



Biblioteca Central "Vicerrector Ricardo A. Podestá"
Repositorio Institucional

La gestión de los activos intangibles

Año
2016

Autor
Licera, Gloria Silvina

Este documento está disponible para su consulta y descarga en el portal on line de la Biblioteca Central "Vicerrector Ricardo Alberto Podestá", en el Repositorio Institucional de la **Universidad Nacional de Villa María**.

CITA SUGERIDA

Licera, G. S. (2016). *La gestión de los activos intangibles*. Villa María: Universidad Nacional de Villa María



Esta obra está bajo una Licencia Creative Commons Atribución 4.0 Internacional

V CONGRESO DE ADMINISTRACIÓN DEL CENTRO DE LA REPÚBLICA

II ENCUENTRO INTERNACIONAL DE ADMINISTRACIÓN DEL CENTRO DE LA
REPÚBLICA

I CONGRESO DE CIENCIAS ECONÓMICAS DEL CENTRO DE LA REPÚBLICA

**“DESAFÍOS PARA LA GESTIÓN DE ORGANIZACIONES FRENTE A LAS NUEVAS
REALIDADES DE LA SOCIEDAD”**

VILLA MARÍA - ARGENTINA - 06 y 07 DE OCTUBRE DE 2016

LA GESTIÓN DE LOS ACTIVOS INTANGIBLES

LICERA GLORIA SILVINA. AUTORA Y EXPOSITORA

Auspician



Adhieren



LA GESTIÓN DE LOS ACTIVOS INTANGIBLES

PALABRAS CLAVE: GESTIÓN - INTANGIBLES – VALOR - INFORMACIÓN - DECISIÓN

INTRODUCCIÓN

En los últimos años, la doctrina contable está realizando interesantes y fundados trabajos sobre análisis contable cuyo eje central fue el impacto que las nuevas tecnologías están teniendo en la información contable. En particular se identifica que los activos intangibles, propios de la era del conocimiento, posee una posición relevante en la información contable emitida por las empresas

En el IAS 38 se define activo intangible como aquél identificable, no monetario y sin sustancia física, mantenido para el uso en la producción o venta de bienes y servicios, para alquilarlo a terceros o para propósitos administrativos. Esta definición incluye a los intangibles que, según la normativa vigente, es susceptible de ser medido y reconocido en la información contable financiera.

Pero como activos o **recuso intangible** podemos mencionar algunos como: la creatividad, iniciativa, relaciones con los clientes, conocimiento, innovación, aprendizaje; estos no están valorados en los informes financieros. Es entonces donde nace la necesidad de implementar un sistema de información más integral, es decir crear un modelo que permita darle reconocimiento a dichos activos. Este es el desafío en esta temática.

El objetivo de este trabajo, sobre este tema, no es hacer un planteo hacia la modificación de la normativa contable para la inclusión de estos recursos vinculados a la llamada economía del conocimiento, sino presentar la herramienta y sus posibles aplicaciones en la información para la toma de decisiones gerenciales. No se puede concebir, la gestión de una organización sin contar con una mirada a la situación de la misma en cuanto a sus recursos intangibles no financieros

EL CAPITAL INTELECTUAL

Las empresas competitivas hacen importantes esfuerzos para incrementar el valor de sus recursos intangibles y de esta manera incrementando su riqueza, es por eso que una herramienta que permita el seguimiento de los resultados de estos esfuerzos es sin duda, imprescindible.

Se presenta a continuación una ilustración de la composición del **capital intelectual**, como expresión que se ha tratado de definir hace más de cuarenta años por investigadores de la temática, y que se entiende, incluye y explica los recursos intangibles que son necesarios identificar para el estudio pretendido.

El término “Capital Intelectual” es complejo y, respecto de él, no existe una definición universalmente aceptada. Fue acuñado por John Kenneth Galbraith en 1969, sugiriendo que el mismo significa acción intelectual, más que mero conocimiento o puro intelecto. En este sentido, y como proponen Ochoa, Prieto y Santidrián (2007, p. 3), se puede considerar al capital intelectual no sólo como un activo intangible estático, sino como un medio para llegar a un fin, cuál sería la creación de valor.

En este sentido, Edvinsson y Malone (1997) lo describen como el estudio de las raíces del valor de la empresa, la medida de los factores dinámicos ocultos bajo sus instalaciones y productos.

El capital intelectual estaría integrado, así, por la posesión de conocimiento, experiencia aplicada, tecnología organizativa, relaciones con clientes, proveedores y empleados, destrezas profesionales, habilidades y actitudes que ofrecen a la empresa una ventaja competitiva en el mercado.

Así, Bueno (1998, pp. 207 y 208), lo define como “la suma y la sinergia de todos los conocimientos que reúne una compañía, toda la experiencia acumulada en sus integrantes, todo lo que ha conseguido en términos de relaciones, procesos, descubrimientos, innovaciones, presencia en el mercado e influencia en la comunidad”.

Vinculando los conceptos de capital intelectual y activos intangibles en sentido contable, Euroforum (1998) considera al capital intelectual como “el conjunto de activos intangibles de una organización que, pese a no estar reflejados en los estados contables tradicionales, genera valor en la actualidad o tiene potencial de generarlo en el futuro”.

