

X Congreso de Administración del Centro de la República. VI Congreso de Ciencias Económicas del Centro de la República. VII Encuentro Internacional de Administración del Centro de la República. Instituto Académico Pedagógico de Ciencias Sociales | Escuela de Ciencias Económicas | Secretaría de Internacionalización UNVM, Villa María, 2021.

EL CAPITAL INTELECTUAL EN EL SECTOR PÚBLICO.

CÓRDOBA, Silvana, MUSA, Patricia y MAINERO, Valeria.

Cita:

CÓRDOBA, Silvana, MUSA, Patricia y MAINERO, Valeria (2021). *EL CAPITAL INTELECTUAL EN EL SECTOR PÚBLICO*. X Congreso de Administración del Centro de la República. VI Congreso de Ciencias Económicas del Centro de la República. VII Encuentro Internacional de Administración del Centro de la República. Instituto Académico Pedagógico de Ciencias Sociales | Escuela de Ciencias Económicas | Secretaría de Internacionalización UNVM, Villa María.

Dirección estable:

<https://www.aacademica.org/xcongresodeadministraciondelcentrodelarepublica/33>

ARK: <https://n2t.net/ark:/13683/enkY/yE7>



Esta obra está bajo una licencia de Creative Commons.

Para ver una copia de esta licencia, visite

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/deed.es>.

Acta Académica es un proyecto académico sin fines de lucro enmarcado en la iniciativa de acceso abierto. Acta Académica fue creado para facilitar a investigadores de todo el mundo el compartir su producción académica. Para crear un perfil gratuitamente o acceder a otros trabajos visite: <https://www.aacademica.org>.

**VI CONGRESO DE CIENCIAS ECONÓMICAS DEL CENTRO DE LA REPÚBLICA
X CONGRESO DE ADMINISTRACIÓN DEL CENTRO DE LA REPÚBLICA
VII ENCUENTRO INTERNACIONAL DE ADMINISTRACIÓN DEL CENTRO DE LA
REPÚBLICA**

“Las Ciencias Económicas ante los nuevos escenarios”

UNVM: 13, 14 Y 15 DE OCTUBRE 2021.

Área temática

El talento humano y el capital intelectual. Recursos para alcanzar la transformación organizacional.

TÍTULO DE LA PONENCIA:

CAPITAL INTELECTUAL EN EL SECTOR PUBLICO

AUTORES

Cra. Silvana Edith CÓRDOBA (Autor y Expositor)

silvanaecordoba@hotmail.com

0353-155658905

Esp. Valeria Elisa MAINERO(Autor y Expositor)

valemainar@yahoo.com.ar

0353-154247723

Lic. Patricia Inés MUSA (Autor)

patricia_musa@hotmail.com

0353-154820850

Docentes e Investigadores de la UNVM - IAPdeCS

Palabras claves

Activos Intangibles – Sector Público – Capital Intelectual

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo se enmarca en las investigaciones realizadas dentro del Proyecto de Investigación, período 2020-2021 titulado: “Información Contable e Información Voluntaria: análisis normativo y de relevancia valorativa”, aprobado por el Instituto de Investigación de la Universidad Nacional de Villa María, dentro del Programa Nacional de Incentivos.

Los activos intangibles son indispensables como fuente de generación de ingresos para un gran número de entidades en todo el mundo, por ello, desde distintos ámbitos: empresariales, financieros, gubernamentales y académicos, entre otros, están abordando el estudio de la normativa contable de estos conceptos, su valoración y exposición para lograr un mejor manejo de diversos indicadores.

La investigación surgió de la inquietud de analizar uno de los activos intangibles que está cobrando relevante importancia dentro de los recursos de una organización y que incide directamente en el éxito de la misma como lo es el Capital Intelectual (CI), enfocándonos especialmente, en su gestión en el sector público.

La gestión del CI suele resultar más difícil de aplicar al sector público puesto que sus objetivos difieren de los empresariales.

En las entidades públicas, los administradores gestionan activos intangibles, tanto o más que sus colegas de las empresas privadas, lo que justifica su creciente interés en los progresos del Capital Intelectual. Sin embargo, resulta difícil aplicar al sector público modelos diseñados para la empresa ya que los objetivos de las administraciones públicas difieren de los empresariales, como son maximizar el beneficio o crear valor para el accionista.

