

Contribución al reconocimiento desde la ciencia contable de intangibles en entidades del sector de la salud

Artículo
arbitrado

Contribution to the recognition from the accounting science of intangibles in entities of the health sector.

ANNAYKA ABAD ALFONSO¹
PILARÍN BAUJÍN PÉREZ²

¹Universidad de Matanzas., Cuba, annayka.abad@umcc.cu
²pilarin.baujin@umcc.cu

RESUMEN

Los términos recursos intangibles, activos intangibles, capital intelectual, intangibles y actividades intangibles suenan como palabras intercambiables, sin embargo, presentan características peculiares en la esencia de sus conceptos. La diseminación del conocimiento en la investigación sobre intangible se hace importante para su adecuada comprensión y utilización en el medio académico y empresarial. En el escenario actual, disponer de este conocimiento ha alcanzado una relevancia estratégica para la organización y constituyen ventajas competitivas. Por ello, el desarrollo de modelos para la medición de este importante recurso ha constituido objeto de estudio de innumerables investigaciones.

Palabras claves: Intangibles, contabilidad, presupuesto

Código JEL: M41 Contabilidad

ABSTRACT

The terms intangible, active resources, intellectual, intangible capital and intangible activities sound as interchangeable words, however they present characteristic peculiar in the essence of their concepts. The dissemination of the knowledge in the investigation on intangible becomes important for its appropriate understanding and use in the academic and managerial means. In the current scenario, to have this knowledge has reached a strategic relevance for the organization and they constitute competitive advantages. For it, the development of models for the mensuration of this important resource has constituted object of study of countless investigations.

Keywords: Intangible, accounting, budget

Como citar el artículo (APA)

Abad Alfonso, A. & Baujin Pérez, P. (2019): Contribución al reconocimiento desde la ciencia contable de intangibles en entidades del sector de la salud. *Revista Cubana De Finanzas Y Precios*, 3 (4), 89-97. Consultado de http://www.mfp.gob.cu/revista_mfp/index.php/RFCF/article/view/09_V3N42019_AAAYPBP

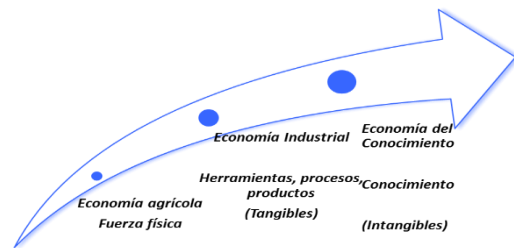
INTRODUCCIÓN

En la actualidad las grandes empresas han cambiado la estrategia de competir en los últimos años. Las entidades se basaban en un análisis de sus estados financieros para medir la eficiencia. Se necesita equilibrar la gestión financiera con otras variables importantes y no tangibles de la organización para implantar una estrategia de negocio que sea capaz de sostenerse en el tiempo, como, por ejemplo, la calidad percibida, tanto por los clientes internos (CI) como por los externos (CE), y la satisfacción de los clientes por el servicio ofertado. Para ello, es crucial la actuación competente y motivada del personal, acorde con una cultura de calidad y bajo un proceso de dirección acertado. (Junco, Lorenzo, Horta, & Giler, 2017)

Señala (Vazzano, 2014) que hasta mediados del siglo XX el poder de las empresas estaba determinado por la magnitud de sus operaciones, el tamaño de sus plantas productivas, el alcance de sus redes de distribución y la cuantía de sus recursos financieros. En ese marco, se consideraba que la función del empresario consistía en gestionar un conjunto de gastos, indicadores de utilidad, pasivos y activos esencialmente tangibles. Los recursos intangibles no eran considerados o quedaban subsumidos en ciertos bienes físicos. Sin embargo, durante las últimas décadas del mismo siglo se produjeron importantes cambios que modificaron el entorno económico provocando incertidumbre y amenazas a la competitividad de las empresas. Algunos de estos cambios fueron: la aparición de una economía de servicios tendiente a diluir la relevancia del tamaño de los establecimientos y la magnitud de sus recursos; el avance desenfrenado de la tecnología que afectó a todos los sectores productivos y servicios; la globalización, así como el aumento en las exigencias y expectativas de los clientes. Esta nueva economía estaba centrada en el conocimiento, en la generación de riqueza asociada al desarrollo y mantenimiento de ventajas competitivas sostenidas principalmente