Se puede definir el Capital Intelectual como el conocimiento organizado que puede generar riqueza. Actualmente en las economías más desarrolladas, los activos intelectuales están desplazando a los capitales físicos y financieros como factores de producción. Esto está vinculado con la identificación de la aplicación del conocimiento a la concreción exitosa de un propósito. Esto le asigna valor al conocimiento.

En lo que respecta a los componentes del Capital Intelectual los mismos son variados y, aunque no hay acuerdo acerca de ellos en la literatura referida al tema, existe una clasificación generalmente aceptada sobre los distintos bloques integrantes del capital intelectual, a saber: Capital Humano, Capital Estructural y Capital Relacional.

El Capital Humano

Involucra al conjunto de conocimientos, habilidades, actitudes, destrezas y experiencia acumulada de las personas que componen la organización. Así, para Edvinsson y Malone (1997) el capital humano es una combinación de conocimientos, habilidades, experiencia, inventiva y capacidades individuales de los trabajadores de una empresa, siendo ésta incapaz de apropiarse del mismo. Y, de acuerdo con Roos (2001) el valor del capital humano se origina a partir de la competencia, actitud y agilidad intelectual de los empleados, entendidos estos conceptos del siguiente modo: (i) la competencia comprende conocimiento, destrezas, habilidades y saber hacer; (ii) la actitud incluye el valor generado por el comportamiento que el empleado manifiesta hacia su trabajo, y (iii) la agilidad intelectual es la habilidad para innovar y cambiar prácticas, reflexionar sobre los problemas y llegar a soluciones innovadoras.

Este capital tiene como característica distintiva que las empresas no lo pueden adquirir. Si pueden generar un contrato para la prestación de sus servicios, que estipula un período de utilización de los mismos. En caso de recursos humanos valiosos, que aporten al potencial del capital humano, la acción empresarial debe dirigirse a atraerlo, desarrollarlo y tratar de fidelizarlo.

Por otra parte la organización debe generar los mecanismos para practicar de manera eficiente y eficaz, la gestión de desempeño, tendiente a medir este capital y controlarlo a efectos de determinar el valor de estos intangibles y, mediante la comparación en el tiempo, analizar los resultados de la gestión empresarial y proyectar su evolución.

Como elementos a considerar en este proceso se encuentran:

- Conformación del plantel
- Identificación de áreas cubiertas y no cubiertas óptimamente
- Análisis de responsabilidad
- Análisis de profesionalismo
- Análisis de continuidad en el tiempo
- Medición del grado de satisfacción personal
- Programas de capacitación desarrollados
- Medición de resultados alcanzados a partir de la capacitación implementada

El Capital Estructural

Es donde se evidencian las mayores divergencias en la literatura. No obstante, existe un consenso respecto de que el capital estructural estaría dado por el conjunto de “activos de apoyo” que potencian y dan cuerpo al capital humano, revelando, además - tal como sostienen Ochoa, Prieto y Santidrián (2007, p. 11), la aptitud de la organización para transmitir y almacenar material intelectual.

Así, el capital estructural sería, de acuerdo con Edvinsson y Malone (1997) la infraestructura que incorpora, forma y sostiene el capital humano, alentando al factor humano a crear y compartir su conocimiento. En este mismo sentido se manifiesta Bontis (1998), al definirlo como aquellos mecanismos y estructuras de la organización que pueden servir de soporte a los empleados para optimizar su rendimiento intelectual y, con ello, el rendimiento empresarial en su conjunto.

La esencia del capital estructural es el conocimiento incorporado en las rutinas de la organización. Así, Roos (2001) y Bontis (2000) incluyen dentro del capital estructural:

- las bases de datos
- sistemas de manuales de procedimientos laborales
- sistemas de comunicación
- uso de la tecnología
- organigramas
- sistemas de gestión y control

- software desarrollado por la empresa
- estrategias, rutinas, etc.

Es decir, todas las formas en las que pueda estar incorporado el conocimiento dentro de la organización, diferente del que reside en los empleados.

De este modo, y siguiendo a Ochoa, Prieto y Santidrián (2007, p. 11), dentro del capital estructural podrían distinguirse, por un lado, los elementos internos actualmente operativos como la infraestructura, procesos y cultura empresarial y, por otro, los elementos que aludirían a la capacidad de renovación de la empresa y a los resultados de la innovación en forma de derechos comerciales protegidos, propiedad intelectual, etc.

La particularidad y ventaja que posee el capital estructural sobre el capital humano, es su permanencia en la organización cuando sus creadores y quienes lo utilizan, se desvinculan de la misma. Esa trascendencia sobre las personas es de mucha importancia.

En cuanto al control y gestión de estos activos es de particular interés el desarrollo de adecuada y suficiente protección. La seguridad como garantías para limitar la copia y piratería que se implementen en sistemas, bases de datos, procedimientos, prototipos en desarrollo, deben ser suficientes para impedir que accedan a los mismos las personas no autorizadas y puedan terminar en manos de la competencia o de terceros que puedan hacer un aprovechamiento ilegítimo, afectando los intereses de la organización.

Este capital no escapa de la dificultad en cuanto a la determinación de su valor y de su vida útil, dada la velocidad en que actualmente los sistemas se transforman en obsoletos y los métodos son reemplazados por nuevas tecnologías. Es por ello que la investigación y el desarrollo se encuentran en permanente movimiento.

