

SISTEMA DE ÍNDICES PARA LA VALORACIÓN DE LOS ACTIVOS INTANGIBLES

Kledys Josefina Ramos Lara.

kramos_uneg@yahoo.com

Licenciada: Contaduría Pública.

Magister: Gerencia en Finanzas.

Aspirante a Doctor en Ciencias Económicas-
Universidad de la Habana. (Fase final).

Profesora Agregado Universidad Nacional
Experimental de Guayana (UNEG) –Sede Ciudad
Bolívar. Estado Bolívar-Venezuela

RESUMEN

Esta investigación realiza una propuesta de un sistema de índices para la valoración de los activos intangibles. La ejecución de la misma parte de la premisa fundamental que el desarrollo en la nueva economía de las empresas está determinada por la introducción de cambios en profundidad en lo que concierne al manejo de su sistema de gestión empresarial, que abarque al conocimiento como activo intangible estratégico en la generación de valor en las empresas. En la investigación se analiza la evolución de los niveles de competitividad exigidos a las empresas en el contexto mundial de hoy, conjuntamente con el ritmo de los cambios que han impulsado el desarrollo de un nuevo paradigma técnico – productivo, que ha surgido en virtud de la tendencia creciente hacia la industrialización de la ciencia y la tecnología. Se realizó un análisis de los diferentes enfoques teóricos sobre la gestión financiera, activos intangibles, y modelos de valoración de los activos intangibles en las empresas, se efectuó la caracterización de los activos intangibles que tenga la capacidad de generar valor en las empresas, y luego de propuesto un sistema de índices para la valoración de los activos intangibles, se concluye que los parámetros para la valoración de estos activos son: el recurso humano, estructura interna y la estructura externa, considerándose el conocimiento como recurso estratégico mas importante para la generación de valor de las empresas, indicadores operativos muestran las característica fundamental de cada parámetro y los índices representan las unidades de medidas para valorar los activos intangibles.

Palabras Claves: Activos intangibles, nueva economía, conocimiento, generación de valor, índices de valoración.

ABSTRACT

This research makes a proposal for an index system for evaluating intangible assets. The execution of the same part of the fundamental premise that development in the new economy firms is determined by introducing fundamental changes regarding the management of your business management system, encompassing strategic knowledge as an intangible asset in generating business value. In researching the evolution of the competitiveness criteria for firms in the global context today is analyzed, together with the pace of the changes that have driven the development of a new technical paradigm - productive, it has emerged under the increasing trend towards industrialization of science and technology. An analysis of the different theoretical approaches to financial management, intangible assets, and valuation models of intangible assets in business was conducted, the characterization of the intangible assets that have the ability to create value in companies I make, and then proposed an indexing system for the valuation of intangible assets, we conclude that the parameters for the valuation of these assets are: human resources, internal structure and external structure, considering knowledge as most important strategic resource for the generation of value of companies, operating indicators show the key feature of each parameter and the indices represent the units of measure for valuing intangible assets.

Keywords: Intangible Assets, new economy, knowledge, value, assessment indexes.

JEL Codes: C4, D4, G1 / **UNESCO:** 530201

Una de las realidades reconocidas en el contexto de las disciplinas vinculadas con la gestión de las empresas, se encuentra referida al hecho que tanto en el sector industrial como en el de comercio o servicios, el valor de las compañías no reside solamente en sus instalaciones, maquinaria o edificios, sino también en aspectos inmateriales o intangibles como la capacidad de desarrollar relaciones estables con los clientes, alcanzar y consolidar su fidelidad a la empresa y a la marca, su capacidad para innovar e introducir nuevos productos o servicios al mercado o la competencia técnica y la motivación de su talento humano.

En ese sentido, se puede afirmar que el valor de las empresas en la actualidad viene dado por el conjunto de sus activos tangibles y el de sus intangibles, considerándose que en estos últimos reside la capacidad de la empresa para generar correlaciones y, a partir de ellas, mejorar su posición competitiva. Ello, partiendo de la premisa que con el reconocimiento y valorización de los activos intangibles, se eleva el valor de mercado de las compañías y su costo de capital.

Ante la contundencia de esta realidad, es necesario que desde las ciencias contables y financieras, se generen los procesos de investigación, orientados a conocer en qué medida las empresas están gestionando sus activos intangibles y, a proponer las acciones y estrategias dirigidas a lograr que se manejen procedimientos de medición y valoración que aseguren una administración eficiente de estos activos.

Se ejecutan los aspectos correspondientes a la propuesta de la investigación, la cual esta representada en la formulación de los índices para la valoración de los activos intangibles en las empresas, se procedió a identificar la propuesta, establecer los argumentos que la justifican y le dan relevancia a la misma.

Cambios en la Gestión Empresarial:

Los niveles de competitividad exigidos a las empresas en el contexto mundial de hoy, conjuntamente con el ritmo de los cambios, han impulsado el desarrollo de un nuevo paradigma técnico – productivo, que ha surgido en virtud de la tendencia creciente hacia la utilización de la ciencia y la tecnología en la industrialización, y que, en consecuencia, han colocado al conocimiento, las habilidades, las experiencias de las personas y las relaciones con los clientes, como los recursos productivos de mayor importancia, situación que representa una realidad de indiscutible contundencia.

En atención a la realidad de estos cambios, se infiere que, cada vez y con más frecuencia, se hagan presentes situaciones en las cuales se plantee la necesidad de llevar a cabo una adecuada valoración de los activos de propiedad intelectual e industrial que posee una empresa, con el propósito de enfrentar apropiadamente las diversas situaciones que ésta enfrente en lo que concierne a su desenvolvimiento productivo, mercantil y financiero.

Lo señalado anteriormente se confirma en los planteamientos que en contexto de la realidad de inicios del siglo XXI se hace presente en el ámbito económico financiero, donde se destaca el surgimiento de necesidades de información en la empresa que no son resueltas por los estados contables tradicionales, entre las cuales se destacan las relativas a los riesgos a los que se encuentra expuesta, los recursos humanos e intelectuales con los cuales cuenta en su organización, el impacto que generan sus actividades en el medio ambiente y la percepción que tienen los clientes acerca de la calidad de los productos que ofrece al mercado (Pucich, Monzón y Sosisky, 2001).

Esta información relacionada con el capital humano e intelectual, los riesgos de la empresa, el impacto medioambiental y la percepción de los clientes remite a una modalidad de activos que por su imposibilidad de ser categorizados y medidos por los procedimientos contables tradicionales y convencionales se le ha denominado activos intangibles. Dichos activos constituyen, en el marco de los análisis que se realizan en el contexto de la realidad histórico-económico actual, factores que de manera indiscutible inciden en el mejoramiento de los niveles de productividad de la empresa y la consolidación de una gestión de calidad de sus productos (Sexto, 2007)

La importancia de dichos activos ha conducido a una mayor demanda por parte de las compañías en relación a la información financiera, conjuntamente con un creciente interés por la información no financiera. De esta manera se ha producido una transformación significativa de los puntos de vista y necesidades sobre la información contable exigiéndole a ésta que refleje explícitamente los principales elementos generadores de los beneficios de las empresas, los que se constituyen hoy en día bajo la denominación de activos intangibles (Rivero, 2005).

De esta manera, se puede afirmar que en la época actual se ha asumido en forma indiscutible la importancia que los activos intangibles tienen en las organizaciones. Ello ha motivado el replanteamiento de los objetivos organizacionales y la consideración de su análisis y medición,

aspectos que anteriormente no estaban siendo tomados en cuenta. En relación a lo señalado, Gallardo y Pérez (2003) ¹

Los cambios que se han venido generando en la dinámica de las empresas en el mundo de hoy, donde se enfatiza el conocimiento y la información como factores fundamentales para el desarrollo y crecimiento de las compañías, plantean la urgente necesidad de reconocer un elemento que siempre ha estado presente en las organizaciones, pero que nunca ha sido debidamente reconocido. Este elemento, expresado bajo el término de activos intangibles, comprende los conocimientos humanos, el saber hacer, las competencias de personal, la propiedad intelectual, las marcas, las relaciones con los clientes y los conocimientos sobre el comportamiento del mercado, entre otros, integrado también bajo el concepto de Capital Intelectual.

