C. Intelectual	C. Clientes	1,00				0,87
C. Intelectual	C. Estructural	,88	,10	8,70	***	0,72
C. Intelectual	C. Humano	,90	,08	10,91	***	0,83

Datos obtenidos en el campo (Elaboración propia)

6.3.Tamaño de las compañías de servicios de auditoría financiera en Colombia

El tamaño de las compañías y el número de empleados para el sector de servicios profesionales de auditoría en Colombia se presenta en la Tabla 10.

Tabla 10. Tamaño de las compañías de servicios profesionales

Categoría	Número de empleados	%	Media	D.E.	Mínimo	Máximo
Grande	6	13	1.240	431,16	620	1.700
Mediana	15	31	128	42,86	55	200
Pequeña	27	56	17	13,12	2	50

Datos obtenidos en el campo (Elaboración propia)

En esta tabla se observa que el 13% de las compañías son grandes y cuentan en promedio con una media de 1.240 empleados, el 31% medianas con un número de empleados promedio de 128 y el 56% pequeñas con un número de empleados promedio de 17.

6.4. Análisis de los datos financieros de las compañías de auditoría financiera en Colombia

6.4.1. Balance general y estado de resultados de las compañías de auditoría financiera en Colombia

En la Tabla 11 se encuentran los valores descriptivos estadísticos para las variables de balance general y estado de resultados.

Tabla 11. Balance general y estado de resultados 2015

Variable	Media	Mediana	D.E.	Rango	Mínimo	Máximo
Activos	8.468.726	3.367.280	12.593.653	56.552.027	364.307	56.916.334
Capital	507.222	125.000	910.323	4.117.471	1	4.117.471
Pasivos	3.945.429	1.115.743	7.368.252	30.805.211	0	30.805.211
Patrimonio	4.441.100	1.676.714	5.810.084	26.727.998	7.796	26.735.794
Ingresos	9.709.814	2.719.374	2.205.939	12.051.210	10.000	121.061.210
Utilidad	586.546	124.604	3.217.200	28.907.936	-13.844.943	15.062.993

Datos obtenidos en el campo (Elaboración propia)

Nota. Cifras en miles de pesos colombianos

En el balance general, se encuentran los activos totales, capital social y el patrimonio; para los activos totales se encuentran entre 364.307 a 56.916.334 con una media de 8.468.726, los pasivos entre 0 y 30.805.211 con una media 3.945.429, de capital social entre 1 a 4.117.471 con una media 507.222, y patrimonio entre -7.796 a 26.735.794 con una media de 4.442.100. Para el estado de resultados, se observan que los ingresos se encuentran dentro de 10.000 y 121.061.210 con una media de 9.709.814, para las utilidades se observa un rango de 15.062.993 y pérdidas de -13.844.943 con una media de 586.546.

6.4.2. Indicadores de desempeño financiero ROI, EVA y EBITDA

Se determinaron los indicadores ROI; EVA y EBITDA obtenidos mediante las ecuaciones (1), (5) y (6) obteniéndose los resultados que se muestran en la Tabla 12 siguiente.

Tabla 12. Descriptivo de los indicadores ROI, EVA y EBITDA.

Variable	Media	Mediana	D.E.	Rango	Mínimo	Máximo
ROI	6.106	836	12.308	49.662	-100	49.562
EBITDA	465.309	192.507	3.223.757	21.708.415	-4.649.121	17.059.294
EVA	261.713	33.447	883.950	6.178.567	-1.010.250	5.168.317

Datos obtenidos en el campo (Elaboración propia)

En la Tabla 12 se observó que el ROI de capital se encuentra dentro de -100 y 49.562 con una media de 6.106, el EBITDA se ubica entre -4.649.121 y 17.059.294 con una media de 465.309. Para el caso del EVA, un mínimo de -1.010.250, un máximo de 5.168.317 y la media corresponde a 261.713.

6.4.3. Relación entre las variables de desempeño financiero.

Se obtuvo la correlación entre las variables de desempeño financiero que corresponden a EBITDA, EVA; ROI, Ingresos, Activos y Utilidad, con los resultados de la Tabla 13.

Tabla 6. Correlaciones de los indicadores de desempeño financiero.

	EBITDA	EVA	ROI	Ingresos	Activos totales	Utilidad
EBITDA	1					
EVA	0.95	1				

ROI	0.18	0.24	1			
Ingresos	0.90	0.88	0.10	1		
Activos totales	0.85	0.80	0.18	0.89	1	
Utilidad	0.81	0.86	0.18	0.74	0.62	1

Datos obtenidos en el campo (Elaboración propia)

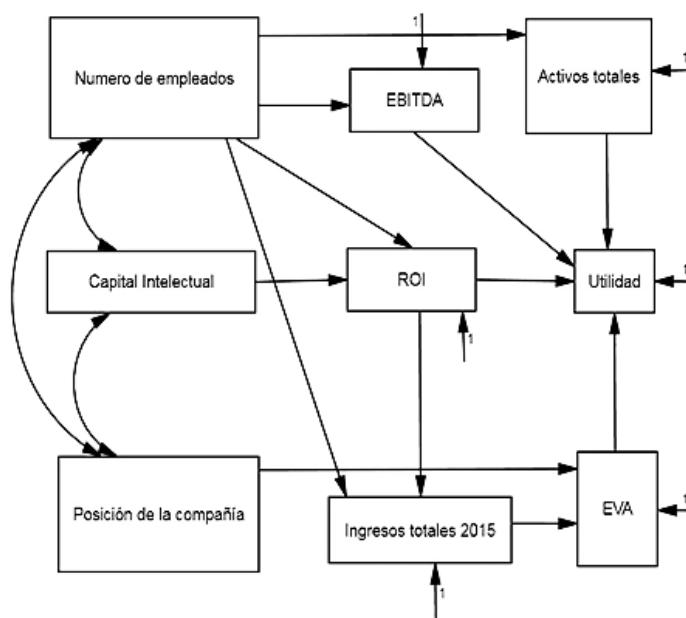
En esta se observó que el EBITDA y el EVA se correlaciona positivamente con los Activos Totales de 0,85 y 0,80 respectivamente, y de los Activos Totales con la Utilidad de 0,62. Sin embargo, el ROI muestra valores bajos de 0,10 y 0,18 de correlación con los Ingresos, los Activos Totales y la Utilidad.