en elementos de carácter intangible. Esto implicó, tanto para las grandes empresas como para las pequeñas y medianas empresas, una particular consideración de la importancia estratégica de sus propios recursos y competencias intangibles. Entre estos activos y competencias, pueden mencionarse, la aptitud para innovar, para lanzar nuevos productos y servicios; la adaptabilidad para adecuarse a las dinámicas condiciones de mercado, la cultura para retener, motivar, desarrollar y comprometer al personal con crecientes desafíos, el prestigio asociado al desarrollo y preservación de una reputación irrefutable; la disponibilidad de sistemas de información, de producción, de prestación de servicios que puedan proporcionar a los clientes lo que deseen, cuando lo deseen y en las mejores condiciones. Lo anterior planteado se comprende en la figura 1: evolución de los tipos de economía a continuación:

Figura 1: Evolución de los tipos de economía



Aun cuando los activos intangibles son determinantes en el valor de las compañías, no todas las empresas informan sobre ellos en sus estados financieros y sólo aparecen en determinadas adquisiciones; la cuestión radica en que todavía no existen una serie de criterios generalmente aceptados para la identificación, medición y gestión de los elementos intangibles y la revelación de información fiable sobre ellos.

Desde hace aproximadamente un siglo, el debate acerca de la contabilización y presentación en los estados financieros de los activos intangibles de esta magnitud ha estado presente en la literatura con autores como: Diksee en 1897;

Leake en 1914; y Canning en 1929.

Tradicionalmente, los contables siguieron dos enfoques diferentes basados principalmente en el beneficio. Por una parte, la teoría del valor centrada esencialmente en el balance que supone que se puede asociar un verdadero valor económico a cualquier elemento de los estados financieros; y de que el verdadero valor del rendimiento puede ser calculado como la diferencia entre el valor neto del patrimonio en dos momentos diferentes de tiempo. Por otra parte, la teoría de las transacciones, tiene como eje la cuenta de resultados, y se basa en la contabilización de los beneficios y pérdidas; haciendo corresponder los costos de transacción a las actividades, llegando de esta forma a los costos de actividad.

A consideración de la autora, los intangibles debido a su naturaleza son más difíciles de identificar, medir y gestionar que los activos tangibles. La mayor parte de estos recursos no aparecen en los balances de las empresas debido principalmente a la incapacidad de los principios y normas contables actuales para prescribir cómo hacerlo de forma adecuada.

La falta de información completa y homogénea sobre los intangibles impide que las potencialidades de las empresas se conozcan, afectando la toma de decisiones de los distintos agentes económicos. La evidencia de diferencias importantes entre los valores de mercado de muchas empresas y sus valores en libros, sugiere que los mercados están considerando aspectos no incluidos en los actuales estados contables, como, por ejemplo: los activos intangibles no reconocidos contablemente.

En armonía con lo anterior la Norma Cubana de Contabilidad No. 8 reconoce como un activo intangible: un activo identificable, de carácter no monetario y sin apariencia física; ejemplos: concesiones, patentes, propiedad intelectual, derechos de autor, propiedad industrial, franquicias y marcas. No siendo así con elementos tales como: formación de desarrollo,

clima laboral, compromiso e innovación, experiencia laboral, retribución, crecimiento e innovación, estabilidad, reconocimientos e impactos en la sociedad, retroalimentación, colaboración, calidad del servicio, reputación entre muchos otros.

En el seno de la empresa, la información contable es también esencial para la adopción de decisiones eficientes: los directivos necesitan disponer puntualmente de información relevante y fiable con el fin de elaborar presupuestos y diseñar e implantar mecanismos de control. El desarrollo tecnológico ha supuesto un reto para la contabilidad no sólo en el área de la información financiera sino también en el terreno del control de la gestión (Cañibano y Sánchez, 1992). En la actualidad, el modelo contable tradicional resulta insuficiente debido a su incapacidad para reflejar el valor de determinados elementos intangibles que influyen en la valoración y la gestión de cualquier entidad.