La creciente importancia de los activos intangibles se corresponde con el desarrollo de la llamada nueva economía basada en las tecnologías de la información, servicios y el crecimiento de las empresas basadas en el conocimiento y ello se ha venido expresando en un incremento progresivo y significativo de estos activos en las empresas, así como su trascendencia e importancia en la gestión de los procesos productivos y financieros de las mismas.

En relación a lo señalado, tiene pertinencia acotar lo que refleja *Asset Equity Company* (2002:2), al destacar que en 1985 el valor de los libros de la empresa representaba en promedio un 50% de su valor de mercado y 15 años después el valor en libros representa menos del 20% del valor del mercado de las empresas, mientras que el 80% corresponde a los activos intangibles.

Estas informaciones se confirman con los datos presentes en un estudio realizado por Kendrick (1994) acerca de la contribución de las inversiones en bienes intangibles al crecimiento de los Estados Unidos donde se indicaba, que mientras en el año 1929 la relación entre bienes tangibles e intangibles era de 70% a 30%, en la década del 90, esta relación se convirtió en 37% a 63%.

Este crecimiento de los activos intangibles expresa su importancia e impacto en el beneficio de las compañías, junto con los activos financieros y físicos. El mismo, tal como se ha señalado, se produce en virtud del desarrollo de la informática y las comunicaciones, donde el conocimiento juega un papel fundamental, lo que ha traído la necesidad de incorporarlos como un componente relevante para una estructuración más acabada y precisa de la información contable de la empresa y como la expresión de la evolución de los aspectos contables del manejo simple de registros a métodos de registros, expresada en el paso de la contabilización de activos que se agotan y deprecian, al registro de activos inmersos en las empresas físicamente imperceptibles, pero no menos importantes (Mejías, Montes y Montilla, 2006).

En ese sentido, ha adquirido una relevancia significativa la valoración de los mismos como una estrategia necesaria para determinar su impacto en los beneficios alcanzados por la empresa, así como alcanzar la reducción de la brecha existente entre el valor de libros y el valor de mercado de las empresas, a los fines de que se pueda garantizar su eficiente gestión, la conformación de ventajas competitivas y el incremento de su valor en el mediano y largo plazo.

Enfoques Teóricos:

- Gestión Financiera.

La gestión financiera se relaciona con la contabilidad de gestión, cuyo propósito fundamental es el de registrar y presentar información para medir el cumplimiento de los objetivos de una organización, valorando la conducta de su ámbito interno en este proceso. También se califica a la gestión financiera como un área de la administración general que tiene por objeto:

Maximizar el patrimonio de una empresa a largo plazo, mediante la adquisición de recursos financieros con aportaciones de capital u obtener créditos, y con su correcto manejo y aplicación, así como la coordinación eficiente del capital de trabajo, inversiones y el logro de buenos resultados, mediante la interpretación de las estadísticas financieras ayudar a tomar decisiones acertadas (Block y Hirt, 2005).

¹ Afirma lo siguiente: En efecto, si hace unos años se señalaban como motores impulsores del rendimiento obtenido por las empresas los factores trabajo, tierra y capital, la visión ha cambiado radicalmente habiendo pasado los citados elementos a un segundo plano y alcanzando primacía los factores de naturaleza intangible, jugando, en este sentido, el factor humano un papel fundamental. En estas circunstancias, tanto el capital como el trabajo y la tierra han perdido dominio, centrándose todo el interés en los conocimientos existentes en las empresas y, por tanto, en las personas poseedoras de tales conocimientos.

Igualmente, se puede calificar a la gestión financiera como un "...área de las finanzas que aplica principios financieros dentro de una organización para crear y mantener valor mediante la toma de decisiones y una administración correcta de los recursos" (Block y Hirt, 2005)

Lo anterior permite inferir que uno de los objetivos principales de la gestión financiera es el de destinar o aplicar los fondos y recursos financieros a los sectores productivos internos y externos de la empresa; además se encuentra implícita la coordinación eficiente del dinero, cuentas y documentos por cobrar, inventarios y aspectos similares..., que se representan en la figura de los activos circulantes; así como los acreedores comerciales, acreedores bancarios, entre otros, que se expresan en los pasivos circulantes.

En atención a lo señalado, la gestión financiera comprende la ejecución de dos procesos fundamentales para su correcta y efectiva ejecución, que son: la determinación de la estructura financiera de la empresa y la realización de su contabilidad financiera. El análisis de cada uno de estos procesos, permite establecer y precisar el significado de la gestión financiera en el marco de las empresas.

En relación a la determinación de la estructura financiera, esta es definida como "el estudio de cómo debe apoyarse la empresa con financiación a corto y largo plazo" (Ochoa, 2001). En ese sentido, a través de este proceso se trata de verificar la estructura de los activos, que, a su vez implica la determinación de clase, cantidad y calidad de los activos que la empresa requiere para el desarrollo de su objeto social. Por otro lado, se debe controlar permanentemente el nivel de la inversión en activo corriente para que se mantenga en el óptimo establecido por la compañía, lo que permite a quien tiene en sus manos las decisiones de carácter financiero saber cuándo adquirir activos fijos, cuándo reemplazarlos y cuándo retirarlos.

Ampliando la idea anterior, es importante para determinar la estructura financiera, conocer con qué activos cuenta la empresa buscando un mecanismo para utilizar estos recursos eficazmente antes de recurrir a fondos externos de financiamiento. Luego de que se haya clarificado este factor, se deben identificar las diversas fuentes de financiamiento a las que puede recurrir la empresa y evaluar cuales son convenientes en circunstancias específicas, teniendo en cuenta que los préstamos bancarios son individualmente una fuente de financiamiento, y no necesariamente la mejor. En ese sentido, la empresa para este fin debe recurrir a los conceptos que figuran al lado del pasivo del balance y tener en cuenta, las cuentas por pagar, el patrimonio, entre otros.

Otro aspecto importante a tener en cuenta, una vez dilucidado el paso anterior, es el de tener un criterio claro sobre que área de la empresa se va a apoyar con los recursos adquiridos para no errar en la utilización del dinero. Conjuntamente con ello, se requiere de un análisis de los ingresos proyectados que permitan devolver el dinero (Ortiz, 2004).

La idea fundamental de la determinación de la estructura financiera de la empresa se sustenta en la premisa que para su desenvolvimiento fluido la compañía debe utilizar y administrar correctamente sus activos, con el propósito de lograr óptimos resultados. En tal sentido, se debe contar con una eficaz administración del dinero de tal manera que se minimice la cantidad de dinero improductivo y se aprovechen al máximo las posibilidades de inversiones rentables, una efectiva administración de cuentas por cobrar, administración de existencias y movimiento del dinero.

Finalmente, se debe acotar con la afirmación realizada por Correa (2002), cuando expresa que la estructura financiera de una empresa "determina su costo de capital". En ese sentido, en la medida que se realicen los procedimientos, se están precisando los costos de capital de la empresa, tanto por sus activos tangibles como intangibles.

Esta práctica le permitirá a la empresa identificar los factores internos y externos que afectan la gestión financiera y proponer los correctivos apropiados. En esta fase es fundamental proponer, elaborar, utilizar y ejecutar presupuesto para prever situaciones de riesgo, logrando una óptima gestión financiera y administrativa, de tal manera que se minimice la cantidad de dinero improductivo y se aprovechen al máximo las posibilidades de inversiones rentables.

En ese sentido, al asumir que la estructura financiera constituye la combinación idónea de los recursos ajenos y propios, la determinación de la misma como uno de los procesos fundamentales de la gestión financiera, tiene como finalidad principal la maximización del valor de la empresa para el accionista, a través de la planificación de las fuentes de financiamiento en base al modelo de negocio, elegir los instrumentos idóneos en función de las condiciones de mercado, proteger a la empresa de los riesgos de tipo de interés, divisas y bolsa y maximizar el flujo libre de caja. ²

² En lo que concierne a la contabilidad financiera, este concepto es definido por Cañibano (2000) en los siguientes términos: "Es el sistema utilizado para proveer la información confiable sobre las transacciones llevadas a cabo por la empresa, de manera estructurada, comprensible y útil, mediante la presentación oportuna de los estados financieros básicos".