6.5. Análisis de correlación entre el capital intelectual y los indicadores de desempeño financiero.

6.5.1. Modelo de ecuaciones estructurales

Los modelos estructurales son estadísticos multivariantes que permiten proponer estructuras causales entre las variables para determinar el efecto de las relaciones entre más de una variable para poder diferir estas consecuencias a otras variables, originando concatenaciones de variables (Ruiz, Pardo, & San Martín, 2010). Este modelo fue utilizado para determinar la contribución del capital intelectual con las variables de valor económico de las compañías de servicios de auditoría, teniendo en cuenta el número de empleados.

En la Figura 1, se observan las relaciones entre las variables que intervienen desde el capital intelectual y la generación de valor económico de las compañías de servicios de auditoría en Colombia, los indicadores de ajuste de este modelo inicial son adecuados y garantizan que el modelo se ajusta a los datos ($\chi^2= 21,822$, $p=0,240$, $\chi^2/g.l.=1,212$, $FMIN=0,464$, $F0=0,081$, $PCLOSE=0,360$, $RMSEA=0,067$, $ECVI=0,565$, $GFI=0,918$, $AGFI=0,795$).



Datos obtenidos en el campo (Elaboración propia)

Figura 1. Modelo de contribución de capital intelectual en los indicadores de desempeño financiero de las compañías de servicios profesionales en Colombia.

A continuación, en la Tabla 14 se muestran los coeficientes estimados correspondientes a cada uno de los efectos del modelo. En esta tabla se muestran el error estándar las razones críticas y las estimaciones estandarizadas y no estandarizadas de los parámetros. Se observa en la tabla que todos los valores de los parámetros son significativos, sobresaliendo el estimado de ingresos totales sobre el EVA de 0,86, el número total de empleados y los ingresos totales con un 0,83 y el número de empleados sobre el EBITDA de 0,69. El efecto del capital intelectual se manifiesta sobre el ROI con un valor asignado de 0,35.

Tabla 7. Estimaciones de los parámetros.

Variable Independiente	Variable Dependiente	Estimador	S.E.	C.R.	<i>p</i>	Estimador estandarizado
Capital Intelectual	ROI	0,35				0,09
Número total de	ROI	0,44	0,13	3,29	***	0,43

Variable Independiente	Variable Dependiente	Estimador	S.E.	C.R.	<i>p</i>	Estimador estandarizado
empleados						
ROI	Ingresos totales 2015	0,16	0,06	2,63	,009	0,17
Número total de empleados	Ingresos totales 2015	0,83	0,06	13,00	***	0,83
Posición Compañía	EVA	0,16	0,05	2,97	,003	0,17
Ingresos totales en 2015	EVA	0,85	0,08	9,72	***	0,87
Número total de empleados	EBITDA	0,70	0,10	6,66	***	0,70
Número total de empleados	Activos Totales	0,61	0,11	5,27	***	0,61
ROI	Utilidad	0,17	0,07	2,31	,020	0,19
EBITDA	Utilidad	0,25	0,12	2,08	,037	0,26
Activos Totales	Utilidad	0,26	0,07	3,57	***	0,27
EVA	Utilidad	0,41	0,12	3,27	,001	0,42

Datos obtenidos en el campo (Elaboración propia)

En la Tabla 15 se observa los valores para las correlaciones múltiples al cuadrado, que se recomienda que superen el umbral de 0,5 (Calvo-Porrá, 2016). Esta condición se cumple por los ingresos totales del 2015, el EVA y la Utilidad, si bien para las otras variables presentan valores también relativamente relevantes.

Tabla 8. Correlaciones múltiples al cuadrado.

	Estimado
ROI	0,19
Ingresos totales en 2015	0,84
Activos Totales	0,37
EBITDA	0,48
EVA	0,70
Utilidad	0,78

Datos obtenidos en el campo (Elaboración propia)

7. DISCUSIÓN

Esta investigación tuvo como objetivo determinar la contribución del capital intelectual en los indicadores de desempeño financiero de las compañías de servicios profesionales de auditoría en Colombia. Para esto se realizó una validación del instrumento denominado cuestionario de capital intelectual, de manera que se pudiera medir el capital intelectual para la industria de servicios profesionales de auditoría; igualmente, se describió la composición de la industria de acuerdo con su tamaño, el capital intelectual de este tipo de compañías y los principales indicadores de desempeño financiero. Asimismo, se observaron las relaciones del capital intelectual con los indicadores de desempeño financiero, el tamaño de la compañía y la participación de las compañías en el sector.

De acuerdo con la revisión de la documentación científica se destacó la significancia de la aplicación de un instrumento validado que apoyara la búsqueda de la información sobre capital intelectual y su medición para la industria, por tal motivo, se utilizó el cuestionario de capital intelectual desarrollado por Bontis (1998) para analizar el capital intelectual en la industria de servicios de auditoría financiera en Colombia. En el proceso de obtención de respuestas, se comprobó que solo puede ser respondido por un representante de la organización que tenga información a un nivel organizacional apropiado dentro de la empresa, asimismo, puede ser usado en cualquier tipo de industria.

En términos generales, la industria de compañías de servicios de auditoría financiera en Colombia se encuentra conformada en un 56% por pequeñas empresas, un 31% de empresas medianas y un 12% corresponden a compañías grandes, que abarcan aproximadamente un número de 9.800 empleados en total (Tabla 10).