Si bien los directivos tanto de empresas privadas como de entidades públicas, saben que el capital intelectual constituye un elemento de gran importancia en la empresa, en muy pocas oportunidades se ve reflejado este activo intangible en el estado de situación patrimonial, y en ocasiones se menciona en la memoria.

En este sentido las entidades públicas, hicieron un menor esfuerzo en medir y registrar el capital intelectual, por sus peculiaridades y características.

En este trabajo se propone analizar cómo se gestiona el CI como fuente de ventaja competitiva sostenible en el ámbito gubernamental.

ACTIVOS INTANGIBLES EN EL SECTOR PÚBLICO

El sector público, se encuentra en un proceso mayor lentitud en cuanto a la medición y registración del capital intelectual, y esto, en gran medida, se debe a que al encontrarse en una situación de monopolio y falta de competencia no se estimula el desarrollo de este activo, a pesar que la bandera con la que opera este sector es la atención al público.

Los objetivos del sector público son básicamente intangibles, al contrario de las empresas privadas donde el objetivo primordial es obtener rentabilidad. Los servicios que presta este sector, también, son mayoritariamente intangibles, produce algunos tangibles como rutas, pero gran parte es la prestación de servicios a los contribuyentes y ciudadanos de un estado. Además, los recursos con los que trabaja, también en su gran mayoría se consideran intangibles, usa recursos tangibles para como materias primas, maquinarias, pero la base se considera en la prestación de servicios.

Algunos autores incluyen el Balanced Scorecard de Kaplan y Norton [1992] como modelo de Capital Intelectual, aunque más bien es un sistema de gestión estratégica que incluye parcialmente indicadores de activos intangibles. Su incorporación al sector público ha sido experimentada en ayuntamientos, aunque no sin dificultades por la orientación genuina del modelo al beneficio empresarial y creación de valor económico a largo plazo.

Posteriormente, Edvinsson y Stenfelt [1999] adaptan el modelo Business Navigator propuesto por Edvinsson y Malone [1997] al sector público, concretamente desarrollan el concepto de Capital Intelectual de Naciones como fuente de creación de riqueza de los países. Este nuevo modelo se basa en cinco fuerzas de creación de valor: innovación, conocimiento, capital humano, tecnologías de la información e inversiones en capital intelectual. Para cada una de ellas es posible encontrar indicadores. Suecia es el país pionero en desarrollar esta metodología y numerosas agencias gubernamentales aplican estas teorías.

Roos [1996] introduce el concepto de índice CI, como medida que integra los diferentes componentes del Capital Intelectual (humano y estructural) en una única medida que sintetiza el rendimiento del capital intelectual. Posteriormente fue aplicado en una entidad del sector público australiano, la Agencia del Departamento de Industria, Ciencia y Turismo, véase Dragonetti y Roos [1998].

Casi todos modelos conceden la máxima importancia al capital humano como el de Sveiby [1997], el Intelec de Euroforum [1998] o el Navigator de Edvinsson y Malone [1997]. A pesar de estas diferencias, las aportaciones y buena parte de los indicadores propuestos en los modelos de Capital Intelectual pueden ser perfectamente aplicables al sector público.

CAPITAL INTELECTUAL EN EL SECTOR PÚBLICO

Se enfoca el CI como un trípode compuesto por tres partes. En primer lugar, el Capital Humano entendido como el conocimiento y las competencias que poseen las personas y equipos del mismo, así como su capacidad para aprender. Luego, en la medida en que el conocimiento latente en las personas y equipos consiga ser internalizado por la organización, se puede hablar de Capital Estructural, de los que depende la eficacia y eficiencia interna. Por último, la relación de la organización con el exterior lleva a considerar también el bloque de Capital Relacional.

Se enfoca el CI como un trípode compuesto por tres partes. En primer lugar, el Capital Humano entendido como el conocimiento y las competencias que poseen las personas y equipos del mismo, así como su capacidad para aprender. Luego, en la medida en que el conocimiento latente en las personas y equipos consiga ser internalizado por la organización, se puede hablar de Capital Estructural, de los que depende la eficacia y eficiencia interna. Por último, la relación de la organización con el exterior lleva a considerar también el bloque de Capital Relacional.