En relación a esta definición la ejecución de la contabilidad financiera representa la conformación de un sistema de información acerca del movimiento financiero de la empresa. En ese sentido, para ejecutarse de manera satisfactoria debe abarcar la totalidad de las operaciones del negocio en forma sistemática, histórica y cronológica basada en reglas, principios y procedimientos contables para el registro de las operaciones financieras del negocio.

Como complemento a lo señalado, Mallo (2002) afirma lo siguiente de la contabilidad financiera:

Esta contabilidad se concreta en la custodia de los activos confiados a la empresa. Fundamentalmente se ocupa de la preparación de informes y datos para personas distintas de los directivos de la empresa. Incluye la preparación, presentación de información para inversores, accionistas, proveedores y acreedores, instituciones bancarias, entidades bancarias (o prestamistas), los propios clientes y ciudadanos en general y para el Gobierno.

Las definiciones citadas y analizadas acerca de la contabilidad financiera, permiten afirmar también que este proceso se constituye como un sistema de información financiera, cuyos productos se expresan en informes y datos financieros para personas naturales y jurídicas que se vinculan o tienen interés en los movimientos financieros de la compañía. Estos productos permiten la determinación de los siguientes aspectos:

En primer lugar se encuentran el diagnóstico y el control financiero. El primero, comprende la interpretación de las cifras contenidas en los estados financieros y en las demás fuentes de información complementaria, con el propósito de emitir juicios sobre la situación financiera de la organización, con respecto a la liquidez, el endeudamiento, la actividad empresarial y lucro. El control financiero es una función que está orientada a la inspección y verificación del uso eficiente de los recursos financieros por parte del administrador financiero.

Un segundo aspecto que se favorece a través de la contabilidad financiera, como proceso clave de la gestión financiera, es el referente a los objetivos financieros, que se expresan en los fines y metas viables y cuantificables a alcanzar por una determinada empresa. Estos objetivos se centran en el rendimiento sobre la inversión, índice de endeudamiento total, relación de capital de trabajo, rotación de cuentas por pagar, rotación de inventarios, dividendos por acción, entre otros.

También se debe destacar que en la estructuración de la contabilidad financiera se facilitan y precisan los planes financieros, que vienen a ser los programas cronológicos cuantitativos en tiempo y dinero cuyo objeto es el de precisar el desarrollo de las actividades de empresa, bien sea las de carácter correctivo o de desarrollo. Estos planes financieros se llevan a cabo cumplidas las metas y las políticas financieras.

Igualmente, la contabilidad financiera favorece la definición de las estrategias financieras. Es indudable que las decisiones en esta materia requieren del manejo suficiente y debidamente sustentado de la información financiera, a los fines de orientar lo relativo a la planificación, ejecución y control financiero. Así mismo, se vincula con las actividades de inversión que tienen que ver las acciones que tienen efecto en los activos no corrientes, tales como propiedades planta y equipo, Inversiones permanentes, deudores no corrientes, diferidos entre otras, es decir aquellas acciones constituidas por los recaudos en efectivo o los desembolsos en efectivo por concepto de venta o compra de algunos de los conceptos nombrados anteriormente.

Otros elementos que se vinculan con la contabilidad financiera son el riesgo financiero y las actividades de financiamiento. En el primero se incluye tanto el riesgo de la posible insolvencia como la variabilidad en las utilidades por acción que se induce por el uso de apalancamiento financiero. Las actividades de financiamiento, se vinculan con las operaciones que se relacionan con los pasivos no corrientes y el patrimonio (descontando de este último las utilidades del ejercicio), tales como los aportes adicionales recibidos de los socios, los préstamos y compromisos a largo plazo que se han obtenido, los pagos de deudas no corrientes, la distribución de utilidades de contado, entre otros. Por lo anterior, las actividades de financiación se refieren a los recursos en efectivo o desembolsos en efectivo generados por la obtención o pago de alguno de los conceptos antes mencionados.

Finalmente, con la contabilidad financiera se facilita el análisis estructural y el análisis histórico de la situación financiera. El primero, permite conocer lo que representa para cada una de las cuentas de activo del total de este. Igualmente, implica la proporción de cada una de las cuentas del pasivo y patrimonio sobre el total de su sumatoria. Es un análisis estático, pero que al eliminar la relatividad de las cifras permite efectuar comparaciones con cifra de otros periodos

De acuerdo con Correa (2002) el análisis estructural se realiza de la siguiente manera:

- Se toma como divisor el total del activo y se divide cada una de las cuentas sobre ese total; este porcentaje indica lo que representan ellas sobre ese total.
- Se toma el total del pasivo más patrimonio como divisor y se divide cada una de las cuentas sobre este total.
- Consiste en tomar un solo estado financiero y relacionar cada una de sus partes con un total determinado dentro del mismo estado, el cual se denomina cifra base. Es un análisis estático pues estudia la situación financiera en un momento determinado, sin considerar los cambios ocurridos a través del tiempo.
- El aspecto más importante del análisis vertical es la interpretación de los porcentajes. Las cifras absolutas nos muestran la importancia de cada rubro en la composición del respectivo estado financiero y su significado en la estructura de la empresa. Por el contrario, el porcentaje que cada cuenta presenta sobre una cifra base, nos dice mucho de su importancia como tal, de las políticas de la empresa, del tipo de empresa, de la estructura financiera, de los márgenes de rentabilidad, entre otros.

En relación al análisis histórico, a través del mismo se puede conocer la variación que ha sufrido cada una de las cuentas de balance de un periodo con respecto a otro. Es un análisis estático y en él es necesario considerar los porcentajes y los valores, ya que los primeros pueden contener variaciones importantes que no son representativos en los valores que los conforman. De acuerdo con lo que afirma Correa (2002:82), se realiza de la siguiente forma:

- Se toma el valor del periodo más reciente de cada cuenta y se resta el valor del periodo anterior. Este valor puede ser positivo o negativo, se coloca en la columna diferencia.
- El valor calculado en la columna diferencia se divide entre el valor del periodo más viejo; esto representa un porcentaje que puede ser positivo o negativo.
- Este porcentaje indica el incremento o disminución que ha sufrido la cuenta de un periodo con respecto a otro.
- El Análisis Horizontal se ocupa de los cambios en las cuentas Individuales de un período a otro y, por lo tanto, requiere de dos o más estados financieros de la misma clase, presentados para períodos diferentes; es un análisis dinámico, porque se ocupa del cambio o movimiento de cada cuenta de uno a otro período.

Es importante destacar que como un aspecto clave de la gestión financiera y altamente relacionado con el proceso de contabilidad financiera, el análisis financiero integral e histórico constituye un punto de partida clave en la realización del diagnóstico financiero empresarial con un enfoque integral.

- Activos Intangibles.

La importancia que han adquirido en los últimos años el capital intelectual y/o activos intangibles en el marco de los procesos de gestión de las empresas, tanto en lo que tiene que ver con el ámbito financiero como lo relacionado con el manejo del talento humano y las áreas operativas, viene a indicar que el concepto en cuestión va más allá de un término afortunado y pasajero y, por el contrario, representa una categoría que responde a una concepción teórica, donde el conocimiento representa el eje central en toda gestión exitosa de toda organización.

Dicha concepción representa precisamente la expresión de un cambio de paradigma en lo que concierne al manejo y gestión de la organización. Dicho cambio representa el paso de una visión de corte esquemático y simplificador de los procesos de gestión a una visión de complejidad, en la cual el conocimiento representa el eje central, en virtud de una realidad indiscutible e inequívoca: “Las características básicas de los negocios actuales son el ser múltiples (variados), veloces y complejos”³ Esta realidad indica que todo proceso de transacción o de producción en el contexto de la economía actual, se hace posible en función de la agregación de valor a través del conocimiento y, por lo tanto, la gestión del conocimiento viene a constituir el procedimiento esencial para poder lidiar con la complejidad que caracteriza la dinámica de los procesos de producción, intercambio y finanzas.