En este estudio se estableció que el capital intelectual para las compañías de la industria se encuentra conformado básicamente por los tres capitales (Tabla 8). En relación con el capital clientes, el sector está caracterizado por las compañías que les importa lo que el cliente piense o quiera de la compañía, cuando la compañía lanza algo nuevo averiguan que es lo que los clientes quieren y las empresas consideran que cuentan con la participación más alta de la industria. Lo anterior, se genera porque los servicios que se prestan corresponden a un nivel de personalización alto, donde los clientes tienen su propia expectativa en cuanto a las competencias de los auditores y de forma simultánea incrementa el nivel de exigencia sobre los conocimientos mínimos para la ejecución de su labor, lo que se puede explicar por las conclusiones de Öhman et al. (2012), que indican que no existe una relación negativa entre el cliente y el auditor, ya que los clientes perciben el trabajo del auditor como útil para las partes interesadas y, además, considera que las relaciones cercanas con los clientes no ponen en peligro la independencia del auditor. Asimismo, es un factor relevante en el logro del relacionamiento con los clientes, debido a la necesidad de conocer al consumidor, de compartir interpretaciones acerca de los marcos normativos contables y demostrar el cumplimiento de la ejecución de los procedimientos de control por parte del cliente confirman lo identificado por Fernández et al. (2013).

Igualmente, se observa en el capital humano, el hecho de que las compañías obtienen el máximo de sus empleados cuando cooperan entre sí en sus tareas de equipo, las empresas apoyan a sus empleados en la actualización de sus habilidades y capacitación cuando cada uno de ellos lo considera necesario y los empleados de la organización siempre reflexionan sobre sus acciones, lo cual está apoyado por lo indicado por Fernández et al., (2013) sobre la existencia de políticas apropiadas de gestión del capital humano en las compañías de auditoría que contribuyen con prácticas de transparencia informativa, calidad de la información sometida a la auditoría y la

cultura de ética empresarial. Al respecto, Salleh (2012) indica que el suministro de oportunidades de aprendizaje provee no solamente incrementar los conocimientos y experiencias sino también habilita el aprendizaje cruzado y el intercambio de conocimiento de una manera más profunda.

Finalmente, en relación con el capital estructural, se destaca que cuando al producirse una idea importante, se comparte ese conocimiento dentro de la compañía tanto como se debe y la percepción de que las empresas desarrollan más nuevas ideas y productos que cualquier otra compañía en la industria está relacionada con el tamaño de las compañías, ya que el 56% tiene un número de empleados promedio de 37 funcionarios. Esto confirma lo identificado por Aramburu y Sáenz (2011), relacionado con que las empresas con menos de 100 empleados cuentan con las características organizacionales adecuadas para obtener una influencia significativa en la generación de nuevas ideas.

En lo referente a los indicadores de desempeño (Tabla 13) se observa un valor representativo del EBITDA a nivel del sector que puede ser un indicador de generación de valor para la industria, en la medida que es el valor más alto con respecto al ROI y el EVA, lo que puede corresponder a lo indicado por Bastidas (2007) debido a que este indicador elimina las consecuencias sobre las decisiones con el endeudamiento y depende de la definición de políticas contables de forma individual y debe analizarse si los gerentes de las compañías tienen a cargo los aspectos que impactan este indicador para conocer si este resultado corresponde efectivamente con los factores controlados por la dirección.

El siguiente indicador corresponde al EVA que se encuentra más alineado con la generación de valor al accionista que puede tener origen en la dependencia de este indicador del valor de los ingresos totales. Adicionalmente, se observa que algunas compañías producen directamente destrucción de valor lo que origina valores negativos de EVA, por lo que puede no ser un

indicador de industria. Asimismo, de acuerdo con los hallazgos de González y Bermúdez (2008) el EVA no corresponde a un indicador clave en las decisiones tomadas en las pequeñas y medianas empresas en Colombia y, adicionalmente, porque no es relevante para determinar el valor de compensación de los directivos.

El ROI de capital presenta menos valor a nivel de industria, este indicador depende directamente del valor de la inversión por parte de los accionistas en las compañías de auditoría financiera y no necesariamente es modificado de acuerdo con las necesidades de inversión de la compañía, es decir, que el capital no se aumenta o se disminuye en una compañía de un año a otro, sino que por lo general se mantiene y se buscan otras formas de financiamiento como una forma de gestionar el capital. Adicionalmente, para que este indicador sea apropiado se debe especificar, de acuerdo con Cuevas (2001), el numerador y el denominador antes de realizar cualquier cálculo y comparación, razón por la cual se puede detallar aún más sus componentes para tener un indicador acorde con la industria.

La correlación de los principales indicadores de desempeño muestra que a mayor valor de los ingresos es mayor el EVA y el EBITDA, ya que generalmente hay una relación positiva entre su variación para las compañías evaluadas que se debe a que el cálculo tanto del EVA como del EBITDA se basa en la utilidad antes de impuestos que dependen del valor de los ingresos para ser determinados. Sin embargo, esta medición se basa a un punto en el tiempo, por lo que no se tiene en consideración su desempeño sostenido.

Igualmente, Milla (2003) indica que a pesar de que el EVA incluye el costo de los activos de los bienes propiedad de la empresa y el riesgo financiero e informa sobre el mínimo esperado de utilidad por parte del accionista en toda inversión que se realice, no entrega salvaguarda que con esta evaluación se mejore la administración de las finanzas en la empresa; a su vez, Brockman y

Russell (2012) indican que el EBITDA no tiene en cuenta los efectos a largo plazo de una compañía, como el efectivo necesario para financiar los gastos de capital y el capital de trabajo.

De acuerdo con la correlación obtenida, a mayor inversión en activos es mayor la utilidad, pero el ROI no muestra mayor incidencia ya que este indicador no incluye en su fórmula ni el costo ni la política de financiamiento. Esto se genera principalmente, de acuerdo con Budica-Iacob y Budica (2015), porque las prácticas actuales de gestión de valor de una compañía dependen principalmente de datos e información provenientes del departamento de contabilidad y finanzas, y los gerentes que estén orientados a la creación de valor, deben cumplir con las reglas y prácticas financieras y contables para lograr sus objetivos.