El Capital Relacional

Existen algunos autores que lo consideran parte integrante del capital estructural, argumentando que el capital relacional no tiene la autonomía suficiente para predicarse con separación de la estructura y de los empleados.

Según Roos (2001) las principales fuentes de capital relacional procederían de los clientes, proveedores, empresas participantes en alianzas y accionistas, canales de distribución, competidores, respecto a los cuales se pretende, en términos generales, cultivar relaciones de largo plazo para el intercambio de información y productos, y basadas en el beneficio mutuo. Constituyen interacciones que mantiene la organización con su entorno exterior.

Algunos ejemplos de capital relacional se encuentran en: la imagen de empresa, la lealtad y satisfacción de clientes, los pactos con proveedores, el poder comercial y la capacidad de negociación con instituciones financieras y reguladores, esto es, comprende tanto las relaciones de la empresa con terceros como las percepciones que éstos tengan de la compañía (Proyecto Meritum, 2002).

Actualmente una herramienta muy utilizada en el desarrollo del capital relacional es Internet a través de todas las redes sociales que se han difundido, creando un punto de vista de los usuarios y los consumidores, permitiendo establecer los niveles de diferenciación que requiere el mercado, especialmente en las técnicas de marketing.

Los directivos de las organizaciones deben determinar qué elementos son generadores de valor presente y/o futuro y poner en ellos el énfasis en su gestión a efectos de registrarlos y controlarlos.

Es importante que las organizaciones tomen conciencia del valor que representa su Capital Intelectual y de cuanto dependen de él en la búsqueda de resultados.

APLICACIÓN DE LA GESTIÓN DE LOS ACTIVOS INTANGIBLES

Como ya se desarrolló, las nuevas necesidades informativas en la Economía del Conocimiento, las tecnologías actuales, requiere que la Contabilidad debe dar respuesta a las nuevas demandas de información que demandan los usuarios, tales como: Identificar y valorar el capital intelectual de las empresas, para desarrollar la adecuada gestión del conocimiento.

En el caso de los usuarios internos, como gestores de negocios, se ubican en el nivel estratégico de las empresas, éstos requieren de cierta información necesaria para realizar una adecuada gestión del conocimiento, vinculados con los recursos intangibles

que hemos visto como bloques integrantes del capital intelectual, a saber: Capital Humano, Capital Estructural y Capital Relacional.

Estos elementos integrantes del capital intelectual, no son directamente observables, por lo que su identificación y medición, que son cruciales, constituyen una gran dificultad.

A pesar de la creciente importancia de los intangibles como fuente de ventajas competitivas, la información que sobre ellos se tiene en el seno de la empresa o se difunde al exterior es escasa. Esto se debe, en buena medida, a los restrictivos requisitos establecidos por las normas de contabilidad vigente en la mayor parte de los países del mundo para el reconocimiento como activo de las inversiones realizadas por las empresas en elementos de naturaleza intangible.

Esto explica, al menos en parte, la creciente divergencia que los investigadores han documentado entre el valor de mercado de las empresas y el valor en balance de su patrimonio, resultante de la aplicación de la normativa contable. Tal y como recalcó la Comisión Europea en su informe *Towards a European Research Area*, “los mercados financieros europeos no han descubierto todavía el valor económico de las inversiones en conocimiento” (European Commission, 2000), ya que la información aportada por las compañías a los mercados de capitales, está basada, principalmente, en las tradicionales inversiones tangibles en activos fijos cuando, cada vez más, la creación de valor se apoya en las inversiones en activos intangibles.

Se hace necesario contar con una herramienta que constituya una ayuda indispensable a la hora de poder cuantificar el potencial intangible de las organizaciones.

Ya está instalado en el mundo de los negocios los siguientes conceptos: en primer lugar, el conocimiento **es un bien**, y como tal, sujeto a transacciones económicas; en segundo lugar, el grado de conexión entre los diferentes **agentes del conocimiento** ha aumentado notablemente; en tercer lugar, las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) son consideradas como el principal vehículo para la difusión del conocimiento, facilitando la aparición y el desarrollo de nuevas redes globales de agentes que son intensivos en conocimiento (European Commission 2000).

Las organizaciones que operan en la *sociedad del conocimiento* tienen una necesidad creciente de contactos con el entorno para adquirir y compartir el conocimiento esencial para el desarrollo de su negocio.

Por ello es necesario que los esfuerzos de los investigadores, deben ir encaminados a aportar información sobre cómo se genera, acumula y destruye el conocimiento, y cómo puede emplearse para la generación de riqueza.

A este respecto, es preciso identificar y sistematizar las mejores prácticas en la gestión de los intangibles y fomentar su generalización; asimismo, para mejorar la capacidad de los estados contables para ofrecer una imagen adecuada de la situación financiera de la empresa será necesario desarrollar nuevas prácticas de revelación de información sobre los determinantes intangibles como complemento de la situación financiera de las empresas.

La propuesta de aplicación es la generación de un **Informe de Capital Intelectual** de desarrollo y uso interno en la organización.

Es importante, como punto de partida identificar que dentro de la gestión de los intangibles tenemos: *Recursos Intangibles* y *Actividades Intangibles*, según su carácter sea estático o dinámico.