³ (Duarte, Jiménez y Ruiz, 2007).

Los aspectos hasta ahora expuestos permiten afirmar que la comprensión del significado del capital intelectual y los activos intangibles, se encuentra en una nueva concepción de la economía y la empresa, en un nuevo paradigma, donde se asume la realidad social, económica y financiera, desde una perspectiva enfocada hacia la complejidad y en el cual el conocimiento representa el eje central. Este paradigma responde a diferentes denominaciones tales como Nueva Economía, Economía basada en el Conocimiento o Economía del Conocimiento (Drucker, 1993).

A los fines de poder establecer lo que representa la gestión de activos intangibles, es importante precisar el concepto fundamental que se encuentra asociado a dicha gestión. En ese sentido, es pertinente abordar las definiciones que se plantean acerca de los activos intangibles. En primer lugar Sosa Gómez (2002:9) los define como: "aquellos que realmente representan agregación de valor a la empresa".

Por otra parte, también se les denomina recursos intangibles como "aquellos que no tienen soporte físico, lo que hace muy compleja su identificación y valoración" (Vargas, 2000). Otros autores señalan que los activos intangibles son el resultado de la incorporación de la información y el conocimiento a las distintas actividades productivas de la organización (Itami, 1994; Bueno, 1998).

En ese orden de ideas, el conocimiento constituye un factor clave en la construcción de ventajas competitivas debido a que, tanto los recursos intangibles como las capacidades que los movilizan, son formas de conocimiento con diferentes grados de identificabilidad, especificidad, codificabilidad y complejidad (Fernández, 1996; Vargas, 2000; Corona, 2005).

De estas definiciones se pueden deducir una serie de características que permiten delinear las significaciones e implicaciones que se encuentran presentes en la noción de activos intangibles. Entre esas características se pueden destacar las siguientes:

- Son el resultado de las propias experiencias de las empresas en la ejecución de sus actividades de producción.
- Se encuentran incorporados en ellos la información y el conocimiento en las distintas actividades que constituyen el proceso de producción de toda empresa.
- Comprenden tanto los procesos y sistemas desarrollados en la empresa como los conocimientos y competencias alcanzados por el recurso humano en el manejo y desarrollo de dichos procesos.
- Ofrecen dificultades para su valoración y medición en función del hecho de que no presentan un soporte físico, por lo que para lograr ello se deben inducir sus efectos, lo que representa la ejecución de un proceso complejo.
- Por la concentración e intensidad de conocimientos e información presentes en ellos, presentan una serie de condiciones idóneas para convertirlos en activos escasos y valiosos y difícilmente imitables por terceros.

Las características señaladas evidencian la complejidad que presentan los activos intangibles como concepto a manejar en el marco de la gestión financiera a llevar a cabo dentro de las empresas. En atención a ello, se hace pertinente precisar las diferentes formas en las cuales se pueden llegar a presentar estos activos dentro de una determinada organización empresarial.

Con relación a lo antes expuesto, es oportuno acotar la clasificación que realiza Vargas (2000) en la cual establece cuatro criterios fundamentales a partir de los cuales segrega las diferentes formas de activos intangibles. Estos criterios son los de: origen, individuo que los creó, defensa legal y transparencia de la información. Cada uno de estos criterios ofrece una visión de lo que sería la diversidad de los activos intangibles dentro de la empresa y la forma como ellos pueden ser agrupados (Ver Cuadro 1).

- El Origen: se encuentra en función de su naturaleza, distinguiéndose entonces entre recursos humanos y no humanos.
- Relación con individuo que los creó: En función de la posibilidad que al activo se lo pueda separar o no del individuo o individuos que los crearon.
- Defensa Legal: En función de la posibilidad de defensa legal ante el uso exclusivo del bien.
- Transparencia de la Información: Este aspecto está relacionado con el grado de transparencia u opacidad de la información sobre la que se basan los recursos.

Cuadro 1

Clasificación de los Activos Intangibles de acuerdo a los criterios de Vargas

Activos Intangibles			
Origen	Individuo que los creó	Defensa Legal	Transparencia de la Información
Humanos: Capacidades Competencias	Separables Tecnológicos. Organizativos. Comerciales	Defendibles en un contexto legal Patentes Secreto industrial Imagen Marcas Nombre Rótulos de local	Transparentes Imagen Marcas Nombre Rótulos de local
No Humanos: Tecnológicos Patentes. Secreto Industrial Organizativos. Rutinas. Cultura/Clima Comerciales. Imagen Marcas Nombre Rótulos de local Clientes. Proveedores	No Separables Capacidades Competencias	No defendibles en un contexto legal Beneficios del capital humano no apropiables por medios legales Rutinas. Cultura/Clima Clientes. Proveedores	Opacidad Intrínseca. Comerciales Clientes. Proveedores Rutinas. Cultura/Clima Beneficios del capital humano no apropiables por medios legales Opacidad Voluntaria Patentes. Secreto Industrial

Fuente: Vargas, 2000.

Una segunda clasificación de los activos intangibles, es la que establecen, quienes señalan que estos se pueden agrupar en activos intangibles de recursos humanos, de organización interna y de estructura externa:

- Activos Intangibles de Recursos Humanos, según se refieran a las aptitudes y conocimiento de los recursos humanos de la empresa.
- Activos Intangibles de Estructura Interna, como la capacidad de los sistemas de información de que dispone la empresa; o procesos.
- Activos Intangibles de Estructura Externa, como la clientela o las marcas (Citados por Rodríguez, 2003:36).

Activos Intangibles de Recursos Humanos:

En relación a los activos intangibles de recursos humanos, se pueden destacar como los más relevantes los conocimientos y habilidades de los empleados y el índice de capital humano (ICH).

- Conocimientos y habilidades de los empleados. Dentro de los activos intangibles de recursos humanos, los más importantes son los conocimientos y habilidades de los empleados. Para medirlos, puede utilizarse el nivel de titulación alcanzada, las cualificaciones profesionales y los conocimientos técnicos. Como en la plantilla se producen altas y bajas, es frecuente presentar estos datos en forma de incremento o disminución (Rodríguez, 2003).

Otros indicadores utilizados para identificar y medir los conocimientos y habilidades, se refiere a la experiencia, ello se determina a través de los años de experiencia profesional y, en este caso, se pueden distinguir aquellas actividades que han supuesto un reto y, por tanto, se ha obtenido un aprendizaje. Existen indicadores del gasto que realiza la empresa en capacitación y el tiempo que dedican los empleados a esta actividad. Para medir la eficiencia, se utiliza el valor añadido por empleado. Es frecuente obtener indicadores de estabilidad como índices de rotación de los empleados o el número medio de años que permanecen en la empresa (Rodríguez, 2003).

- Índice de Capital Humano. Se relaciona con la satisfacción de los empleados, este índice trata de medir la capacidad global de los empleados para crear valor, la creatividad, liderazgo y capacidad de gestión de los directivos es un activo intangible muy importante. En una auditoría de activos intangibles es importante detectar la existencia de personas insustituibles (directivos, técnicos, informáticos, trabajadores con experiencia y compromiso), cuya pérdida causaría un importante perjuicio a la organización. Para la medición de los activos intangibles de recursos humanos, se pueden destacar el Índice Multidimensional de Portella y el Modelo de Determinación Salarial de Arrazola y Hevia. En relación al primero de los métodos nombrados, Arrazola y Hevia (2003) señalan lo siguiente:

El índice “homogeniza” componentes del capital humano que potencialmente son diferentes (formación escolar, experiencia laboral, entre otros) de manera que permite efectuar comparaciones entre individuos con dotaciones potencialmente diferentes, por ejemplo, comparar un individuo con 12 años de estudios y 1 de experiencia con otro con 6 años de estudio y 8 de experiencia, u otro sin estudios pero con 20 años de experiencia.