Al analizar la contribución del capital intelectual en los indicadores de desempeño financiero con el modelo estructural, se presenta mayor consistencia en el ROI que tiene una relación significativa con los ingresos totales y la utilidad. Lo que puede explicarse por lo expuesto por Makki y Lodhi (2014) quienes indican que unas buenas medidas de los administradores que mejoren la eficiencia del capital intelectual, en última instancia genera más retorno de la inversión, rendimiento del capital y beneficio neto.

Otros factores que contribuyen a los indicadores de desempeño financiero en el sector son: a) el número de empleados que incrementan los activos totales, el EBITDA, el ROI, y los ingresos totales de 2015, y b) la posición de la compañía que incrementa el EVA. Lo anterior se puede originar en los hallazgos de Cegarra, Alonso y Monreal (2006), quienes sostienen lo determinante que es el tamaño de la empresa para definir la cantidad de recursos para difundir el conocimiento sistematizado, y a su vez genera una mejor relación con los clientes con lo cual las compañías grandes dependen del capital estructural y basan su estrategia competitiva en el capital humano.

De igual forma, la posición de la compañía en la participación del mercado se puede basar, de acuerdo a Anderson et al. (1994), en la búsqueda de una alta satisfacción del cliente para lo que se debe personalizar su oferta en el mercado. Las compañías pueden extender sus capacidades de servicio a medida que crece la cantidad de clientes, ya que, a pesar de que el nivel de satisfacción del cliente está disminuyendo, las ventas y los beneficios de las empresas pueden estar incrementándose e incidiendo directamente sobre el EVA.

El aporte de cada componente de capital intelectual (humano, estructural y clientes) en la contribución general a los indicadores de desempeño financiero está determinado por el peso de cada componente en el total de capital intelectual (Tabla 9), aunque la medida utilizada en el modelo estructural fue el total. Los resultados obtenidos en relación con la medida total se pueden deber a que el término de capital intelectual no es tan conocido por los administradores de la industria. Asimismo, a pesar de observar que el capital intelectual tiene incidencia sobre el ROI, el modelo no arroja evidencia adicional sobre el rol central del capital intelectual sobre los indicadores de desempeño financiero. Esto es un hallazgo común con el estudio realizado por Inkien (2015) para el que las estructuras de apoyo de la organización o las relaciones establecidas por los empleados poseen poco valor por separado, pero establecen un fuerte conductor de desempeño cuando se combinan.

Para futuras investigaciones se sugiere evaluar otras metodologías para medir el capital intelectual, de forma tal que permita obtener más información cualitativa sobre la composición de los capitales (clientes, humano y estructural) para las compañías que conforman la industria. Realizar la medición con los efectos en los estados financieros bajo las Normas Internacionales de Información Financiera, adoptadas en Colombia desde el 2016, para observar el impacto del valor de las inversiones de capital a valor de mercado y con indicadores de desempeño sostenido

en el tiempo para corroborar los indicadores financieros que son apropiados para la industria e incluir el efecto del nivel de endeudamiento en los mismos.

8. CONCLUSIONES

Los indicadores de desempeño financiero para las compañías del sector de auditoría financiera en Colombia están determinados por el capital intelectual, tamaño de la compañía y posición en el mercado. El capital intelectual contribuye positivamente sobre el ROI en este tipo de empresas, asimismo, el EVA y el EBITDA no se encuentran influenciados por el capital intelectual, en la medida que están directamente relacionados con los ingresos totales. A pesar de que se encuentra identificado el capital intelectual para las compañías del sector no se observa la significancia de algún tipo de capital en particular.

El capital intelectual de las compañías de auditoría financiera está compuesto por los capitales humano, clientes y estructural, donde los aspectos de trabajo en equipo, atención al cliente y gestión sobre las solicitudes de los clientes, son los principales indicadores en la industria del capital intelectual.

El capital humano se destaca por el apoyo que tienen las compañías para que los empleados realicen procesos de actualización cuando ellos lo consideren apropiado y una reflexión continua sobre sus acciones en la compañía. En el capital clientes de forma adicional se observa que las compañías se esfuerzan por mantener un servicio positivo y con mayor valor agregado, así como, aprovechar las necesidades y anhelos de los consumidores para esforzarse en mantenerlos satisfechos. El tamaño de las compañías tiene un impacto sobre la generación de nuevas ideas en la medida que se facilita compartirlas e implementarlas rápidamente; asimismo, en el capital estructural sobresale la rapidez en la atención al cliente.

Sin embargo, se observan dificultades en poder reemplazar a algún funcionario cuando este se retira y la necesidad que sus empleados sean ampliamente reconocidos como los mejores de toda

la industria, asimismo, no se observa que la participación en el mercado sea la más alta en la industria, ni se desarrollan nuevas ideas y productos que cualquier otra compañía en la industria.

De acuerdo con lo anterior, el capital intelectual y los factores de tamaño de la organización, activos totales y posición de la compañía contribuyen de forma conjunta en el desempeño financiero de las compañías de auditoría financiera en Colombia.