En este contexto, las entidades del sector de la salud comienzan a considerar a los intangibles como una herramienta estratégica capaz de influir de forma positiva en su buen funcionamiento y desempeño administrativo. De ahí, que cada vez más las organizaciones hospitalarias tengan como objetivo la gestión de la imagen así como de las relaciones de dicha organización con sus *stakeholders*ⁱ principales (pacientes, empleados, autoridades sanitarias y ministeriales de la salud, entre otros.). Dichas organizaciones adoptan una visión global del concepto de intangibles en el que se da cabida a las actividades externas (comunicación con públicos externos como los pacientes) así como las actividades internas (comunicación con público interno o sea los empleados).

La ciencia contable, a través de sus estados financieros, no refleja información sobre elementos intangibles en las entidades del sector de la salud, por lo que no son considerados en el proceso de toma de decisiones.

MATERIALES Y MÉTODOS

Del nivel teórico, los métodos y técnicas que se emplearon fueron histórico-lógico, inducción-deducción, análisis-síntesis, enfoque de sistema y tránsito de abstracto-concreto, a partir de diferentes criterios y opiniones de autores nacionales e internacionales. Por otra parte, del nivel empírico se aplicaron observación, entrevistas, encuestas, y revisión documental. Se utilizaron, asimismo, diversas fuentes de información y legislaciones nacionales e internacionales; además, soportado en métodos estadísticos como el método de expertos y un procesamiento computacional utilizando

Microsoft Word, Excel y paquete estadístico SPSS.

Se obtiene un aporte metodológico fundamental, el concepto de intangibles teniendo en cuenta las características estudiadas de lo planteado en las Normas Cubanas de Contabilidad (NCC), investigaciones precedentes y los elementos esenciales que identifican a entidades del sector de la salud.

Se elaboró una matriz de conceptos sobre la cual se obtuvo en un análisis de frecuencias, los términos más representativos que se muestran en la tabla 1.

Tabla 1. Términos derivados de la matriz de conceptos

Término	Frecuencia
No tienen soporte físico.	52
Consisten en conocimiento.	6
Consisten en conocimiento e información.	1
Tienen carácter no monetario.	1
Generan ventajas competitivas.	7
Generan beneficios económicos.	9
Aportan valor.	2
Expresados en derechos, privilegios, ventajas competitivas.	1

Teniendo en cuenta lo anterior, se realizó una tormenta de ideas en un intercambio entre investigadores, expertos nacionales e internacionales y estudiantes del grupo científico estudiantil de intangibles del Departamento-docente de Contabilidad y Finanzas que pertenece a la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad de Matanzas, aportando ideas como:

- Carecen de forma física.
- Se encuentran implícitos en todo tipo de organización.
- Aportan valor.
- No se registran ni son reconocidos contablemente.

- Están apoyados en las distintas estructuras y relaciones.
- Generan beneficios económicos y sociales en un largo plazo.

Además, al analizar detalladamente las características de las entidades del sector de la salud, se concuerdan con las ideas anteriormente expuestas y además se agregan las siguientes:

- Contribuye a la satisfacción de los pacientes.
- Elevada repercusión social.
- Adecuada administración.
- Mejora del proceso de toma de decisiones.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Finalmente se consensa y la autora declara que:

Intangibles: son todos aquellos elementos que carecen de forma física y están implícitos en todo tipo de organización, capaces de generar beneficios económicos y sociales en el largo plazo, aun cuando no se registran ni son reconocidos contablemente. Apoyados en las distintas estructuras y relaciones; contribuyendo a una mejora del proceso de toma de decisiones que repercute en una adecuada administración y elevada repercusión social.

A partir de lo anterior se propone la contribución del reconocimiento desde la ciencia contable a los intangibles antes descritos, mediante un modelo de medición de intangibles para entidades del sector de la salud.

En primer lugar, se realizó un análisis de los componentes que integran el modelo diseñado, los mismos han sido tratados por autores e investigadores del tema en la literatura concordando con los tres componentes básicos existentesⁱⁱ, ellos son: componente humano, estructural y relacional.