Los Recursos Intangibles, siguiendo la propuesta de Hall (1992), pueden ser considerados como activos en sentido amplio; esto es, derechos de propiedad intelectual, marcas, ciertas tecnologías de la información como bases de datos, redes, o ser considerados como capacidades, esto es, saberes y competencias, como los del capital humano. Los Recursos Intangibles de una empresa (noción estática), pueden ser medidos en un momento determinado. Así, las competencias de los trabajadores (capital humano), los derechos de propiedad intelectual (capital estructural), la satisfacción de los clientes o los acuerdos con los proveedores (capital relacional) podrían ser considerados dentro de esta categoría.

Los intangibles también pueden ser analizados desde un punto de vista dinámico. Las empresas llevan a cabo actividades para adquirir o producir internamente recursos

intangibles, para mantener y mejorar los que ya existen y para medirlos y controlarlos. Aunque para realizar estas actividades incurren en erogaciones, no siempre son identificados adecuadamente por lo cual no es posible practicar ningún tipo de reconocimiento ni interpretación. Así pues, estas Actividades Intangibles, implican una asignación de recursos que no siempre puede expresarse en términos financieros, esto es, que pueden o no figurar en los estados financieros de la empresa.

Actividades Intangibles – Recursos Intangibles

Las actividades intangibles pueden generar nuevos recursos intangibles o incrementar el valor de los que ya existen, por ejemplo, mejorándolos cualitativamente o aumentando su capacidad de interrelación con otros recursos, es decir, incrementando su conectividad.

Se puede inferir que la decisión de desarrollar una actividad intangible, en general, requiere de un sacrificio económico, que implicaría a la larga una acumulación de costos que, no siempre están reconocidos como activo en los informes financieros y que constituyen, sin duda, un recurso intangible, que debería ser identificado e incluido en el Informe de Capital Intelectual.

De esta forma, en el caso de aquellas actividades que demandan un desembolso de fondos o sacrificio económico, son las actividades generadoras de recursos intangibles, los que la normativa contable puede o no reconocer como activo.



A esta altura del desarrollo se considerará un análisis hecho en un estudio sobre el Valor Llave generado (Chaves O. Pahlen Acuña R, 1995) vinculándolo al concepto de

Capital Intelectual, partiendo de la siguiente pregunta ¿cuáles son los costos imputables al capital intelectual? El caso de los recursos intangibles que, según la normativa vigente son susceptibles de ser reconocidos como activo, la misma norma establece cuales son los costos imputables y como deben ser revelados en la información financiera. En este caso todos los costos de las actividades intangibles desarrolladas para su obtención se acumularán como costo de un recurso intangible concreto.

Ejemplo de estas actividades intangibles son:

- ⊕ Tareas de Investigación y Desarrollo
- Tareas de análisis de posibles alternativas de compra de activos intangibles

Ejemplo de recursos intangibles activables son:

- ⊕ Marcas y nombres comerciales generados
- Marcas y nombres comerciales adquiridos
- ⊕ Patentes de invención generadas
- ⊕ Patentes de invención adquiridas
- Franquicias generadas
- ⊕ Franquicias adquiridas
- ⊕ Productos, procesos, sistemas, etc. originales de desarrollo exitoso generados.

Pero en el caso de los recursos intangibles no reconocidos como activos, surgen de actividades intangibles que son requeridas por la gestión del capital intelectual de la organización, que generan sacrificios de recursos que habitualmente se cargan a resultados en el ejercicio que se incurren o en el periodo en que se obtienen los ingresos por ventas o por prestación de servicios.

“Es innegable, no obstante, que una parte de tales gastos no se agota totalmente en la obtención de una venta, sino que poseen un efecto residual que posibilita la obtención de ingresos en ejercicios futuros. Esto es, precisamente, lo que constituye el germen, la semilla del autodesarrollo del valor llave (capital intelectual)” (Chaves O. Pahlen Acuña R, 1995).

Ejemplos de actividades intangibles que generan recursos intangibles no reconocidos como activos:

- Definición de escalas de producción eficientes
- Implementación de políticas de inversión adecuadas
- Implementación de políticas de financiación adecuadas
- Implementación de políticas de distribución de dividendos
- Elección de calificado asesoramiento societario, legal, impositivo, previsional, etc.
- Desarrollo de Programas adecuados de recursos humanos
- Desarrollo de acciones de marketing
- Erogaciones necesarias para gestionar y mantener un ámbito adecuado para el desarrollo de las actividades (localización)
- Procesos de reestructuración y reorganización

Ejemplos de recursos intangibles no reconocidos como activos:

- Economías de Producción
- Bajos costos de mantenimiento de recursos
- Seguridad de aprovisionamiento
- Moderados costos de financiamiento
- Interés del mercado de acceder a colocaciones en títulos de deuda y de capital emitidos por la organización
- Beneficios impositivos, previsionales, etc.
- Talento directivo
- Buenas relaciones laborales
- Personal entrenado
- Buenas relaciones públicas
- Consumidores leales
- Penetración y permanencia de productos en el mercado
- Ubicación estratégica

Es necesario, para una sana integración de la gestión del capital intelectual en los procesos de gestión interna de la empresa, que este instalada una política de gestión del Capital Intelectual, dentro de la cultura de la organización ya que es necesaria la existencia de procesos de apoyo a dicha gestión que, con el tiempo, acaban convirtiéndose en rutinas de la empresa (Johanson et al. 2001a, 2001b).