A través de este índice se trata de integrar componentes y elementos disímiles que se ubican dentro del concepto de capital humano, a los fines de poder establecer las mediciones y comparaciones correspondientes. A través de la aplicación de correcciones en las medidas de los diversos componentes del capital humano se evita que la ausencia de un componente lleve el ICH a cero. “...permite estimar la dotación de capital humano y que tiene en cuenta la evolución salarial y, por tanto, la dimensión del capital humano como generador de rentas”⁴. Desde la perspectiva del modelo propuesto por los autores señalados, se trata de un esquema de cálculo salarial centrado donde se puede estimar una medida del capital humano que tiene en cuenta la formación obtenida con la educación formal y la experiencia laboral.

También se debe considerar los indicadores para medir los activos intangibles de recursos humanos, propuestos por Pucich y Otros, (2001).

- Porcentaje de empleados que saben cuál es su trabajo y conocen de que modo contribuyen a la consecución de los objetivos de la organización.
- Existencias de políticas de promoción, ascenso y recompensa a los empleados por la utilización de sus conocimientos y habilidades, por sus conexiones, por potenciales clientes y por innovaciones que propongan y resulten en un beneficio para la empresa.
- Porcentaje de empleados que posean título universitario, terciario, secundario. Este indicador permitiría informar acerca de la evolución de la capacitación de los recursos humanos de la organización y el nivel de motivación para el progreso.
- Bajas voluntarias sobre número de empleados. Este indicador mide la rotación del personal.
- Quejas del personal sobre número de empleados. Tanto si se quejan por que hay “demasiados empleados” como si hay “muy pocos” empleados.
- Sugerencias del personal sobre número de empleados.

Estos indicadores, permiten establecer el saber hacer o las competencias de los trabajadores, las promociones por las ejecutorias alcanzadas en función de los objetivos de la empresa y la formación académico-profesional, los niveles de rotación e insatisfacción laboral, como elementos a medir para establecer las aproximaciones hacia la determinación de este activo.

Activos Intangibles de Estructura Interna:

En lo que corresponde a los activos intangibles de estructura interna, Serrano y Chaparro afirman que estos:

Se refieren a la estructura organizativa formal e informal, a los métodos y procedimientos de trabajo, a los sistemas de dirección y gestión, la cultura de la empresa y la filosofía de gestión. El análisis de la cadena de valor proporciona una guía para su medición. Los más comunes son la organización de los sistemas de información y los índices relacionados con la investigación y desarrollo que realiza la empresa (Rodríguez, 2003).

⁴ Modelo de Determinación Salarial de Arrazola y Hevia (2003)

En relación a lo señalado, la empresa puede tener un activo intangible en la organización de sus sistemas de información, software, bases de datos o el uso eficiente de tecnologías de la comunicación, como aspectos que pueden ser objeto de observación, medición y calificación. Igualmente, se puede calificar como activos intangibles de estructura interna, la investigación y desarrollo dentro de la empresa.

Con miras a precisar y complementar lo anteriormente expuesto, Serrano (2008) destaca un esquema de activos intangibles de estructura interna, con sus respectivos indicadores. Estos activos son: capacidad de innovación en la organización, investigación y desarrollo, creatividad, organización de sistemas de información, uso eficiente de la tecnología de la información, nivel de burocracia interna, tipo de dirección y capacidad de trabajar en grupo (Ver Cuadro 2).

Cuadro 2

Activos intangibles de estructura interna

Activos intangibles	Indicadores
<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de innovación de la organización 	<ul style="list-style-type: none"> • Porcentaje de recursos que destina la empresa a I+D
<ul style="list-style-type: none"> • Investigación y desarrollo 	<ul style="list-style-type: none"> • Número de patentes • Proyectos de investigación en los que participa la empresa
<ul style="list-style-type: none"> • Creatividad 	<ul style="list-style-type: none"> • Premios o reconocimientos a la innovación
<ul style="list-style-type: none"> • Organización de sus sistemas de información 	<ul style="list-style-type: none"> • Número de documentos que han dejado de procesarse en formato papel
<ul style="list-style-type: none"> • Uso eficiente de tecnologías de la comunicación 	<ul style="list-style-type: none"> • Porcentaje de personal con acceso a la Intranet y grado de utilización
<ul style="list-style-type: none"> • Nivel de burocracia interna 	<ul style="list-style-type: none"> • Grado de automatización de las tareas administrativas • Grado de descentralización de la toma de decisiones
<ul style="list-style-type: none"> • Tipo de dirección 	<ul style="list-style-type: none"> • Organigrama de la empresa, presencia de familiares
<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad para trabajar en grupo 	<ul style="list-style-type: none"> • Proyectos realizados en grupo

Fuente: Serrano, 2008

Puscich y otros proponen como indicadores de estructura interna aquellos que miden el aprovechamiento de la tecnología de información y los indicadores de innovación. Los primeros se encuentran representados en:

- Fechas de actualización de las bases de datos de los clientes. Dado que las mismas carecen de valor si no se mantienen actualizadas, plantean los autores señalados que se debe mantener un perfil vigente y actualizado de los clientes, que incluya su profesión, sus lugares de fin de semana, sus pasatiempos, sus preferencias con respecto a bienes del hogar, entre otros. Este indicador podría informar acerca de la intención de una empresa de conocer las necesidades de sus clientes.
- Grado de conocimiento de tecnologías de información por parte de los administradores. En general, dichos recursos son expuestos en los informes contables a su costo y no como están siendo utilizados por la organización para obtener resultados y brindar soluciones que contribuyan a un buen manejo de la información.
- Existencia de planes para adoptar tecnologías de información. En cuanto a los indicadores relacionados con la innovación, se encuentra los siguientes:
- Relación de las Ventas de nuevos productos y las ventas totales. Este indicador muestra el éxito de una empresa en el mercado.
- Tiempo que duran los ciclos de vida de los productos. Con respecto al tiempo que tarda la empresa en lanzar nuevos productos o modificar su diseño y características.

Activos Intangibles de Estructura Externa:

En cuanto a los activos intangibles de estructura externa Serrano (2008) señala que representan aquellos activos de mercado, prestigio o marca propios de la empresa estos comprenden la lealtad de clientes, calidad de la clientela de la empresa, marcas, satisfacción del consumidor, relaciones con entes públicos y privados del entorno, prestigio ante los medios de comunicación de masas y acuerdos de cooperación (Ver cuadro 3)

Cuadro 3

Activos intangibles de estructura externa

Activos intangibles	Indicadores
Lealtad de clientela	- Duración media de la relación con un cliente - Porcentaje de ingresos procedentes de clientes antiguos - Clientes perdidos, en valores absolutos y relativos.
Calidad de la clientela	- Tiempo medio de contacto con cliente. - Porcentaje de peticiones de información convertidas en pedidos - Porcentaje de ingresos que proceden de mayores clientes. - Porcentaje de clientes que contribuyen a mejorar la imagen.
Marcas	- Número de marcas. - Grado de conocimientos de las marcas.
Satisfacción del consumidor	- Índice de satisfacción del consumidor
Relaciones con proveedores y entes públicos y privados	- Porcentaje de proveedores, bancos, etc. relevantes que contribuyen a mejorar nuestra imagen.
Prestigio e imagen de la empresa ante los medios de comunicación	- Capacidad de convocatoria a los medios nacionales. - Capacidad de convocatoria a los medios internacionales
Acuerdos de cooperación y alianzas estratégicas, tecnológicas, de producción y comerciales	- Porcentaje de participaciones accionariales cruzadas

Fuente: Serrano, 2008

- Modelos de Valoración de los Activos Intangibles.

Como parte importante del valor de mercado de toda empresa, los activos intangibles deben ser objeto de medición y valoración y, en función de su relevancia y características su administración y gestión se debe orientar “hacia la identificación de valor agregado y aumentar la eficiencia de estos activos en la generación de valor” (Palomo, 2003).

En relación a lo señalado, la responsabilidad que se asume en la gestión de los activos intangibles se relaciona con los parámetros que identifican la gestión del conocimiento, puesto que implica determinar el real impacto que tienen los intangibles, como expresiones del conocimiento, en la generación de valor en los productos y/o servicios de la organización. Ello a partir de un proceso que comprende su detección, identificación selección y organización, entre otras actividades dirigidas a su elaboración y consolidación con base a los datos y la información procesada y analizada.