Luego de la aplicación de métodos y técnicas de investigación, y de acuerdo con las características estudiadas del sistema presupuestado en Cuba, específicamente del sector de la salud y el impacto que tiene este en la sociedad, se decide incluir en el modelo diseñado un cuarto componente: social, por representar la integración, el compromiso y el impacto en la comunidad y la sociedad en general, lo que incluye su influencia ambiental.

Para los cuatro componentes mencionados se conoce, según investigaciones precedentes, la selección de elementos e indicadores intangibles que permitan su medición. La intención en la representación gráfica del modelo diseñado es, en primer lugar, su reconocimiento y necesidad, puesto que ellos son una parte importante del proceso, debido a que, a través de los mismos, se logra la obtención de valores futuros con respecto a la medición.

Luego de la obtención de componentes y reconocimiento de elementos e indicadores de medición, se hace necesario el estudio de las características del sector presupuestario, se identificó que en Cuba existen dos sectores presupuestados: el sector de la salud y el sector de la educación. Se analizaron las entidades pertenecientes al sector objeto de estudio y dentro de ellas, se concuerda con cada nivel organizacional correspondiente: estratégico, intermedio y operativo, identificándose entonces los niveles de atención al paciente (terciario, secundario y primario) como característica fundamental del sector; de manera que, en cada uno de estos niveles de atención al paciente, exista la presencia de los niveles organizacionales.

Se concluye además que el nivel operativo es donde el administrador maneja conceptos típicos de la contabilidad pública (facturas, pagos a proveedores, etc.). A partir de ahí se obtienen indicadores que tratan de revelar aspectos sobre el control de las operaciones; el nivel intermedio se corresponde con el nivel de gestión intermedia, los conceptos utilizados se refieren a aspectos como: la economía, eficiencia y eficacia de la gestión y habitualmente se trata de activos tangibles cuantificables mediante indicadores de gestión, la selección de indicadores tangibles e intangibles que componen este nivel revelan el día a día de la entidad; y el nivel estratégico que aborda conceptos estratégicos tangibles como: el saneamiento de las cuentas, el cumplimiento de presupuesto, el equilibrio financiero, entre otros. que se cuantifican mediante indicadores presupuestarios y financieros, tales como: el nivel de endeudamiento, el grado de ejecución de los ingresos y de los pagos, el índice de inversión o la evolución de los gastos corrientes, entre otros, sin más dificultad que su correcta interpretación, en el surgen numerosos conceptos intangibles como la imagen de la organización, la motivación de la plantilla, la responsabilidad social, la ecuanimidad en la gestión ante los diversos colectivos ciudadanos; los indicadores que componen este

escalón se orientan hacia el futuro de la entidad, esta observación pretende reafirmar que, en el sector público, el camino a la excelencia pasa necesariamente por cumplir los requisitos de control de cuentas, ajuste al presupuesto, economía, eficacia y eficiencia.

En correspondencia con las características del sector objeto de estudio, se determina que el nivel terciario, está orientado a disminuir la prevalencia de incapacidades en una población, para reducir al mínimo la invalidez producida por la enfermedad; en este nivel se encuentran los institutos como: Instituto Nacional de Cardiología, Instituto Nacional de Nefrología, entre otros. El nivel secundario, está dirigido a disminuir la prevalencia de una enfermedad en una población para reducir la evolución y duración de la misma, ejemplo los hospitales territoriales. En el nivel primario, se realiza acciones encaminadas a disminuir la incidencia de una enfermedad en la población, para disminuir el riesgo de nuevos casos, se evidencia en este caso, en el trabajo que realizan los consultorios médicos de la familia y los policlínicos de la comunidad.

También es analizado por el equipo de investigación garantizar, en el modelo diseñado, niveles de intangibilidad sobre los cuales se pueda obtener un criterio de medida sobre los elementos e indicadores de medición, de acuerdo con las características de la entidad objeto de estudio; estos niveles de intangibilidad son: máximo, medio y mínimo.

Características y principios del modelo diseñado

El diseño del modelo conceptual de medición de intangible para entidades del sector de la salud tiene como base la revisión bibliográfica, fundamentalmente en las investigaciones precedentes desarrolladas en el país, en un intento de contribuir a la adecuada administración y la mejora del proceso de toma de decisiones en las entidades del sector de la salud.