Los recursos humanos, con sus conocimientos, habilidades y actitudes son fundamentales para que la entidad logre sus objetivos, [Klase [1996]. Para conseguir los objetivos propuestos, es indispensable contar con empleados competentes, capacitados, con un nivel de formación adecuado al puesto que desempeñan, personas activas con capacidad de innovar e incluso influir. Esto es fundamental tanto en el sector privado como en el público. Los gerentes o encargados de cada área, deben ver a su personal como un activo intangible, que combinado con equipos de trabajo ayudan a conseguir los objetivos de la entidad. Por lo tanto y para salvaguardar un activo tan importante la entidad debe tener en cuenta determinados puntos.

La cultura organizacional de la entidad, considerando a la misma como el conjunto de creencias, hábitos, valores, actitudes y tradiciones de los miembros de una organización, se debe tener siempre presente. Con ella, se crea un clima laboral agradable, llevadero y productivo. Al momento de reclutar, se deben buscar empleados con los mismos valores para correr una operación sólida en todos los aspectos.

ASPECTOS DEL CAPITAL HUMANO

En la gestión pública, más allá de la calificación obtenida en el ingreso y de la antigüedad es necesario realizar pruebas que revelen la aptitud y adecuación en el puesto de trabajo. Se debe velar por la capacitación continua, actualización permanente y la formación para aumentar su capacidad en el puesto de trabajo. En la actualidad se realizan varias encuestas una vez que un ciudadano fue atendido, se envían consultas a mail o teléfono para calificar la cordialidad y eficacia del empleado que realizó el trámite.

Conceptos intangibles como el ambiente, las posibilidades de promoción, los incentivos o la seguridad en el trabajo inciden en el rendimiento de los empleados.

En estos tiempos, en todos los sectores, pero más aún en el público, se han presentado cambios muy importantes a la hora de desempeñar un puesto de trabajo. Todos hemos visto que este sector fue el que más ha pasado de la presencialidad en los puestos, a la virtualidad, ya sea respondiendo inquietudes o realizando trámites, vía teléfono, Instagram, Facebook, o diversas redes sociales. Para esto, los directivos de cada área han tenido que incentivar y capacitar a sus empleados para lograr los objetivos y satisfacer las necesidades de la comunidad. Se ha determinado que en los empleados con mayor antigüedad se resistían al cambio ya que poseen mayor arraigo a la cultura organizacional con la que se venía trabajando. La frase más representativa puede ser “siempre lo hicimos así...” y no solamente en contexto de pandemia, sino con todo cambio que se plantea con el fin de mejorar. En los niveles Jerárquicos, propios de la planta del lugar, también será complejo plantear un cambio si no se logra la internalización de la mejora planteando los objetivos claramente y el resultado esperado. Este grupo puede prestar colaboración, pero son ellos quienes tienen la confianza del equipo para lograr la apertura necesaria.

CAMBIOS EN EL CAPITAL RELACIONAL

Para abordar un cambio en los equipos de trabajo se deben tener en cuenta una serie de pasos:

1. Identificar los Elementos
2. Convocar al jefe del Sector
3. Verificar si existe algún liderazgo informal.
4. Identificar qué tipo de Cultura predomina según el modelo de Cooke (Constructiva, Pasiva, destructiva) y luego abordar la dimensión de Hofstede del individualismo y el colectivismo reinante en el grupo de trabajo.
5. Realizar un mapeo de las características del Talento de los RRHH y validarlo con las habilidades del que requiera el programa/sistema a implementar; así determinar las necesidades de capacitación.
6. Es propicio también verificar cual fue el resultado de la instalación de nuevos procesos en el pasado, tratando de advertir las causales del éxito/fracaso del mismo.

7. Preparar una presentación del proyecto de cambio; incluir los pasos a llevar a cabo, ser precisos con el objetivo y el resultado esperado.