Algunas de los más frecuentes son los siguientes.

Rutinas de reconocimiento y medición

- Las encuestas a empleados y clientes llevadas a cabo con regularidad y de forma sistemática, pueden servir de base sólida para la medición y reconocimiento de la importancia de los intangibles.

Rutinas de difusión de la información

- Informes internos, continuos y bien estructurados, a tantos niveles como sea posible.

Rutinas de evaluación

- Se encarga a cada gerente la evaluación y seguimiento de un indicador y se discuten todos ellos en reuniones a distintos niveles.
- Análisis estadístico de los indicadores para evaluar tendencias.

Rutinas de atención

- Se establece un calendario para la revisión de la situación y tendencia de diferentes intangibles. Incluye la revisión de la red de intangibles identificados y su corrección.
- Se celebran reuniones de discusión de forma sistemática. Rutinas de motivación.
- Actividades internas de detección de las “mejores prácticas” (benchmarking).
- Existe una relación entre los indicadores y las mediciones y los bonos u otro tipo de gratificaciones salariales.

Informe de Capital Intelectual

A partir de lo expresado se presentará un esquema que, sin ser un diseño cerrado, incluye los elementos y procesos descritos.

El Informe de Capital Intelectual es, en definitiva, un reflejo de las actividades de identificación, medición y seguimiento de las actividades y recursos intangibles de una organización, orientado al monitoreo de los resultados en función de las acciones desarrolladas, y con la mirada hacia la dirección y los objetivos puntualizados en la estrategia.

Repasando los conceptos ya dados tenemos:

Recurso Intangible (noción estática) es el stock o valor actual de un intangible determinado en un momento concreto del tiempo. Puede ser o no expresado en términos financieros según sea o no activable.

Actividades Intangibles (noción dinámica) son aquellas acciones que implican la asignación de recursos destinados a:

- a) adquirir o desarrollar internamente nuevos recursos intangibles,
- b) aumentar el valor de los recursos ya existentes, o
- c) evaluar y controlar los resultados de los dos tipos de actividades anteriores.

Como ya vimos también, los sistemas de información para reflejar adecuadamente todos los intangibles se deben considerar algunos en poder de la empresa, que pasan desapercibidos a sus gerentes pudiendo desarrollarse una tendencia a evitar la inversión en ellos, ya que contablemente se reflejan incrementando los resultados negativos, siendo imposible, como ya vimos en el marco de la política contable vigente, su reconocimiento como activos.

De lo expresado surge que la noción económica de Intangibles difiere significativamente de la concepción contable.

De acuerdo con esto, las empresas pueden tener dos tipos de *Intangibles*: los que no son susceptibles de reconocimiento contable y los que pueden ser reflejados como activos inmateriales en balance (ya sean adquiridos o producidos por la propia empresa); de éstos últimos, algunos pueden no aparecer en las cuentas anuales con una valoración adecuada, en virtud que no es posible asignarles un criterio de valuación acorde a su potencial para generar ingresos futuros, ya que el criterio de medición establecido por la normativa vigente es valor original menos depreciación acumulada, lo cual puede llevar a sobre o subvaluación de estos activos.

En cuanto a los recursos intangibles que no pueden ser activadas, son generados por aplicaciones que están expresadas como resultados en el estado pertinente.

Los intangibles que se reconocen como activo, pueden presentarse en balance añadiendo información adicional en las notas de la memoria. Sin embargo, en los informes contables, no se incluyen explicaciones complementarias sobre aquellos gastos de naturaleza intangible que se hayan cargado directamente resultados. Por ello es necesario generar un informe que contenga información sobre todos los recursos intangibles de la empresa, que surgen de la información contable, adecuándola de la siguiente manera:

- 1- A los recursos intangibles que figuran en el activo: asignarles un valor calculado según su capacidad de generar beneficios en el futuro, esto puede llevar al descarte de activos reconocidos, en el caso que ese valor sea nulo.
- 2- En cuanto a los recursos intangibles no activados, deben identificarse las imputaciones a resultados del ejercicio y de ejercicios anteriores, a efecto de arribar a un valor acumulado de las inversiones o sacrificios económicos, vinculados a la generación de ese recurso.

Una vez adecuada la información sobre recursos intangibles, es necesario identificar aquellos que podríamos llamar críticos en virtud del logro de los objetivos estratégicos.

Los intangibles identificados pueden pertenecer a la categoría de capital humano, estructural o relacional.

El Informe de Capital Intelectual propuesto pretende ser un proceso de transformación de un conjunto de políticas, acciones y recursos en un sistema de información.

Posteriormente se definirán indicadores que se utilizarán como medición del capital intangible, a partir de los cuales sea posible su gerenciamiento.

Los indicadores se elaborarán relacionando recursos o de actividades intangibles, los pueden ser financieros o no financieros, es decir que surjan de información contable o no. Es muy importante que los indicadores permitan ver claramente la vinculación entre los recursos y actividades intangibles de la empresa y la potencial generación de riqueza que de ellos se deriva.