Toma de los modelos anteriores, sobre todo del análisis realizado al "Modelo conceptual para la medición de intangibles en entidades

hospitalarias" diseñado por la autora, los componentes básicos referenciados en la literatura: humano, estructural y relacional e incorpora como característica distintiva el componente social.

Otra de las características que distingue al modelo diseñado es que parte de un concepto propio de intangibles, elaborado sobre la base de las características que distinguen las entidades del sector objeto de estudio, teniendo en cuenta, por supuesto, la inclusión de las que siempre se destacan en la literatura, Abad Alfonso, A (2010); González León, A y Ortega de Villalobos, Z (2011); Macías, O (2017); González, J (2018); NCC (2018). También reconoce la necesidad de identificar en la entidad los cuatro componentes antes descritos: humano, estructural, relacional y social en correspondencia los elementos e indicadores de medición.

A su vez, el modelo diseñado representa la identificación de los niveles organizacionales en las entidades presupuestadas: operativo, intermedio y estratégico, y sobre esta base permite visualizar los niveles de atención al paciente: primario, secundario y terciario; para vincular los resultados obtenidos en la medición de los elementos intangibles la autora propone niveles de intangibilidad, sobre la base del estudio del balance de situación, en el cual, los activos se agrupan por masas patrimoniales y se ordenan según su liquidez, abajo los más disponibles, como el dinero y arriba los menos como el inmovilizado. Aunque según los planes de cuentas el inmovilizado inmaterial se considera poco disponible, en ocasiones es más factible convertir en dinero un inmovilizado inmaterial - como una patente - que uno material - como la sede de la compañía. Aun siendo consiente de estas limitaciones, por mantener la coherencia con la técnica contable se representa el grado de intangibilidad en el modelo diseñado: mínimo, medio y máximo; estos últimos dependerán del análisis de los criterios de medidas que se establezcan en la investigación.

Incorpora un proceso de retroalimentación que permite volver a empezar

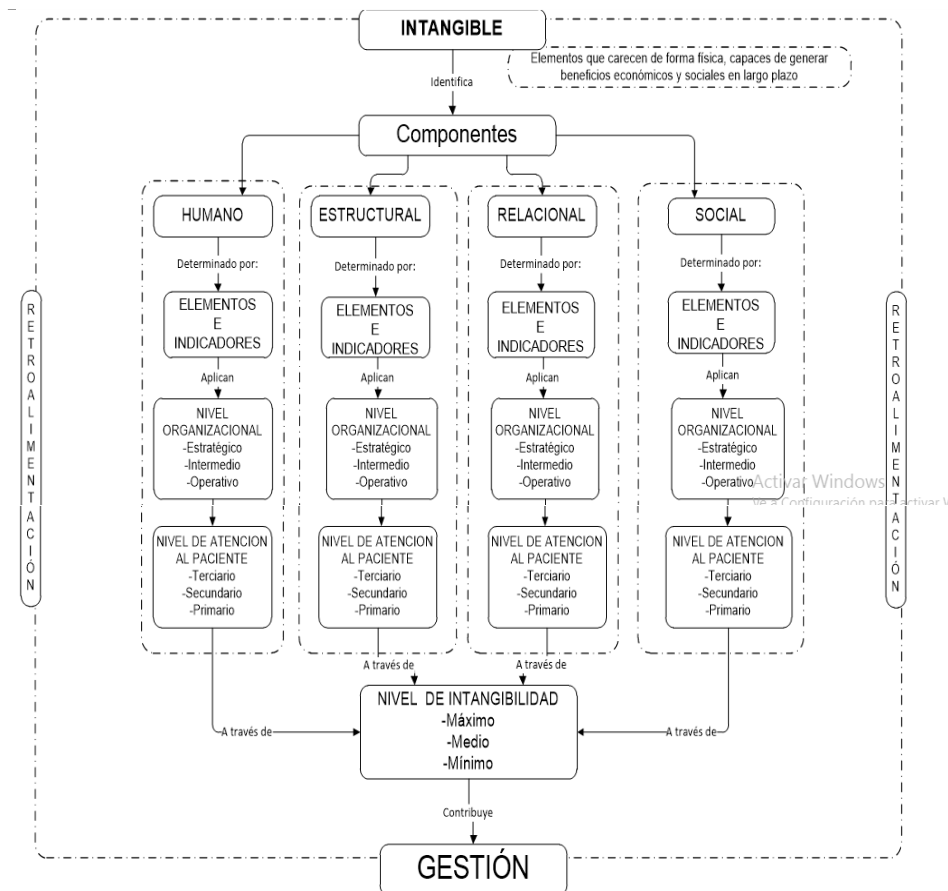
para garantizar la correcta aplicación del mismo en la entidad objeto de estudio que se seleccione.