En ese sentido, la gestión de los activos intangibles como una modalidad de la gestión del conocimiento comprende:

Por un lado, la existencia de la organización, la planificación, la dirección y control de procesos para la conformación o disposición de determinados conocimientos; y por el otro, la capacidad que debe tener la organización para someterse a la dinámica en la cual desde su interior y el exterior capta o percibe, organiza, almacena, evalúa y emite respuestas en función de dicha información, constituyéndose el aprendizaje de la organización en un proceso permanente (Sescovich, 2009).

Bajo las premisas relacionadas con este planteamiento, la medición, valoración y gestión de los activos intangibles constituye uno de los aspectos claves a desarrollar por las empresas del mundo actual, en el sentido de que su debida evaluación y gerencia permite, por un lado, establecer el valor que dichos activos tienen en el valor total de la empresa y, por el otro, establecer una medición realista de los retornos sobre activos (ROA) y retornos sobre la equidad (ROE), al tener un conocimiento de los beneficios que los activos intangibles le generan a la empresa (Ibídem).

Sosa Gómez (2004), afirma que la estructuración de los diversos modelos de medición y valoración de los activos intangibles en la empresa persigue como propósito común y fundamental:

Informar acerca del valor oculto en las organizaciones, ese valor que generalmente no viene representado como información relevante en los balances financieros y que destaca por sus atributos silenciosos, pero que representa una fuerza muy poderosa al momento de ponderar el valor integral de las firmas en un momento determinado.

Al existir una medición de aquellos activos que no se encuentran reflejados en los balances financieros convencionales, se facilita la ejecución de una gestión a través de la cual se pueda determinar con precisión el impacto de los activos intangibles en el valor agregado de la empresa y establecer cuál es su verdadero valor en el mercado.

Como complemento a lo señalado, Palomo (2003) afirma que los enfoques propuestos para la medición de los activos intangibles se encuentran orientados al cumplimiento de cualquiera de estos propósitos:

- Evidenciar el valor de los AI en el valor actual del negocio.
- Soportar el objetivo corporativo, de estar aumentando continuamente el valor de los accionistas.
- Administrar los AI con valor y hacerlos crecer en el mediano y largo plazo.
- Generar información más útil para los futuros inversionistas.

De acuerdo al interés particular que pueda tener una determinada empresa en relación a algunos de los propósitos señalados, se definirá la metodología o el modelo de medición y valoración a utilizar. En atención a ello, en el contexto de los estudios relacionados con la gestión de los activos intangibles, se destaca una serie de modelos que Sosa Gómez (2004) recoge y se expresa en el cuadro 4.

Cuadro 4
Modelos de Medición de Activos Intangibles

Modelo	Tipo de A.I	Autor/es
Balanced Scorecard	Perspectivas: Financiera Del cliente. De procesos internos De aprendizaje y crecimiento	Kaplan y Norton
Navegador Skandia	Capital: Humano. Estructural De relación o de clientela	Edvinsson y Malone
The Technology Brokers	Activos de: Mercado. Propiedad intelectual Centrados en el individuo. De infraestructura	Brooking
Intellectual Assets Monitor	Competencias de colaboradores Componente interno Componente externo	Sveiby

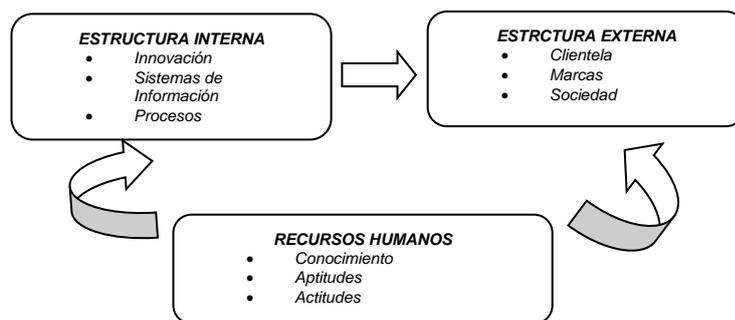
Fuente: Navas y Ortiz, citados por Sosa Gómez, 2004.

Resultados

Parámetros de valoración de activos intangibles

A continuación se expone una síntesis de la descripción de los parámetros de valoración de activos intangibles.

- Recursos humanos considerado el principal activo de la empresa, integrado por el conocimiento, aptitudes y las actitudes que poseen el talento humano dentro de las organizaciones.
- Estructura Interna, es el conjunto de conocimiento que contiene la empresa, como la capacidad de innovación, los sistemas de información de que dispone la empresa; o procesos.
- Estructura Externa, recursos ligados a las relaciones externas de la empresa, como la clientela o las marcas y la sociedad en general.



Parámetros de valoración de valoración de los activos intangibles

1. Indicadores operativos de recursos humanos

Los indicadores operativos de recursos humanos se encuentran representados en el cuadro 5.

Cuadro 5

Indicadores operativos de recursos humanos

Indicadores Recursos Humanos	
• Estudios formales realizados	• Habilidades y destrezas
• Actividades de capacitación	• Capacidad de resolución de problemas
• Tiempo de servicio	• Ajuste al cargo
• Cargos desempeñados	• Cumplimiento eficiente de tareas
• Funciones cumplidas	• Alcance de metas trazadas
• Logros alcanzados en profesión	• Compromiso con el cargo
• Cumplimientos de metas profesionales	• Puntualidad en cumplimiento de tareas
• Manejo de información	• Compromiso con la organización

Fuente: Autora

Estos indicadores refleja la importancia que tienen las personas en las organizaciones por su capacidad de aprender y utilizar el conocimiento, indicadores representados por los aspectos genéricos: educación, formación profesional, conocimientos específicos del trabajo, habilidades, entre otros, donde el conocimiento representa el eje central en toda gestión exitosa de toda organización.

2. Indicadores operativos de la estructura interna

Luego de las dimensiones obtenemos los indicadores primarios y los indicadores operativos de la estructura interna representado en el cuadro 6:

Cuadro 6

Indicadores operativos de la estructura interna

Indicadores Estructura Interna
• Inversión en innovación y desarrollo
• Ejecución de innovaciones en el entorno
• Actividades de investigación
• Personal involucrado en investigación
• Desarrollo de proyectos innovadores
• Tareas procesadas en los sistemas de información
• Informatización de burocracia interna
• Recurso humano por área con manejo de TIC
• Programas informáticos aplicados
• Dirección consultiva
• Interacción jefe-subordinados
• Participación en decisiones
• Ejecución de proyectos en equipos

Fuente: Autora

Muestran la capacidad de innovación que es la posibilidad de mantener el éxito de la empresa, en el largo plazo, a través del desarrollo de nuevos productos o servicios, también se incluye las

tecnologías, métodos y procesos que permiten que la organización funcione, la cultura de la organización, los sistemas de información, las bases de datos existentes en la empresa, entre otros.

3. Indicadores operativos de la estructura externa

Los indicadores operativos de la estructura externa se encuentran representados en el cuadro 7.

Cuadro 7

Indicadores operativos de la estructura externa

Indicadores Estructura Externa	
<ul style="list-style-type: none"> Permanencia en relaciones con clientes 	<ul style="list-style-type: none"> Información de marcas en el ámbito nacional
<ul style="list-style-type: none"> Ganancias generadas por clientes antiguos 	<ul style="list-style-type: none"> Información de marcas en el ámbito internacional
<ul style="list-style-type: none"> Perdida de clientela 	<ul style="list-style-type: none"> Nivel de satisfacción del consumidor
<ul style="list-style-type: none"> Tiempo dedicado a clientes 	<ul style="list-style-type: none"> Contribución de proveedores con la imagen de la empresa
<ul style="list-style-type: none"> Pedidos alcanzados 	<ul style="list-style-type: none"> Contribución de instituciones públicas con la imagen de la empresa
<ul style="list-style-type: none"> Ganancias generadas por clientes grandes 	<ul style="list-style-type: none"> Contribución de instituciones privadas con la imagen de la empresa
<ul style="list-style-type: none"> Prestigio generado por relación con clientes 	<ul style="list-style-type: none"> Capacidad de convocatoria a medios
<ul style="list-style-type: none"> Número de marcas 	<ul style="list-style-type: none"> Participaciones con otras empresas

Fuente: Autora

Comprenden todos los componentes relacionados con el mercado y que tienen como característica fundamental el de proporcionar una ventaja competitiva en el mercado, que se expresa en los indicadores relativos a: marcas, clientes, nombre de la empresa, cartera de pedidos, distribución, capacidad de colaboración, entre otros.

