

CAPITAL INTELECTUAL

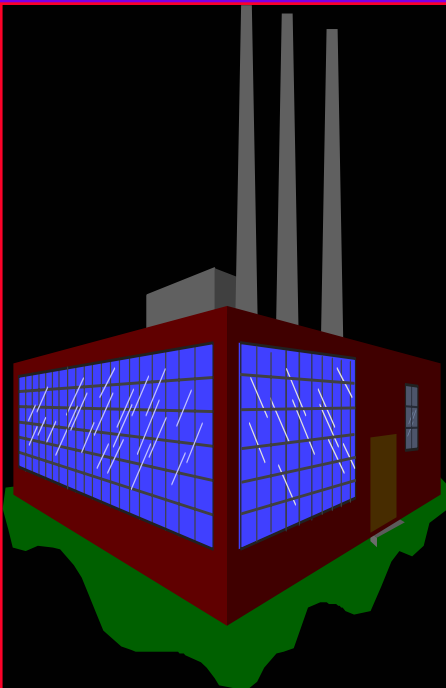
**EL VERDADERO VALOR DE LAS
EMPRESAS EN EL SIGLO XXI**

Fernando Vigorena Pérez

CILEA-2002-Chile

UN CAMBIO DE ÉPOCA, NO UNA ÉPOCA DE CAMBIOS

**ERA
INDUSTRIAL**



versus



**ERA DEL
CONOCIMIENTO**

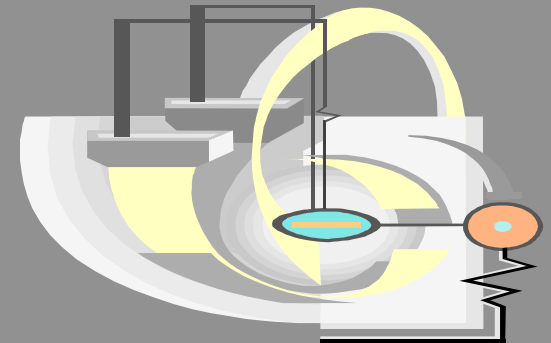
CAPITAL INTELECTUAL



CAPITAL INTELECTUAL

VALOR CONTABLE MENOS EL VALOR DE MERCADO DE UNA EMPRESA:

- GRADO DE CREATIVIDAD E INNOVACIÓN
- CAPACIDAD EMPRENDEDORA DE SU GENTE
- PERCEPCIÓN DE LOS CLIENTES
- NÚMERO DE NUEVAS MARCAS



CAPITAL INTELECTUAL

FOCO FINANCIERO

- Valor agregado por empleado
- Ingresos por nuevos negocios
- Tiempo dedicado a los clientes vs. horas trabajadas

FOCO EN EL CLIENTE

- Número y calidad de los clientes nuevos
- Duración media de relación con el cliente
- Número de visitas de los clientes a la empresa
- Número de vendedores externos
- Índice de satisfacción de los clientes
- Gastos de servicio/cliente/contacto



CAPITAL INTELECTUAL

FOCO EN EL PROCESO

- Demora promedio en el pago a proveedores
- Computadores con Internet por persona
- Gastos de capacitación/aumento de las ventas
- Meta corporativa de calidad

FOCO DE RENOVACION Y DESARROLLO

- Gastos de Marketing por cliente
- Porcentaje de horas en el desarrollo de nuevos productos
- Índice de satisfacción de los empleados
- Capacidad de los sistemas EDI
- Número de Marcas en proceso de registro



CAPITAL INTELECTUAL

FOCO HUMANO

- Índice de Liderazgo(%)
- Índice de Motivación
- Índice de Empowerment
- Rotatividad de los empleados
- Número de Gerentes del sexo femenino
- Rotatividad anual de los empleados
- Porcentaje de empleados en teletrabajo vs.en oficina
- Conocimiento de computación vs.nuevas ideas
- Edad media de los empleados vs.ventas
- Horas de capacitación vs. ingresos por servicios