8. Hacer la presentación con la participación del jefe y la colaboración del referente del equipo.

Reemplazar una máquina de escribir por una PC no siempre resulto sinónimo de algo positivo. Las viejas historias de que la modernidad y el progreso generaban desempleo siempre estuvieron y a veces, hoy están. Todo cambio en una organización debe venir acompañado de un estudio de la Cultura, fundamentalmente conocer los aspectos informales, ya que estos sufren deformaciones con el paso del tiempo, pero particularmente son a los que se aferran las personas, dándoles certeza y veracidad. En la actualidad, ya hemos dejado atrás esa tecnología, pero en la incorporación de nuevos equipos, software y distintos tipos de automatismos; por ello siempre es conveniente aplicar algún estudio sobre la cultura organizacional.

Los permanentes cambios en la sociedad apoyada en avances tecnológicos, amerita que toda acción que se realice en el sector público agregue valor.

En este sector, la palabra más utilizada cuando un ciudadano se acerca a realizar cualquier trámite es “burocracia”. Partiendo de este concepto tan denostado, podemos decir que es el conjunto de actividades y gestiones que se deben llevar adelante para hacer un trámite en el Estado. Lamentablemente uno cree que eso es malo, pero es lo que le da orden al Proceso Administrativo, el objetivo es revisar cada paso y validar solo aquellos que agregan valor. Cuando empezamos a analizar el paso a paso, podemos sorprendernos con las actividades que podemos suprimir sin quitarle legalidad al trámite.

Simplificar un trámite trae múltiples beneficios: disminuye los recursos utilizados, acorta los tiempos de entrega de resultados, permite mejorar la performance de la gestión, incrementa el tiempo disponible para otras actividades, posibilita la digitalización y automatización y brinda mejores respuestas a la sociedad.

LEGISLACIÓN VIGENTE

Como se mencionó anteriormente, la motivación juega un papel muy importante en el desempeño del personal, las personas se estimulan en realizar mejor su labor cuando visualizan que gracias a ello, pueden aumentar su salario, sus cargos y sus responsabilidades. El Estado Nacional tiene su legislación, el Convenio Colectivo de Trabajo Sectorial del personal del Sistema Nacional de Empleo Público (Decreto N° 2.098/2008), donde establece y define la carrera administrativa como el “derecho de desarrollarse a través de los distintos subsistemas que la componen, dependiendo del mayor nivel de experiencia, adquisición de nuevos conocimientos y buen desempeño laboral”

La carrera administrativa a nivel nacional, cuenta con distintas etapas:

Ingreso: Período de prueba por 1 año para garantizar la idoneidad

Promoción de grado: se realiza un desplazamiento de manera horizontal en los cargos

Promoción por tramo: se da en niveles horizontales consecutivos con mayor profesionalismo.

En la administración de la Provincia de Córdoba, la carrera administrativa se define en la ley 9.361, y la menciona como escalafón de la Administración Pública Provincial, siendo el conjunto de Derechos y Obligaciones por los cuales el agente publico transita en su relación de Dependencia con la Administración. El presente escalafón es de aplicación para todo el personal que preste servicios en el ámbito de la Administración Pública Provincial y esté comprendido bajo el régimen laboral de la Ley 7233.

Se determinan distintos tramos:

Personal superior, incluyendo en este a las jefaturas de sección, división, departamento y áreas y a la dirección y subdirección de jurisdicción

Personal de ejecución, que es el resto del plantel

La ley 9.361 le brinda al personal un agrupamiento según la tarea realizada: Servicios Generales, Oficios, Administrativo, Técnico general y/o especializado, Profesional.

Existe, como en la Administración Nacional, la posibilidad de movimientos de personal, posibilitando el desplazamiento horizontal, lateral y vertical del empleado. Los procesos en la carrera se realizan a través de cambios de agrupamiento, promociones, convocatorias y concursos.

El concurso cuenta con un determinado proceso ya estipulado, se realiza una pre inscripción de los candidatos al puesto, luego se hace la inscripción final. Una vez que se obtienen los candidatos se lleva a cabo la evaluación de antecedentes y se abre la posibilidad de prueba de oposición. Una vez terminadas las etapas anteriores y haber alcanzado el objetivo se hacen las entrevistas personales, con el resultado de ellas se elabora un orden de mérito provisorio y luego una vez analizado este, se hace el definitivo. Al seleccionar al o los candidatos que fueron seleccionados, se realiza la designación del cargo para luego ingresar a la Administración.