El modelo diseñado tiene como objetivo fundamental medir los intangibles en las entidades del sector de la salud y como principio la flexibilidad; pues puede ser aplicado a cualquier

sector siempre y cuando se tengan en cuenta las características que sean distintivas para el mismo.

A continuación, se muestra en la figura 2, el modelo conceptual de medición de intangibles para las entidades del sector de la salud diseñado:

Figura 2. Modelo conceptual de intangibles para entidades del sector de la salud



CONCLUSIONES

De la aplicación del modelo conceptual diseñado ya se obtuvo resultados concretos en otras investigaciones. El mismo constituye una herramienta validada por expertos que debe ser considerada por el Comité de Normas Cubanas de Contabilidad, aquellas empresas estatales que gestionen, valoren y reconozcan sus intangibles en sus estados financieros puedan poseer una herramienta para que evidencien su posición financiera y competitividad organizacional. En tal sentido, la actualización de la normativa cubana sobre Activos Intangibles en 2018 favorece su aplicación.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alfonso, A. A., Zulueta, M. A., & Laucirica, Á. M. (2013). La gestión de intangibles: futura administración de las instituciones hospitalarias. RES NON VERBA, No. 4.
- Borras A, F., & Campos Chaurero, L. (2015). La gestión de los intangibles: propuestas para la medición de su eficiencia en las empresas cubanas. Centro de Estudios de la Economía Cubana. Universidad de La Habana, Cuba. Facultad de Contabilidad y Finanzas, Universidad de La Habana, Cuba, Consultado el 25 de octubre de 2018
- Cabrales, A. Q., & Mártir, M. A. (2002). Principales características de la contabilidad en las entidades presupuestadas cubanas. Revista Galega de Economía, vol. 11, núm. 1. ISSN 1132-2799., Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales. Universidad de Oriente (Cuba). Consultado el 24 de octubre de 2018 en:http://www.usc.es/econo/RGE/Vol%2011_1/Castelan/Principales%20caracter%EDsticas%20de%20la%20contabilidad....pd
- Cañibano, L. (2007). Intangibles: marco conceptual, intangibles críticos, directrices. Curso de doctorado, Consultado el 22 de octubre de 2018 en: <http://bibliotecadigital.uca.edu.ar/repositorio/revistas/activos-intangibles-informacion-contable.pdf>.
- González, L. d., & Mellabón, M. S. (2012). Propuesta de un sistema de indicadores que conforman el capital intelectual según el modelo de Cuadro de Mando Integral para la empresa conformadora "30 de noviembre". Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales. Universidad de Oriente, ISSN 2218-3639, vol. III. Consultado el 26 de octubre de 2018 en: <https://revistas.uo.edu.cu/index.php/aeco/article/view/639/612>.
- Hernández, Y. S., & Font, M. L. (2017). Indicadores tangibles e intangibles para la gestión ciudadana. Revista trimestral Ciencias Holguín, Vol 23. No 4. Consultado el 19 de octubre de 2018 en: <http://www.ciencias.holguin.cu/index.php/cienciasholguin/article/view/1054/1148>.
- Junco, V. H., Lorenzo, Y. M., Horta, J. Z., & Giler, M. S. (2017). Medición de indicadores tangibles e intangibles para la evaluación-gestión de la calidad y variables socio-psicológicas en el servicio hospitalario. *Volumen VI* (Número 1 (*Special Issue*)).
- Paniagua, M. L., Fernández, A. R., & Adame, L. C. (2015). Las variables de la gestión del capital intelectual en la banca comercial. una experiencia desde diferentes contextos. Universidad de Guadalajara, Consultado el 25 de octubre de 2018 en: <http://www.aeca1.org/xixcongresoaecca/cd/21b.pdf>.
- Suardi, D., Bertolino, G., Díaz, T., Aparicio, S., Galante, S., Grisolina, M., Variago, D. (2007). Las categorías de intangibles y su tratamiento contable. *Instituto de Investigaciones Teóricas y Aplicadas, Escuela de Contabilidad*, Consultado el 19 de octubre de 2018 en: <https://www.fcecon.unr.edu.ar/webnueva/sites/default/files/u16/Decimocuarta/Suardi,%20Diaz,%20Fernandez,%20categorias%20de%20intangibles.PDF>.