9. BIBLIOGRAFIA

- Alcaniz, L., Gómez-Bezares, F., & Roslender, R. (2011). Theoretical Perspectives on Intellectual Capital: A Backward Look and a Proposal for Going Forward. *Accounting Forum*, 35(2), 104-117.
- Anderson, E. W., Fornell, C., & Lehmann, D. R. (1994). Customer Satisfaction, Market Share, and Profitability: Findings from Sweden. *Journal of Marketing*, 58(3), 53-66.
- Andrade, A. (2011). Análisis del ROA, ROE y ROI. *Contadores & Empresas*, 170, (D1-D3)
- Aramburu, N., & Sáenz, J. (2011). Structural capital, innovation capability, and size effect: An empirical study. *Journal of Management & Organization*, 17(3), 307 - 325.
- Asiaei, K., & Jusoh, R. (2015). A multidimensional View of Intellectual Capital: The Impact on Organizational Performance. *Management Decision*, 53(3), 668-697.
- Bagieńska, A. (2016). The Demand for Professional Knowledge as a Key Factor of the Development of Outsourcing of Financial and Accounting Services in Poland. *Business, Management and Education*, 14(1), 19-33.
- Baker, R. J. (2008). The Firm of the Future. *Journal of Accountancy*, 206(5), 68-73.
- Barney, J. (1991). Firm resources and sustained competitive advantage. *Journal of Management*, 17(1), 99-120.
- Bastidas, C. (2007). EBITDA, ¿Es un indicador financiero contable de agregación de valor? *Capiv Review*, 5, 41-54.
- Becerra, L., García, L., Higuerey, A., & Paredes, R. (2005). La formación del Contador Público como Fuente de Capital Humano. *Revista Venezolana de Gerencia*, (32), 564-579.
- Benavides, L. E. (2012). Medición, Valoración y Determinación del Impacto del Capital Intelectual en la Generación de Valor en la Empresa. *Tendencias*, XIII, 100-115.
- Bernal-Vargas, M. A., Cortes, J. A., & Sánchez, R. (2017). Adaptación transcultural del cuestionario de puntuación de la neumonía adquirida en la comunidad con pacientes con neumonía leve a moderada en Colombia. *Biomédica*, 37, 104-110.
- Bonmatí, J. (2012). El Ebitda. *Cont4bl3*, 41, 15-17.
- Bontis, N. (1998). Intellectual Capital: An Exploratory Study that develops Measures and Models. *Management Decision*, 36(2), 63-76.

- Bontis, N. (2000). Assessing Knowledge Assets: A Review of the Models Used to Measure Intellectual Capital. *International Journal of Managers Reviews*, 3(1), 41-60.
- Bontis, N., Chong, W., & Richardson, S. (2000). Intellectual Capital and Business Performance in Malaysian Industries. *Journal International Capital*, 1(1), 85-100.
- Bontis, N., Janošević, S., & Dženopoljac, V. (2015). Intellectual capital in Serbia's hotel industry. *International of Contemporary Hospitality Management*, 27(6), 1365-1384.
- Brigham, E. F., & Ehrhardt, M. C. (2002). *Financial management: theory and practice*. Thompson Learning Inc.
- Brockman, C., & Russell, J. (2012). EBITDA: Use it... or lose it? *International Journal of Business, Accounting and Finance*, 6(2), 84- 92.
- Brooking, A. (1996). *Intellectual Capital*. London: International Thomson Business Press.
- Budica-Iacob, A. F., & Búdica, B. A. (2015). Controversies Over the Value Creation Process at the Level of Enterprises. *Finance - Challenges of the Future*, 1(17), 186- 194.
- Bueno, E., Rodríguez, P., & Salmador, P. (1999). Experiencias en Medición del Capital Intelectual en España: El Modelo Intelect. *IX Congreso Nacional de ACEDE* (págs. 3-26). Burgos: Instituto Universitario Euroforum Escorial.
- Bueno, E., Salmador, M. P., & Merino, C. (2008). Génesis, Concepto y Desarrollo del Capital Intelectual en la Economía del Conocimiento: Una reflexión sobre el Modelo Intellectus y sus aplicaciones. *Estudios de Economía Aplicada*, 16(2), 42-63.
- Cabrita, M. d., & Bontis, N. (2008). Intellectual capital and business performance in the Portuguese banking industry. *Int. J. Technology Management*, 1-3, 212-237.
- Cabrita, M. d., de Vaz, J. L., & Bontis, N. (2007). Modelling the creation of value from intellectual capital: A Portuguese banking perspective. *Int. J. Knowledge and Learning*, 2(2/3), 266-280.
- Calvo-Porral, C. (2016). *Análisis de la invariancia factorial y causal con AMOS*. Valencia: Editorial ADD.
- Cegarra, J., Alonso, J., & Monreal, A. F. (2006). Influencia del uso de las tecnologías de internet en el capital estructural. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa*, 12(3), 217-228.
- Chien, S.-H., & Chao, M.-C. (2011). Intellectual capital and new product sale performance of the financial services industry in Taiwan. *The Service Industries Journal*, 31(16), 2641–2659.

- Chiucchi, M., & Dumay, J. (2015). Unlocking Intellectual Capital. *Journal of Intellectual Capital*, 16(2), 305-330.
- Congreso de la República. (13 de Diciembre de 1990). Ley 43 de 1990. *Diario Oficial* (39.618). Bogotá. Autor.
- Congreso de la República. (12 de Julio de 2000). Ley 590 de 2000. *Diario Oficial* (44.078). Bogotá. Autor.
- Congreso de la República. (2 de Agosto de 2004). Ley 905 de 2004. *Diario Oficial* (45.628). Bogotá. Autor.
- Cuesta, A. (2010). *Gestión del Talento Humano y del Conocimiento*. Bogotá D.C.: ECOE Ediciones.
- Cuevas, C. F. (2001). Medición del Desempeño: Retorno sobre Inversión, ROI; Ingreso Residual, IR; Valor Económico Agregado, EVA; Análisis Comparado. *Estudios Gerenciales - Universidad ICESI*, (79), 13-22.
- Cusumano, M. A., Kahl, S. J., & Suárez, F. F. (2015). Services, Industry Evolution, and the Competitive Strategies of Product Firms. *Strategic Management Journal*, 36, 559-575.
- Dapena, J. P., & Alonso, J. C. (2015). Aspectos financieros en la gestión de la empresa y en la evaluación de los proyectos de inversión. *Serie Documentos de Trabajo* (568). Buenos Aires: universidad del CEMA.
- Daza-Escorcía, J. M., Wilches, M. J., Gómez, L. S., Durán, O. J., & Cohen, J. (2010). La gestión estratégica del capital intelectual en el entorno Latino Americano. *Prospect*, 8(2), 31-36.
- de Oro, D. J., Delgado, L. M., & Fossas, M. (2003). Una aplicación del modelo Intellect: Estudio del capital relacional entre Espack y Ford España. *Dirección y Organización*, 29, 29-133.
- de Pablos, P. (1999). *La dinámica del capital intelectual como fuente de valor organizativo. Documento de Trabajo*. Oviedo: Universidad de Oviedo. Departamento de Administración de Empresas y Contabilidad.
- Derun, I. (2013). The Essence of Intellectual Capital in Economics and Accounting. *Management Theory & Studies for Rural Business & Infrastructure Development*, 35(4), 498-511.
- Edvinsson, L. (1997). Developing Intellectual Capital at Skandia. *Long Range Planning*, 30(3), 366-373.