Una vez ingresado en el cargo, el personal es evaluado en su desempeño, esta evaluación es el proceso por el cual se estima el rendimiento global de un empleado, su contribución total a la organización. Sirve para plasmar conjuntamente con cada colaborador lo que espera la Organización de él y lo que tendrá en cuenta al momento de evaluarlo.

Esta evaluación de desempeño tiene sus ventajas: mejora el desempeño, ayuda a tomar decisiones de ubicación, ayuda en la planificación de la carrera profesional, determina política salarial, detecta el desempeño insuficiente, detecta necesidades de capacitación, permite identificar la problemática personal del individuo, permite detectar errores en el diseño del puesto.

Además, tiene como objetivos planificar correctamente la política de recursos humanos, servir como factor de motivación de las personas, brindar reconocimiento a los empleados destacados, planificar capacitaciones y posibilitar el desarrollo personal y laboral. En una evaluación de

desempeño, el mayor desafío puede radicarse en los elementos subjetivos del evaluador, es decir en sus prejuicios, elementos culturales, etc. Los actores de este proceso son el evaluador, el evaluado, el agente de revisión (con rango de director) y el área de recursos humanos.

Desde su implementación y desarrollo, la Secretaría de Capital Humano de la Provincia de Córdoba ha permanecido innovando hasta lograr la total digitalización de este proceso de evaluación, atendiendo todas las etapas del proceso y garantizando la mejora continua.

MEDICIÓN DEL CAPITAL INTELECTUAL

Los Activos del Conocimiento, son el principal ingrediente intangible tanto en las empresas como en la economía en su conjunto. La competitividad de una empresa depende cada vez más de lo que la empresa sabe, cómo lo usa y su capacidad de innovación (Ruggles 1999) citado por (Sánchez, Chaminade & Escobar 1999).

Por su parte (Cañibano 2001), citado por (Sader, Veron & Tissera 2016) señala que estas diferencias se generan porque: los libros no reflejan el verdadero valor patrimonial de la empresa, la valoración de las acciones se considera como un proceso totalmente eficiente, se desconocen los activos intangibles en el Balance General y se estima el valor de los intangibles independiente de los tangibles, como si los primeros pudieran crearse sin la participación de los segundos.

En cuanto al sector público, el activo intangible, capital intelectual es uno de los principales activos, ya que como se mencionó el Estado brinda mayoritariamente servicios (educación, seguridad, salud, etc.) y esos servicios son realizados por personas, ya sea atendiendo al ciudadano o realizando obras. Por lo tanto, es muy necesario contar con personal idóneo para las tareas a llevar a cabo.

Un problema común que presentan los modelos actuales de Capital Intelectual para su aplicación inmediata en el sector público es que ponen énfasis en explicar la diferencia entre el valor de mercado de la empresa y su valor en libros. En el sector público no tiene sentido obtener el valor de mercado de un Municipio o de la Policía Federal. Un modelo de gestión integral para el sector público, que incluya indicadores de activos intangibles debe servir para revelar cómo los activos intangibles pueden utilizarse para mejorar la calidad de servicio a los ciudadanos y alcanzar la excelencia en la gestión, así como reflejar el compromiso social y medioambiental de la entidad. Además de en los objetivos, también en cuanto a los componentes del Capital Intelectual encontramos diferencias entre el sector público y la empresa. Por ejemplo, el “capital clientela”, o de “estructura externa” en la empresa privada

viene dado básicamente por el valor de la clientela y la marca. En el sector público los clientes son los ciudadanos y aunque pueden asimilarse a clientes, la falta de competencia o de elección en los primeros provoca que los indicadores sean diferentes. Tampoco en el sector público suele hablarse de marca, aunque sí de imagen.

En el sector público, tanto los objetivos de las administraciones, como los recursos que utilizan o incluso el output, servicios en su mayor parte, son más intangibles que en la mayoría de las empresas privadas, siendo, por tanto, un marco ideal para la aplicación práctica de las teorías del Capital Intelectual. Otra circunstancia que puede favorecer su desarrollo frente a las dificultades que encuentra la empresa privada es que no existe esa urgencia por cuantificar los intangibles ante una posible venta, tanto de la empresa globalmente, como de una marca o activos como la clientela. Por el contrario, la menor flexibilidad de la gestión por la necesaria transparencia y la falta de competencia actúan como frenos a su expansión.