El informe del Capital Intelectual, se dividirá en:

- Recursos reconocidos como Activos
- Recursos no reconocidos como Activos.

A su vez, sobre éstos últimos se presentarán bajo el esquema:

- Capital Humano
- Capital Estructural
- Capital Intelectual

RECURSOS RECONOCIDOS COMO ACTIVOS

DETALLE DE BIENES INTANGIBLES	VALOR DE INCORPORACIÓN AL PATRIMONIO	VALOR CONTABLE	VIDA ÚTIL RESTANTE CONTABLE	DETERMINACIÓN DE FUTUROS FLUJOS DE FONDOS ACTUALIZADOS (1)	DIFERENCIA ENTRE VALOR CONTABLE Y FUTUROS FLUJOS DE FONDOS ACTUALIZADOS (2)
PATENTES					
DERECHOS DE AUTOR					
DISEÑOS					

SECRETOS COMERCIALES					
MARCAS DE PRODUCTOS					
MARCAS DE SERVICIOS					
MARCAS CORPORATIVAS					
NOMBRE COMERCIAL					

(1) La normativa vigente, RT N° 17 FACPCE, establece un procedimiento de determinación del valor recuperable para activos o grupos de activos que constituyan una “actividad generadora de efectivo”, que es adecuado como metodología de éste calculo

(2) La norma indicada en la llamada anterior, reconoce contablemente el valor recuperable en el Balance, cuando este es menor que el valor asignado en el activo (valor contable).

Este informe revela el potencial de los intangibles, en un valor calculado en términos de probables retornos que generaría el intangible, que consiste en el cálculo de los Flujos futuros de fondos actualizados al momento de la fecha del informe, y se presenta comparado con el valor reconocido contablemente.

Por otra parte, se propone la definición de algunos indicadores útiles para la evaluación de los intangibles reconocidos como activos. Ellos son:

INTANGIBLE	INDICADOR
PATENTES -1-	Cantidad de Patentes registradas en el período
PATENTES -2-	Ingresos procedentes de las Patentes registradas en el período
ACTIVIDADES DE INVESTIGACIÓN	Gastos en Investigación y Desarrollo en el

Y DESARROLLO	período
ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO -1-	Investigación y Desarrollo como porcentaje sobre ventas del período
ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO -2-	Ingresos procedentes de los desarrollos de los últimos cinco años/Gastos de Investigación y Desarrollo en los últimos cinco años

RECURSOS NO RECONOCIDOS COMO ACTIVOS

CAPITAL HUMANO

INTANGIBLE	OBJETIVO	INDICADOR (DEFINICIÓN O INSTRUMENTO)
EMPLEADOS CAPACITADOS	MEDIR GRADO DE CAPACITACIÓN DEL PERSONAL	EMPLEADOS CAPACITADOS/TOTAL DE EMPLEADOS
EMPLEADOS CALIFICADOS	MEDIR GRADO DE FORMACIÓN DEL PERSONAL	% DE EMPLEADOS CON ESTUDIOS SUPERIORES, INTERMEDIOS Y BÁSICOS
SATISFACCIÓN DE LOS EMPLEADOS EN ACTIVIDADES DE FORMACIÓN	MEDIR GRADO DE SATISFACCIÓN EN FORMACIÓN DEL PERSONAL	ENCUESTA A EMPLEADOS
SATISFACCIÓN DE LOS EMPLEADOS QUE EJERCEN PUESTOS CLAVE	MEDIR EL GRADO DE SATISFACCIÓN DE QUIENES EJERCEN UN ROL DE LIDERAZGO	ENCUESTA A LOS EMPLEADOS QUE OCUPEN PUESTOS CLAVES
ECONOMÍA EN LA CAPACITACIÓN DEL PERSONAL	MINIMIZAR LOS COSTOS DE CAPACITACIÓN	COSTO TOTAL DE FORMACION POR EMPLEADO CLAVE
PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN DESARROLLADOS	REGISTRAR LOS PROGRAMAS DESARROLLADOS POR ÁREA Y COSTO DE LOS MISMOS	REGISTRO
CONOCIMIENTO SOBRE ACTIVIDADES Y COMPETENCIAS	MEDIR COMPETENCIAS DE EMPLEADOS EN RELACIÓN A ACTIVIDADES DESARROLLADAS	ENCUESTA A RESPONSABLES DE ÁREA Y A EMPLEADOS

RETENCIÓN DE EMPLEADOS	EVITAR BAJAS DEL PLANTEL – REDUCIR COSTOS DE CAPACITACIÓN	BAJAS PERÍODO/ CANTIDAD PROMEDIO DE TRABAJADORES
FLEXIBILIDAD	MEDIR EL COMPROMISO DEL PERSONAL	PORCENTAJE DE EMPLEADOS QUE REALIZA HORAS EXTRA
ROTACION DE LOS PUESTOS DE TRABAJO	MEDIR EL GRADO DE VERSATILIDAD DEL PLANTEL	PORCENTAJE DE EMPLEADOS QUE CAMBIA DE PUESTO DE TRABAJO
COBERTURA OPTIMA DE AREAS DE TRABAJO	IDENTIFICAR LAS AREAS CUBIERTAS Y NO CUBIERTAS OPTIMAMENTE	ENCUESTA A RESPONSABLES DE ÁREA
RESPONSABILIDAD	ANALIZAR LA RESPONSABILIDAD DEL PLANTEL	ENCUESTA A ENCARGADOS DE ÁREA