- Edvinsson, L., & Malone, M. S. (2003). *El capital intelectual. Como identificar y calcular el valor de los recursos intangibles de su empresa*. Barcelona: Gestion 2000.com.
- Estrada, G. (1998). *La Riqueza de la Información: Generación de Capital Intelectual mediante la Tecnología de la Información*. Bogotá: Estrada, Gustavo.
- Fernández, M., Gisbert, A., & Salazar, J. C. (2013). Influencia del Capital Humano en la Calidad de la Auditoría Contable. *Intangible Capital*, 4(9), 1194- 1215.
- Ferreira, A. I. (2010). Construction and factorial validity of the intellectual capital questionnaire. *Hellenic Journal of Psychology*, 7, 124-140.
- García, R., & Aguilera, R. V. (2015). Incremental Value Creation and Appropriation in a World with Multiple Stakeholders. *Strategic Management Journal*, 36, 137-147.
- Gazor, H., Kohkan, F., Kiarazm, A., & Rastegari, H. (2013). Impact of Intellectual Capital on Performance in Audit Institutes. *Asian Journal of Finance and Accounting*, 5(1), 60-72.
- Global Reporting Initiative. (2016). *The GRI Sustainability Reporting Standards*. Amsterdam: GRI.
- Gómez, F. E. (2014). Competencia Digital en la Auditoría. Soporte o Carga en el Ejercicio Profesional de los Auditores. *Cuadernos Contables*, 15(37), 135-151.
- Gómez, J. V., & Maldonado, S. (2012). Tendencias de la divulgación de información sobre capital intelectual en Colombia. *Economía, Gestión y Desarrollo*, (14), 65-83.
- Gómez-Meneses, F. E. (2014). Competencia Digital en la Auditoría. Soporte o Carga en el Ejercicio Profesional de los Auditores. *Cuadernos de Contabilidad*, 15(37), 135-151.
- González, J. (2010). Modelos de Capital Intelectual y sus Indicadores en la Universidad Pública. *Cuadernos de Administración - Universidad del Valle*, (43), 113-128.
- González, J. J. (2009). El Capital Intelectual y sus Indicadores en el Sector Industrial. *TEACS*, (02), 9-33.
- González, P., & Bermúdez, T. (2008). Una aproximación al modelo de toma de decisiones usado por los gerentes de las micro, pequeñas y medianas empresas ubicadas en Cali, Colombia desde un enfoque de modelos de decisión e indicadores financieros y no financieros. *Contaduría Universidad de Antioquia*, 52, 131-154.
- Guni, C. N., & Munteanu, V. (2014). The Added Economic Value - An Instrument for the Performance Measurement. *Economics, Management, and Financial Markets*, 9(4), 167-174.

- Gupta, V. K., & Sikawar, E. (2016). Value Creation of EVA and Traditional Accounting Measures: Indian Evidence. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 65(4), 436-459.
- Guthrie, J., Cuganesan, S., & Ward, L. (2007). Extended Performance Reporting: Evaluating Corporate Social Responsibility and Intellectual Capital Management. *Issues in Social and Environmental Accounting*, 1(1), 1-25.
- Guthrie, J., Ricceri, F., & Dumay, J. (2012). Reflections and projections: A decade of Intellectual Capital Accounting Research. *The British Accounting Review*, (44), 68-82.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación* (5ª ed.). México D.F.: McGrawHill Education.
- Herrejon, A., Martínez, A., Peris, R., Inchauraga, I., Fernández, E., & Rafael, B. (2012). Traducción y adaptación al castellano del cuestionario de calidad de vida relacionado con el síndrome de apnea-hipopnea del sueño Quebec Sleep Questionnaire. *Medicina Clínica*, 138(12), 519-521.
- IIRC, The International Integrated Reporting Council. (2013). *Integrated Reporting (IR)*. Londres: IIRC.
- Inkinen, H. (2015). Review of empirical research on intellectual capital and firm performance. *Journal of Intellectual Capital*, 16(3), 518-565.
- Janardhana Rao, A., Bangar Raju, T., Roy, H., & Bhanu Prakash, N. (2017). Benchmarking and probing its applicability: Major seaports of India. *SCMS Journal of Indian Management*, 14(4), 35-53.
- Juárez, F. (s.f.). Finanzas corporativas. Bogotá: Universidad del rosario. Recuperado el 30 de Mayo de 2018 de <http://www.urosario.edu.co/getattachment/Administracion/ur/Investigacion1/ur/Grupo-de-Investigacion/Proyectos/2--Finanzas-corporativas.pdf>
- Kaplan, R. S., & Norton, D. P. (1993). Putting the Balance Scorecard to Work. *Harvard Business Review*, 71(5), 134-140.
- Kaplan, R. S., & Norton, D. P. (1996). Using the Balanced Scorecard as Strategic Management System. *Harvard Business Review*, 74, 75-85.