CONCLUSIONES

La conclusión arriba, luego de analizar los diferentes aspectos del capital intelectual en el sector público, es que en este sector es de gran utilidad tener presente al capital intelectual, porque es la cara visible de los servicios prestados por el Estado, todo lo que el Estado, municipal, provincial o nacional provee lo canaliza a los ciudadanos a través del capital humano. Es por ello que se debería organizar y capacitar de mejor manera a este intangible. No despreciando la importancia y validez de los datos económicos financieros, creemos que una buena gestión de los activos intangibles puede ayudar a lograr los objetivos de la entidad.

En el sector público las entidades no quiebran, pero hay que evitar que los gestores puedan usar los intangibles para justificar derroches innecesarios.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

BEER, M. (1990). Gestión de Recursos Humanos. España: Ed. Ministerio del Trabajo.

BELFANTI M.P, CORDOBA S. y JUAREZ GAGLIESE N. (10/2016). Información a revelar en las tres dimensiones del capital intelectual. V Congreso de administración del centro de la república, II Encuentro internacional de administración del centro de la república, I Congreso de ciencias económicas del centro de la república. Universidad Nacional de Villa María. Villa María (Córdoba).

BUENO CAMPOS, E. (2004). El Gobierno de la Empresa: En busca de la transparencia y confianza. Madrid. Ed. Pirámide.

Convenio Colectivo de Trabajo Sectorial del personal del Sistema Nacional de Empleo Público (Decreto N° 2.098/2008)

CORNA D. y CÓRDOBA S. (10/2013). Arrendamientos rurales: su reconocimiento y medición como intangibles generadores de valor. XXXIV Jornadas Universitarias de Contabilidad. Universidad Nacional del Litoral. Santa Fe (Santa Fe).

CORNA D.; CÓRDOBA S.; BELFANTI P. y JUAREZ N. (11/2015). Los indicadores cualitativos del capital intelectual y la tarea de aseguramiento. XXXVI Jornadas Universitarias de Contabilidad y V Jornadas Universitarias Internacionales de Contabilidad. Universidad de Buenos Aires. Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

CORNA, D. y MAINERO V. (10/2016). Aportes del capital intelectual a la gestión del valor frente a las nuevas realidades sociales”. V Congreso de administración del centro de la república, II Encuentro internacional de administración del centro de la república, I Congreso de ciencias económicas del centro de la república. Universidad Nacional de Villa María. Villa María (Córdoba).

CUMMINGS, T. G. W. y Christopher, G. (2007). Desarrollo organizacional y cambio. México, Ed. Cengage Learning.

CHIAVENATO, I. (2002). Gestión del talento humano. El nuevo papel de los recursos humanos en las organizaciones. 2a edición. Bogotá: Ed. Mac Graw Hill.

Espinosa, C. (2009). Estructura de propiedad y desempeño de la firma: el caso chileno. Academia Revista Latinoamericana de Administración ARLA

FERNÁNDEZ, P. (1999). Valoración de empresas. Barcelona: Ed. Gestión 2000.

GUERRA, G. (2002) El agronegocio y La empresa agropecuaria frente al siglo XXI. San José, C.R. IICA. Colección libros y materiales educativos.

HARPER y LYNCH. (1992). Manuales de recursos humanos. Madrid: Ed. Gaceta de Negocios. Ley 7233 de la Administración Pública Provincial

LIQUIDANO, M.C. (2006). El administrador de recursos humanos como gestor del talento humano. Sus competencias y la relación de las prácticas de administración de recursos humanos. En Contaduría y Administración, septiembre-diciembre, número 220. Universidad Nacional Autónoma de México.

VAZQUEZ, R. y BONGIANINO, C. (11/1999). Información Complementaria: Indicadores de gestión de intangibles. XX Jornadas Universitarias de Contabilidad. Universidad Nacional de Rosario. Rosario (Santa Fe)