CAPITAL ESTRUCTURAL

INTANGIBLE	OBJETIVO	INDICADOR (DEFINICIÓN O INSTRUMENTO)
CULTURA CORPORATIVA	MEDIR GRADO DE COMPROMISO CON LA CULTURA DE LA ORGANIZACIÓN	ENCUESTA A DISTINTOS ACTORES DE LA ORGANIZACIÓN
FILOSOFIA ADMINISTRATIVA	MEDIR EL GRADO DE CONOCIMIENTO DE LA ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA ADOPTADA POR LA ORGANIZACIÓN	ENCUESTA A DISTINTOS ACTORES DE LA ORGANIZACIÓN
PROCESOS ADMINISTRATIVOS	MEDIR EL GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LOS PROCESOS ADOPTADOS	ENCUESTA A DISTINTOS ACTORES DE LA ORGANIZACIÓN
PROCESOS REGULADOS	IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS REGULADOS	- PORCENTAJE DE PROCESOS QUE POSEEN MANUAL DE PROCEDIMIENTO -PORCENTAJE DE PROCESOS QUE EFECTIVAMENTE SIGUE EL MANUAL DE PROCEDIMIENTO
SISTEMAS DE COMUNICACIÓN	MEDICIÓN DE GRADO DE SATISFACCIÓN EN LA COMUNICACIÓN DE LOS DISTINTOS ACTORES	ENCUESTA

SISTEMAS DE INFORMACIÓN TECNOLÓGICOS	INSTALAR UNA POLÍTICA DE SISTEMAS CON TECNOLOGÍA DE PUNTA	-CANTIDAD DE EQUIPOS/CANTIDAD DE EMPLEADOS -INVERSIONES EN EQUIPAMIENTO EN EL PERIODO
POLÍTICAS DE INVERSION	IMPLEMENTAR POLÍTICAS DE ADMINISTRACIÓN FINANCIERA: ELALUACIÓN DE PROYECTOS DE INVERSIÓN	- CANTIDAD DE EVALUACIONES LLEVADAS A CABO EN EL PERÍODO --GASTOS INCURRIDOS EN ASESORAMIENTO
POLÍTICAS DE FINANCIACIÓN	IMPLEMENTAR POLÍTICAS DE ADMINISTRACIÓN FINANCIERA: MODERADOS COSTOS DE FINANCIAMIENTO	-MONITOREO DEL CUMPLIMIENTO DE LA POLÍTICA DE FINANCIACIÓN DEFINIDA -GASTOS INCURRIDOS EN ASESORAMIENTO
POLÍTICAS DE DISTRIBUCIÓN DE DIVIDENDOS	IMPLEMENTAR POLÍTICAS DE ADMINISTRACIÓN FINANCIERA	-MONITOREO DEL CUMPLIMIENTO DE LA POLÍTICA DE FINANCIACIÓN DEFINIDA -GASTOS INCURRIDOS EN ASESORAMIENTO
ECONOMÍAS DE PRODUCCIÓN	DEFINIR ESCALAS DE PRODUCCIÓN EFICIENTES	EROGACIONES VINCULADAS AL ASESORAMIENTO
ASESORAMIENTO CALIFICADO- BENEFICIOS IMPOSITIVOS, PREVISIONALES, ETC.	MANTENER UN CALIFICADO ASESORAMIENTO EN MATERIA: LEGAL, IMPOSITIVO, PREVISIONAL, ETC.	GASTOS INCURRIDOS EN ASESORAMIENTO
FLEXIBILIDAD	IDENTIFICAR LA COOPERACIÓN ENTRE LAS DISTINTAS ÁREAS DELA ORGANIZACIÓN	PORCENTAJE DE PROGRAMAS VIGENTES QUE SE DESARROLLAN INTER-AREAS
UBICACIÓN ESTRATÉGICA	GESTIONAR Y MANTENER UN LUGAR ADECUADO PARA EL DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD	EROGACIONES VINCULADAS A LA GESTIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA LOCALIZACIÓN
PROCESOS DE REESTRUCTURACIÓN Y REORGANIZACIÓN	LOGRAR UN ADECUADO MODELO DE ORGANIZACIÓN	EROGACIONES VINCULADAS A PROCESOS DE REESTRUCTURACIÓN Y REORGANIZACIÓN
DESARROLLO DE SOFTWARE	DESARROLLAR SOFTWARE ADAPTADO A LAS PROPIAS NECESIDADES	GASTOS INCURRIDOS EN DESARROLLOS DE SOWFARE NO ACTIVADOS