- Kim, T., Kim, W., Park, S., Lee, G., & Jee, B. (2012). Intellectual Capital and Business Performance: What Structural Relationships Do They Have in Upper-Upscale Hotels? *International Journal of Tourism Research*, 14(4), 391–408.
- Maaloul, A., & Zéghal, D. (2015). Financial statement informativeness and intellectual capital disclosure. An empirical analysis. *Journal of Financial Reporting and Accounting*, 13(1), 66-90.
- Maditinos, D., Šević, Ž., & Tsairidis, C. (2010). Intellectual Capital and Business Performance: An Empirical Study for the Greek Listed Companies. *European Research Studies*, XIII (3), 145-167.
- Madrid, R., & Serrano, J. (2014). El Riesgo de Negocio de las Firmas de Auditoría. *Auditoría*, 25, 72-80.
- Makki, M. A., & Lodhi, S. A. (2014). Impact of Corporate Governance on Intellectual Capital Efficiency and Financial Performance. *Pakistan Journal of Commerce & Social Sciences*, 8(2), 305-330.
- Mandeville, P. B. (2005). Tema 9: El Coeficiente de Correlación Interclase (ICC). *Ciencia UANL*, 8(3), 414-416.
- Mărioara, B., Dorina, P., Oana, C. A., & Camelia, A. (2014). Financial Communication and Intellectual Capital Reporting Practices. *Annals of the University of Oradea*, 23(1), 563-572.
- Marr, B. (2004). Measuring and Benchmarking Intellectual Capital. *Benchmarking: An International Journal*, 11(6), 559-570.
- Martín, G., & López, P. (2008). Intellectual capital in high-tech firms: The case of Spain. *Journal of Intellectual Capital*, 9(1), 25-36.
- Martínez, R., Tuya, L., Martínez, M., Pérez, A., & Cánovas, A. (2009). El Coeficiente de Correlación de los Rangos de Sperman Caracterización. *Revista Habanera de Ciencias Médicas*, 8(2), 0-0.
- Marulanda, C. E., & López, M. (Febrero - Mayo de 2013). La gestión del conocimiento en las PYMES de Colombia. *Revista Virtual Universidad Católica del Norte*, (38), 158-170.
- Massingham, P. R., & Tam, L. (2015). The Relationship Between Human Capital, Value Creation and Employee Reward. *Journal of Intellectual Capital*, 16(2), 390-418.

- Medina, S., Zuluaga, E., López, D., & Granda, F. (2010). Aproximación a la Medición del Capital Intelectual Organizacional Aplicando Sistemas de Lógica Difusa. *Cuadernos de Administración*, 23(40), 35-68.
- Mehralian, G., Rasekh, H. R., Akhavan, P., & Sadeh, M. R. (2011). The Impact of Intellectual Capital Efficiency on Market Value: An Empirical Study form Iranian Pharmaceutical Companies. *Iranian Journal of Pharmaceutical Research*, 11(1), 195-207.
- Melloni, G. (2015). Intellectual capital disclosure in integrated reporting: an impression management analysis. *Journal of Intellectual Capital*, 16(3), 661-680.
- Mention, A.-L., & Bontis, N. (2013). Intellectual capital and performance within the banking sector of Luxembourg and Belgium. *Journal of Intellectual Capital*, 14(2), 286-309.
- Mesa-Velasquez, G. S. (2012). Medición de los activos intangibles, retos y desafíos. *Cuadernos de Contabilidad*, 13(33), 319-335.
- Mhedhbi, I. (2013). Identifying the relationship between intellectual capital a value creation of the company using structural equations analysis - the case of Tunisia. *Journal of Business Studies Quarterly*, 5(2), 216-236.
- Mihajlović, D., Stanković, S., & Nikolić, M. (2015). Analysis Financial Balance as Base Management Company. *Ekoholka*, 61(1), 141-149.
- Milla, A. (2003). *El EVA (Economic Value Added): ¿Un indicador de gestión o un indicador de creación de valor?* Recuperado el 5 de abril de 2018, de Artemio Milla Gutierrez: <http://www.artemiomilla.net/blog/el-eva©-economic-value-added-¿un-indicador-de-gestión-o-un-indicador-de-creación-de-valor>
- Morales, M. A., & Pech, J. L. (2000). Competitividad y estrategia: el enfoque de las competencias esenciales y el enfoque basado en los recursos. *Revista Contaduría y Administración*, 197, 47-63.
- Mouritsen, J., Larsen, H. T., & Bukh, P. N. (2001). Valuing the future: intellectual capital supplements at Skandia. *Accounting, Auditing & Accountability Journal*, 14(4), 399-422.
- Negrea, A., & Ionescu, A. (2014). Firm Financial Policy. *Finance - Challenges of the Future*, XIV (16), 46-49.
- Öhman, P., Häckner, E., & Sörbom, D. (2012). Client satisfaction and usefulness to external stakeholders form an audit client perspective. *Managerial Auditing Journal*, 27(5), 477-499.

- Olarte, M. Á., & Lis, J. P. (2015). Gestión de activos intelectuales y creación de valor. *Administracion&Desarrollo*, 45(2), 190-207.
- Piligrimiene, Z., Dovaliene, A., & Virvilaite, R. (2015). Consumer Engagement in Value Co-creation: what Kind of Value It Creates for Company? *Engineering Economics*, 26(4), 452-460.
- Prusak, R. (2014). Influence of Selected Strategic Variables on the Development of the Intellectual Capital of an Enterprise. *Management*, 18(1), 199-212.
- Rodríguez, L., & Gómez, M. E. (2002). Actividad: ¿Condicionante de la Situación Económico-Financiera Empresarial? *Revista de Contabilidad*, 5(10), 137-178.
- Ruiz, M. A., Pardo, A., & San Martín, R. (2010). Modelo de Ecuaciones Estructurales. *Papeles del Psicólogo*, 31(1), 34-45.
- Saavedra-García, M. L., & Saavedra-García, M. E. (2012). Una propuesta de medición e incorporación del capital intelectual en la información financiera: el caso de Unión Febre. *Cuadernos de Contabilidad*, 13(33), 505-526.
- Saint-Onge, H. (1996). Tacit knowledge the key to the strategic alignment of intellectual capital. *Planning Review*, 24(2), 10-16.
- Salehi, M., Enayati, G., & Javadi, P. (2014). The relationship between intellectual capital with economic value added and financial performance. *Iranian Journal of Management Studies*, 7(2), 245-269.
- Salleh, K. (2012). The Extent of Influence of Learning Factors on Tacit Knowledge Sharing Amount Public Sector Accountants. *The Journal of information and Knowledge Management Systems*, 43(4), 424-441.
- Salleh, K., Ahmad, S., Chong, S., & Ikhsan, S. (2013). The Extent of Influence of Learning Factors on Tacit Knowledge Sharing among Public Sector Accountants. *Vine*, 43(4), 424-441.
- Sanabria, M., Tobón, J., Certuche, M. C., & Sánchez-Pedraza, R. (2015). Adaptación transcultural del cuestionario SDIALOR para su utilización en Colombia. *Revista de la Facultad de Medicina*, 63(1), 99-106.
- Sarur, M. S. (2013). La importancia del capital intelectual en las organizaciones. *Ciencia Administrativa*, 1, 39-45.