Índices de valoración de los activos intangibles.

A continuación se identifican los índices para la valoración de activos intangibles relacionados en los cuadros 8,9 y 10.

Cuadro 8

- Índices de valoración de recursos humanos

Índices valoración Recursos humanos	
<ul style="list-style-type: none"> - % del personal con títulos de grado. - % del personal con titulación de postgrado. - Nivel de prestigio de la institución de egreso. 	<ul style="list-style-type: none"> - Calificación de habilidades y destrezas. - Nivel de relevancia de habilidades para el desarrollo de proceso productivo
<ul style="list-style-type: none"> - % del personal con diplomados en su área. - % del personal con talleres en su área. - % de aplicación de competencias adquiridas. 	<ul style="list-style-type: none"> - Número de situaciones críticas solucionadas. - % contribución de solución de situaciones al mejoramiento del desempeño de la empresa.
<ul style="list-style-type: none"> - Número de años en la empresa. - % del personal con más de 10 años de servicio. 	<ul style="list-style-type: none"> - % de trabajadores adaptados a puesto de trabajo.
<ul style="list-style-type: none"> - Número de cargos desempeñados. - Calificación del rendimiento en cargo. 	<ul style="list-style-type: none"> - % de cumplimiento eficiente de tareas
<ul style="list-style-type: none"> - Número de funciones desempeñadas. - Calificación en cumplimiento de funciones. 	<ul style="list-style-type: none"> - % de metas alcanzadas
<ul style="list-style-type: none"> - Número de experiencias exitosas certificadas. 	<ul style="list-style-type: none"> - % de compromisos afectivos cumplidos. - % de compromisos normativos cumplidos
<ul style="list-style-type: none"> - Número de metas alcanzadas certificadas. 	<ul style="list-style-type: none"> - Índice de puntualidad por tarea.
<ul style="list-style-type: none"> - Número de fuentes de información. - Nivel de relevancia para optimización de proceso productivo 	<ul style="list-style-type: none"> o % de proyectos y tareas cumplidas en el tiempo

Estos índices permiten obtener la valoración de los recursos humanos a través de los componentes principales de conocimiento, aptitudes y actitudes que poseen las personas y grupos de la organización.

Cuadro 9

- Índices de valoración de la estructura interna.

Índices valoración Estructura interna	
- % de recursos destinados a I + D.	- Número de planes de actualización en TIC. - Grado de dominio sobre TIC del personal administrativo. - Grado de automatización de tareas administrativas.
- Tiempo de ciclo de vida de productos. - Número de ventas de nuevos productos. - Número de premios o reconocimientos a la innovación. - Número de patentes.	- Número de personas que manejan eficazmente TIC y la intranet.
- % de proyectos de investigación de la empresa.	- Número de programas informáticos utilizados en tareas de la empresa. - % de eficiencia de programas informáticos en la ejecución de tareas.
- Número de investigadores de la empresa.	- Frecuencia en la ejecución de actividades consulta. - % de aporte de áreas consultadas por dirección.
% de proyectos de innovación ejecutados	- Número de comunicaciones de nivel a nivel.
- Número de documentos procesados en forma automatizada. - Frecuencia en la actualización de base de datos de clientes.	- Número de registros de decisiones participativas. - Número de proyectos realizados en equipos.

Representan las medidas para valorar la estructura interna de la organización, directamente vinculadas con el desarrollo de las actividades y funciones de los sistemas tecnológicos, así como las operaciones y procesos de investigación y desarrollo.

Cuadro 10

- Índices de valoración de la estructura externa.

Índices valoración Estructura externa	
- Media de la duración de la relación con un cliente.	- Grado alcanzado de difusión de las marcas en el mercado nacional.
- % de ingresos generados por clientes antiguos.	- Grado alcanzado de difusión de las marcas en el mercado mundial.
- Valores absolutos y relativos de clientes perdidos.	- Índice de satisfacción global de consumidores. - Grado de satisfacción por cada consumidor.
- Tiempo promedio de contacto con un cliente.	- % de proveedores relevantes que contribuyen a mejorar imagen de la empresa. - % de proveedores relevantes que afectan negativamente la imagen de la empresa.
- % de pedidos generados por petición de información.	- % de instituciones públicas relevantes que contribuyen a mejorar imagen de la empresa - % de instituciones públicas relevantes que afectan negativamente la imagen de la empresa
- % de ingresos que proceden de mayores clientes.	- % de instituciones privadas relevantes que contribuyen a mejorar imagen de la empresa. - % de instituciones privadas relevantes que afectan negativamente la imagen de la empresa

- % de clientes que inciden en mejoramiento de imagen de la empresa.	- % de medios nacionales que difunden información sobre la empresa. - % de medios que internacionales que difunden información relacionada con la empresa.
- Valores absolutos y relativos de marcas por productos.	- % de participaciones accionarias cruzadas.
- Número de nuevas marcas por año.	

Se muestran los índices derivados de las relaciones que tiene la organización con los agentes del mercado, clientes y la sociedad en general.

Los índices propuestos para la valoración de los activos intangibles se encuentran orientados al cumplimiento de estos propósitos:

- Evidenciar el valor de los activos intangibles en el valor actual del negocio en el mercado.
- Soportar el objetivo corporativo, de estar aumentando continuamente el valor de los accionistas.
- Administrar los activos intangibles con valor y hacerlos crecer en el mediano y largo plazo.
- Generar información más útil para los futuros inversionistas

De acuerdo a lo señalado, la aplicación de un sistema de valoración de activos intangibles le proporciona una ventaja competitiva en el mercado a las empresas industriales. A los fines de cumplir de manera eficiente la gestión empresarial y alcanzar la valoración de activos intangibles.

Conclusión

- Los activos intangibles constituyen un activo estratégico con la capacidad de contribuir a la generación de valor y, a partir de ellas, mejorar la posición competitiva de las empresas. En este sentido, las empresas deben replantearse nuevas estrategias para la gestión financiera que incluyan sus activos intangibles, los parámetros para la valoración que aseguran una administración eficiente de estos activos son: recursos humanos, estructura interna y la estructura externa.
- Los indicadores operativos de los recursos humanos son: conocimientos, aptitudes y actitudes o habilidades de los empleados. La estructura interna sus indicadores: capacidad de innovación en la organización, investigación y desarrollo, creatividad, organización de sistemas de información, uso eficiente de la tecnología de la información, nivel de burocracia interna, tipo de dirección y capacidad de trabajar en grupo y de la estructura externa, sus indicadores están representados por aquellos activos de mercado, prestigio o marca propios de la empresa estos comprenden la lealtad de clientes, calidad de la clientela de la empresa, marcas, satisfacción del consumidor, relaciones con entes públicos y privados del entorno, prestigio ante los medios de comunicación de masas y acuerdos de cooperación.
- Los índices de valoración de los activos intangibles nos permiten medir cada uno de indicadores operativos que tienen como propósito: evidenciar el valor de los activos intangibles en el valor actual del negocio y así disminuir la brecha existente entre el valor en libros y el valor del mercado de la empresa, soportar el objetivo corporativo, de estar aumentando continuamente el valor de los accionistas, administrar los activos intangibles con valor y hacerlos crecer en el mediano y largo plazo, generar información más útil para los futuros inversionistas.
- A partir de las conclusiones alcanzadas, proponemos futuras líneas de investigación que permitan profundizar en los resultados aquí obtenidos y avanzar en nuevos estudios sobre la valoración de los activos intangibles que han surgido de esta investigación.

Referencias Bibliográficas:

Arrazola, M. y Hevia, J. (2003). *Medición del Capital Humano y Análisis de su Rendimiento*. Madrid: Instituto de Estudios Fiscales.

Asset Equity Company (2002) 2p. "Measuring Intangible Equity". Info@asetequity.com.