CAPITAL RELACIONAL

INTANGIBLE	OBJETIVO	INDICADOR (DEFINICIÓN O INSTRUMENTO)
SATISFACCIÓN DEL CLIENTE -1-	INCREMENTAR LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN CALIDAD DE PRODUCTOS Y SERVICIOS	ENCUESTA
SATISFACCIÓN DEL CLIENTE -2-	INCREMENTAR LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN CALIDAD DE ATENCIÓN RECIBIDA	ENCUESTA
NIVEL DE RECLAMOS	INCREMENTAR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE MEDIANTE CALIDAD DE PRODUCTO	CANTIDAD DE RECLAMOS / CANTIDAD DE VENTAS
ENTREGA A TIEMPO	MEJORAR LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS	TOTAL DE ENTREGAS A TIEMPO / TOTAL DE ENTREGAS
LIDERAZGO EN PRODUCTOS	OBTENER LIDERAZGO EN PRODUCTOS	CANTIDAD DE PRODUCTOS INTRODUCIDOS EN EL MERCADO CON ÉXITO
TIEMPO DE RESPUESTA A PEDIDOS	MINIMIZAR EL TIEMPO DE RESPUESTA A PEDIDOS	MEDICIÓN DEL TIEMPO DE RESPUESTA DESDE ORDEN DE PEDIDO DEL CLIENTE HASTA LA ENTREGA
LEALTAD DE CONSUMIDORES	INCREMENTAR EL NÚMERO DE CLIENTES LEALES	-CLIENTES MANTENIDOS A LARGO PLAZO / TOTAL DE CONSUMIDORES -VENTAS A CLIENTES FIELES / VENTAS TOTALES
MARKETING DIRECTO	DESARROLLAR TECNICAS DE MARKETING DIRECTO	COSTO DE MARKETING DIRECTO / TOTAL DE COSTOS
ACUERDOS DE NEGOCIOS -PROVEEDORES-	DESARROLLAR ALIANZAS ESTRATÉGICAS	CANTIDAD DE ACUERDOS LOGRADOS EN PERIODO DE TIEMPO

ACUERDOS DE NEGOCIOS -COMPETIDORES-	DESARROLLAR ALIANZAS ESTRATÉGICAS	CANTIDAD DE ACUERDOS LOGRADOS EN PERIODO DE TIEMPO
CANALES DE DISTRIBUCIÓN	DESARROLLAR ADECUADOS CANALES DE DISTRIBUCIÓN	EVALUACIÓN DE SERVICIO DE DISTRIBUCIÓN

Consideraciones finales sobre el INFORME DE CAPITAL INTELECTUAL

La importancia de este producto radica en ser un instrumento de identificación y registro de factores que deben ser susceptibles de ser evaluados, al efecto de poder tomar decisiones sobre su gestión: creación, mantenimiento, crecimiento y adecuación, orientado al desarrollo de los objetivos de la organización.

No se puede generar un *formato general* aplicable a todos los casos, ni que resuelva todas las dificultades, ni satisfaga todas las expectativas.

Cada organización tomará de lo presentado lo que se adapte a sus necesidades y diseñará otras variables y/o relaciones que le sean de utilidad. La base es la identificación de actividades y recursos intangibles, plantear relaciones entre ellos y con recursos tangibles, al efecto que se muestre un dato o testimonio que sea, solo o en relación a otros, clave para la gestión y la toma de decisiones.

Es importante reconocer y rescatar el valor de los Activos Intangibles en el valor actual de los negocios, sin perder de vista el objetivo corporativo que es incrementar continuamente el valor de los propietarios, administrando los activos intangibles y hacerlos crecer en el mediano y largo plazo.

Parafraseando a los autores Robert Kaplan y David Norton (1997), el objetivo es *“...convertir los activos intangibles en resultados tangibles”*.

BIBLIOGRAFÍA

- ALVAREZ LOPEZ, J. (1995). *Contabilidad de Gestión Avanzada*. Ed. Mc. Graw Hill. España.
- BONTIS, N. (1998). Intellectual capital: An exploratory study that develops measures and models, *Management Decision*, 36: 2, pp. 63- 76.
- BUENO, E. (1998). El capital intangible como clave estratégica en la competencia actual. *Boletín de Estudios Económicos*, LIII (agosto).
- CAÑIBANO, M. y GARCIA-AYUSO, M. (2000). El Papel de los intangibles en el análisis de la situación financiera de la empresa. *Actas de la VI Jornada de Trabajo sobre Análisis Contable*. Almería. Octubre.
- CHAVES O. PAHLEN ACUÑA R. (1995). Valor Llave, un estigma contable que debería ser borrado. *Revista XVI Jornadas Universitarias de Contabilidad*, Facultad de Ciencias Económicas, Universidad del Nordeste, Resistencia.
- DIEZ, M. et al (1989). La contabilidad y el cambio organizacional. *Revista La Información extra*. Nº 20.
- EDVINSSON, L. y MALONE, M. (1997). *Intellectual Capital. Realizing your company's true value by finding its hidden brainpower*. Harper Collins Publishers, Inc., 1ª ed.
- EUROFORUM (1998). *Medición del Capital Intelectual. Modelo Intelect*. IUEE, Madrid.
- FEDERACIÓN ARGENTINA DE CONSEJOS PROFESIONALES EN CIENCIAS ECONÓMICAS –FACPCE- (2011). Resoluciones Técnicas vigentes.
- LIMONE ARAVENA, A. (2003). Contabilidad y gestión del conocimiento en el contexto del nuevo enfoque en la teoría de la organización. *Revista do mestradoi em administração e desenvolvimento empresarial*. Impresión Universidade Estácio de Sá.