- Vazzano, V. S. (2014). Los activos intangibles: una incertidumbre en la información contable. Anuario de la Facultad de Ciencias Económicas del Rosario, N° 10. Consultado el 19 de octubre de 2018 en: <http://bibliotecadigital.uca.edu.ar/repositorio/revistas/activos-intangibles-informacion-contable.pdf>.
- Zea, G. S. (2011). Análisis de los Intangibles como recursos estratégicos en las administraciones públicas: una aplicación al caso de la Ciudad Autónoma de Mella. Melilla. Consultado el 24 de octubre de 2018 en: <http://bibliotecadigital.uca.edu.ar/repositorio/revistas/activos-intangibles-informacion-contable.pdf>: Editor: Universidad de Granada. ISBN: 978-84-6 (Cabrales & Mártir, 2002) (Cabrales & Mártir, 2002)94-6005-4.
- Zea, G. S. (2011). Análisis de los Intangibles como recursos estratégicos en las administraciones públicas: una aplicación al caso de la Ciudad Autónoma de Mella. Melilla. Consultado el 24 de octubre de 2018 en: <http://bibliotecadigital.uca.edu.ar/repositorio/revistas/activos-intangibles-informacion-contable.pdf>: Editor: Universidad de Granada. ISBN: 978-84-694-6005-4.
- Zea, G. S., & Martínez, I. R. (2015). Propuesta de un modelo de capital intelectual para medir y gestionar los intangibles de las entidades públicas. Universidad de Granada, Departamento de Economía Financiera y Contabilidad, Consultado el 25 de octubre de 2018 en: http://www.aeca1.org/pub/on_line/comunicaciones_xvcongresoaeaca/cd/77f.pdf

DATOS DE LOS AUTORES

ANNAYKA ABAD ALFONSO

Profesora Auxiliar. Profesora-investigadora de la Universidad de Matanzas. Licenciado en Contabilidad y Finanzas. Master en Gestión Turística con Mención en Gestión Hotelera. Directora del departamento-docente de la carrera de Contabilidad y Finanzas de la Facultad de Ciencias Económica Empresariales.

PILARÍN BAUJÍN PÉREZ

Profesora Titular. Profesora-investigadora de la Universidad de Matanzas. Licenciada en Economía. Master en Gestión Turística con Mención en Gestión Hotelera. Doctor Ciencias Económicas. Diplomado de Contabilidad de Gestión Avanzada. Diplomado en Administración Pública. Miembro del Tribunal de Doctorado en Ciencias Contables y Financieras. Miembro de la Comisión Nacional de Carrera de Contabilidad y Finanzas.

Fecha de recepción: 2 de diciembre de 2019

Fecha de aceptación: 10 de diciembre de 2019

Fecha de publicación: 30 de diciembre de 2019

NOTAS

i "stakeholder": parte interesada (del inglés stake, apuesta, y holder, poseedor). Se puede definir como cualquier persona o entidad que es afectada o concernida por las actividades o la marcha de una organización; por ejemplo, los trabajadores de esa organización, sus accionistas, las asociaciones de vecinos afectadas o ligadas, los sindicatos, las organizaciones civiles y gubernamentales que se encuentren vinculadas, etc.

ii En algunos casos en lugar de denominarse componentes son referidos bajo la terminología de dimensiones