- Bahoque, E.; Gómez, O. y Pietrosemoli, L. (2007). "Gestión del conocimiento en la industria de la construcción" en *Revista Venezolana de Gerencia*, año 12, Nº 39, pp. 393-409. Maracaibo: Universidad del Zulia.
- Barceló, M. (2001). *Hacia una Economía del Conocimiento*. Madrid: Díaz de Santos/Price Water House Cooper
- Block, S y Hirt, G. (2005). *Administración Financiera*. México: McGraw-Hill.
- Bueno, E. (1998). *El capital intangible como clave estratégica en la competencia actual*. Madrid: Boletín de Estudios Económicos.
- Chaparro, F. (2001). *Conocimiento, innovación y construcción de sociedad*. Una agenda para la Colombia del Siglo XXI. Bogota, Colombia. TM. Editores, Colciencia.
- Cañibano, L. (2000). *Contabilidad. Análisis Contable de la Realidad Económica*. Madrid: Pirámide
- CEPAL (2002). *Panorama de la inserción internacional de América Latina y el Caribe, 2000-2001*. Santiago de Chile: Autor.
- Corona, E. (2005). *Aplicación de las Normas Internacionales de Contabilidad*. Valencia, España: CISS.
- Correa, P. (2002). *Fundamentos de administración financiera y análisis contable*. Colombia: Universidad de Antioquia.
- Drucker, P. (1993). "La Necesidad de Saber que Hay que Saber" en *Moran, J.M. "Progreso Social y Telecomunicaciones"*, La industria de la Información, Fundesca, Madrid, España.
- Duarte, T.; Jiménez, R. y Ruiz, M. (2007). "Contabilidad del Capital Intelectual" en *Scientia et Técnica Año XII n° 35*. Año 2007, Pereira, Colombia: Universidad de Pereira.
- Fernández, Z y Suárez, I. (1996). "La Estrategia de la Empresa desde una Perspectiva basada en los Recursos". En: *Revista Europea de Dirección y Economía de la Empresa, Vol. 5, nº 3*,
- Gallardo, D. y Pérez, E. (2003). "El Capital Humano y su Carácter Intangible en el Rendimiento de Capital" en *I Congreso Internacional y Virtual de Intangibles*. Madrid, España.
- García, T. (2005) *Diseño de un modelo para la medición del capital intelectual de empresas de manufactura*. Lima, Perú: Universidad Nacional San Marcos. Facultad de Ingeniería Industrial.
- Hernández, G y Morales, A. (2004). *Diseño de una Metodología de Valoración del Capital Intelectual para su incorporación en los Estados Financieros según las Normas Internacionales de Contabilidad No. 38*. Maracaibo, Venezuela: Universidad Rafael Belloso Chacín. Trabajo de Grado de Maestría.
- Hollander, R. (2001). "Los Activos Intangibles: Presentación de algunos modelos desarrollados" en *Horizontes Empresariales*. Madrid, España.
- Ikujiro, N. y Philippe, B. (2000). "La Creación de Conocimiento Regional: Un proceso de desarrollo social" en: *La Sociedad del Conocimiento*.
- Kaplan, R. y Norton, D. (2002). *Cuadro de Mando Integral (The Balanced Scorecard)*. Barcelona, España: Gestión 2000.
- Kendrick, J. (2005). "Capital Total y Desarrollo Económico" en *Atlantic Economic Review*.
- Koulopoulos, T. y Frappaolo, C. (2000). *Lo fundamental y lo más efectivo acerca de la gerencia del conocimiento*. México: McGraw-Hill.

- Mallo, C. (2002). *Introducción a la Contabilidad Financiera*. Madrid: Thomson.
- Martínez, M. (2009). "Valuación de Activos Intangibles" en *Revista Enciclopédica Tributaria Opciones Legales-Fiscales*. Disponible en: <http://www.opcioneslegalesfiscales.com.mx/>. [Consulta: 28-09-2013].
- Medellín, E. (2002). "Elementos para la gestión de los activos intangibles" en *Manufactura*, Año 9, Número 87.
- Mejías, E.; Montes, C. y Montilla, O. (2006). "Comparación del Tratamiento Contable de Activos Intangibles" en *Estudios Gerenciales Vol. 22. Nº 99*. Cali, Colombia. Abr-Jun, 2006.
- Nonaka, I. y Takeuchi, H. (1999) *La organización creadora de conocimiento*. Mexico, D.F.: Oxford University Press Mexico.
- Ocampo, J. y Martín, J. (2003). *Globalización y Desarrollo: Una Reflexión desde América Latina y El Caribe*. Washington D.C.: Banco Mundial.
- Ochoa, G. (2001). *Administración Financiera*. México: McGraw-Hill.
- Ortiz, H. (2004). *Análisis Financiero Aplicado y Principios de Administración Financiera*. México: McGraw-Hill.
- Palacios, J. (2008). *Medición del Impacto y la Rentabilidad de la Formación. Como llegar al ROI de la Formación*. Madrid: Díaz de Santos.
- Palomo, M. (2003). "La Evaluación de Activos Intangibles". En: *Ingenierías, Vol. 1 Nº 20*. Julio-Septiembre, 2003
- Peluff, A.; Catalan, E. (2002). "Introducción a la Gestión del Conocimiento y su Aplicación al Sector Público" *Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social*. Santiago de Chile.
- Pucich, M.; Monzón, E. y Sosisky, L. (2001). Los Recursos Intangibles en la Información Contable". *XVI Jornadas de Contabilidad, XIV de Auditoría y III de Gestión y Costos*. Buenos Aires, Argentina: Colegio de Graduados en Ciencias Económicas de la Capital Federal.
- Riesco, M. (2006). *El Negocio es el Conocimiento*. Madrid: Díaz de Santos
- Rivero, D. (2005). *Capital Intelectual: Interacción Ciencia-Tecnología*. Matanzas, Cuba: Universidad de Matanzas, Centro de Estudios de Turismo.
- Rodríguez, F. (2003). *Medición y Valoración de Activos Intangibles en los Estados Financieros*. Zaragoza, España: Universidad de Zaragoza.
- Schinwald, J. (2001). *El Balanced Scorecard. Un nuevo concepto que revolucionará los RRHH*. Disponible en: http://www.bumeran.com.ve/articulos_empresas/6/69930/elbalancedscorecardunnuevoconceptoquerevolucionaralosrrhh.html
- Serrano. C. (2008). *La Contabilidad en la Era del Conocimiento*. Zaragoza, España: Universidad de Zaragoza.
- Sescovich, S. (2009). *La gestión de personas. Un instrumento para humanizar el trabajo*. Libros en Red. Disponible en: <http://www.librosenred.com/libros/lagestiondepersonasuninstrumentoparahumanizareltrabajo.html?vide=googlebook>. [Consulta: 29-09-2009].
- Sexto, F. (2007). *Mantenimiento y Gestión de Activos Intangibles, Resultados Económicos y Situación Financiera*. Disponible en: <http://www.mantenimientomundial.com/sites/mmnew/bib/notas/Intangibles.pdf>.

Sosa Gómez, F. (2002). "Tratamiento Contable de Activos Intangibles" en *Revista "Holismos: Pensamiento y Voz. Año 1. Vol 1.* Barquisimeto, Decanato de Administración y Contaduría de la Universidad Centro Occidental Lisandro Alvarado. Noviembre 2002.

Sosa Gómez, F. (2004). *El Capital Intelectual como Recurso Estratégico de la Empresa.* Barquisimeto, Venezuela: Universidad Centro Occidental Lisandro Alvarado. Coordinación de Investigación.

Teece, D.J. (2003). *Determinación de Estrategias del Capital Intelectual.* Publicaciones del Mundo Científico. Madrid, España.

Vargas, P (2000). *Características de los Activos Intangibles.* La Rioja, España. Universidad de La Rioja.

Vilaseca, J.; Torrent, J. y Díaz, A. (2002). *La Economía del Conocimiento. Paradigma Tecnológico y Cambio Estructural.* Cataluña, España: Universitat Oberta de Catalunya. Disponible en: www.uoc.edu.