- Seleim, A., Ashour, A., & Bontis, N. (2004). Intellectual capital in Egyptian software firms. *The Learning Organization*, 11(4/5), 332-346.
- Sharabati, A.-A. A., Jawad, S. N., & Bontis, N. (2010). Intellectual capital and business performance in the pharmaceutical sector of Jordan. *Management Decision*, 48(1), 105-131.
- Sofian, S., Tayles, M., & Pike, R. (2006). The implications of intellectual capital on performance measurement and corporate performance. *Jurnal Kemanusiaan*, 4(2), 13-24.
- Solano, A. H. (2010). Incidencia del capital intelectual en el valor de mercado de las compañías. Su aplicación al mercado público de valores de Colombia. *Cuadernos de Contabilidad*, 11(29), 445-470.
- Superintendencia de Sociedades. (2015). www.supersociedades.gov.co. Recuperado el 5 de abril de 2018, de Solicitud de Estados Financieros Año 2015. Decretos 2649 y 2650 de 1993: http://www.supersociedades.gov.co/NUESTRA_ENTIDAD/NORMATIVIDAD/NORMATIVIDAD_CIRCULARES/CIRCULAR%20EXT%20201-000007.PDF
- Superintendencia de Sociedades. (Mayo de 2016). <http://www.supersociedades.gov.co>. Recuperado el 31 de Mayo de 2016, de Ventas de las 1.000 empresas más grandes del sector real crecieron 15,68% en 2015: <http://www.supersociedades.gov.co/noticias/Paginas/2016/Ventas-de-las-1-000-empresas-más-grandes-del-sector-real-crecieron-15,68-en-2015.aspx>
- Survilaite, S., Tamosiuniene, R., & Shatreovich, V. (2015). Intellectual Capital Approach to Modern Management through the Prespective of a Company's Value Added. *Business: Theory and Practice*, 16(1), 31-44.
- Sveiby, K. E. (1997). The intangible assets monitor. *Journal of human resource costing & accounting*, 2(1), 73-97.
- Sveiby, K.-E. (2001). A Knowledge-based Theory of the Firm to Guide in Strategy Formulation. *Journal of Intellectual Capital*, 2(4), 344-358.
- Tan, H.-T., Ng, B.-P. T., & Mak, B. W.-Y. (2002). The effect of task complexity on auditors' performance: The impact of accountability and Knowledge. *Auditing: A Journal of Practice & Theory*, 21(2), 81-95.

- Tejedo, F., & Alfaro, E. (2014). Asociación entre las características empresariales y la divulgación sobre Capital Intelectual: Un estudio de las empresas del Ibex 35. *Estudios de Economía Aplicada*, 32(1), 371-398.
- Teo, S. T., Reed, K. K., & Ly, K. (2014). Human Resource Involvement in Developing Intellectual Capital. *Service Industries Journal*, 34(5), 1219-1233.
- The International Integrated Reporting Council. (2013). *Integrated Reporting (IR)*. Londres: IIRC.
- Trifan, A., & Suci, G. (2015). Analyzing Performance through Value Creation. *Economic Sciences*, 8(2), 319-326.
- Usoff, C. A., Thibodeau, J. C., & Burnaby, P. (2002). The Importance of Intellectual Capital and its Effect on Performance Measurement Systems. *Managerial Auditing Journal*, 17(1/2), 9-15.
- Van Horne, J. C. (1993). *Administración Financiera* (Vol. 9). México, Prentice-Hall Hispanoamericana, S.A.
- Vera-Colina, M. A. (2000). EVA y CVA Como Medidas de la Creación de Valor en un Negocio. Una Introducción. *Tendencias*, 1(1), 65-86.
- Wang, D., & Chen, S. (2013). Does intellectual capital matter? High-performance work systems and bilateral innovative capabilities. *International Journal of Manpower*, 34(8), 861-879.
- Wang, W.-K., Lu, W.-M., Kweh, Q. L., & Cheng, I.-T. (2014). Does Intellectual Capital Matter? Assessing the performance of CPA firms based on additive efficiency decomposition DEA. *Knowledge-Based Systems*, 65(38), 38-49.
- Weston, M. J., Estrada, N. A., & Carrington, J. (2007). Reaping Benefits from Intellectual Capital. *Nursing Administration Quarterly*, 31(1), 6-12.
- Wibowo, P. P., & Berasategui, R. (November de 2008). The Relationship Between Economic Value Added and Market Value Added with Reported Earnings: An Empirical Research of 40 Listed Companies in Indonesia Stock Exchange for the Year 2004-2007. *Journal of Applied Finance and Accounting*, 1(1), 60-72.
- Wild, D., Grove, A., Martin, M., Eremenco, S., McElroy, S., Verjee-Lorenz, A., & Erikson, P. (2005). Principles of Good Practice for the Translation and Cultural Adaptation Process for Patient-Reported Outcomes (PRO) Measures: Report of the ISPOR Task Force for Translation and Cultural Adaptation. *Value in Health*, 4(2), 94-104.

Wolters Kluwer. (March de 2016). Global Big Four: EY Tops FY15 Growth Indicators in Revenue, Staffing. *Public Accounting Report. The Independent Newsletter of the Accounting Profession since 1978*, XL (3), 1-4.

Wolters Kluwer España & BDO Auditores. (2010). La Empresa, ante los Servicios de Auditoría. *Estrategia Financiera*, (278), 46-50.