




Activos intangibles y su influencia en la eficiencia económica de un banco cubano

Intangible assets and their influence on the economic efficiency of a Cuban bank

Naivi Montané-Marsal^I

 <http://orcid.org/0000-0003-2295-3622>

Armando Cuesta-Santos^{II}

 <https://orcid.org/0000-0001-6389-9453>

^I Wuhan University of Technology. Management School. Wuhan, P. R. China
correo electrónico: naivimontane@hotmail.com

^{II} Universidad Tecnológica de la Habana "José Antonio Echeverría". La Habana. Cuba.
correo electrónico: cuesta@ind.cujae.edu.cu

Recibido: 24 de junio del 2020.

Aprobado: 31 de agosto del 2020.

RESUMEN

Basado en la premisa de que si no se puede medir el capital intelectual no se puede gestionar, se realizó un estudio empírico en una institución financiera cubana, con la pretensión de conocer si los activos intangibles están agregando o destruyendo valor en la organización. Se estudian los modelos teóricos nacionales e internacionales de activos intangibles en la empresa moderna y su importancia para generar valor en la organización. Los resultados fueron triangulados a partir de las métricas aplicadas, las que revelaron que no existe una relación significativa entre el desempeño económico de la institución bancaria y la percepción de la gestión de los activos intangibles. Las puntuaciones medias denotan una baja gestión de los intangibles por lo que a corto plazo merecen generar alertas para evitar contracciones en la eficiencia a largo plazo.

Palabras Clave: desempeño económico, activos intangibles, activos tangibles.

ABSTRACT

Based on the premise that if intellectual capital cannot be measured it cannot be managed. An empirical study was conducted in a Cuban financial institution, with the intention of knowing whether intangible assets are adding or destroying value in the organization. We study the national and international theoretical models of intangible assets in the modern company and their importance to generate value in the organization. The results were triangulated from the metrics applied, which revealed that there is no significant relationship between the economic performance of the bank and the perception of the management of intangible assets, the average scores denote low management of intangibles so in the short term they deserve to generate alerts to avoid contractions in long-term efficiency.

Keywords: economic performance, intangible assets, tangible assets.

I. INTRODUCCIÓN

El sistema empresarial cubano transita por una nueva etapa de transformaciones desde la aprobación de los Lineamientos de la Política Económica y Social del Partido y la Revolución, el cual especifica en su número 9 la necesidad de perfeccionar el sistema empresarial cubano y alcanzar mayor autonomía, efectividad y competitividad en la gestión. Además, buscan desatar viejos lazos, otorgar mayores poderes y lograr más eficiencia y organización. Como cualquier proceso de cambio, no ha estado exento de complejidades, éxitos y desventuras. La dirección superior del gobierno condujo a un diagnóstico en los principales organismos del estado, con el fin de conocer las deficiencias, sus causas y medidas para resolverlas. Además, a realizar los cambios que consideren necesarios a partir de las transformaciones organizativas dado que son procesos complejos y que deben ser estudiados e implementados gradualmente [1].

La institución objeto de estudio realiza actualmente un proceso de reforma o mejora de su funcionamiento y estructura interna. Como resultado, se elaboró el mapa de procesos, la cadena de valor de la institución, y se diseñó un programa estratégico de informatización para el desarrollo y adopción de nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones. Para desarrollar este proceso de reforma, se necesita investigación científica relacionada con los recursos humanos para evaluar su impacto en la tecnología y la eficiencia económica.

Este nuevo escenario requiere un mayor papel de ejecutivos y trabajadores en el sentido de adoptar diferentes formas de actuar y gestionar los procesos de la vida laboral [2].

Según Borrás (2015): "Esto requiere promover un modelo académico caracterizado por la investigación de los problemas en sus contextos; la producción y transferencia del valor social del conocimiento", "... una investigación científica, problemas tecnológicos, humanísticos y artística fundada en la definición explícita de problemas a atender de solución fundamental para el desarrollo del país o la región ... " [3].

El capital intelectual es un sistema de relaciones dentro de la organización apoyado por herramientas de tecnología de la información, conocimientos, comunicaciones que son esenciales para que la organización funcione y que por sí mismas constituyen un activo [4, 5].

La gestión del capital intelectual, surge como parte de los avances en ciencia y tecnología en el campo de las tecnologías de la información y las comunicaciones, las cuales dan lugar a una nueva era, la era del conocimiento. Los activos intangibles recrean una perspectiva más amplia, ya que contempla el aspecto del capital humano y el del capital relacional y el capital estructural [5, 6]¹. El capital intelectual posee una expresión intangible y esta característica deviene del conocimiento aplicado a la creación de un objeto material entendido como producción o servicio, en otros casos su naturaleza intangible no tiene una percepción de relación directa con el objeto, pero por sí mismo agrega valor a la organización [7].

En las sociedades del conocimiento, la gestión del capital intelectual es un proceso clave en la generación de valor y competitividad para las diferentes organizaciones. La medición de los activos intangibles es sin duda una oportunidad para la institución, pues permite calcular exactamente cuál es su verdadera riqueza y qué hace que la organización se quede y persevere. Es fuente de atención para la toma de decisiones cuando se enfrentan a limitaciones o restricciones ² que se producen en la dinámica de la organización ³. El capital intelectual puede subdividirse en categorías y diversos los autores lo han definido. Según Osorio (2013) comprende el: capital humano, estructural, clientela, organizacional, innovación y proceso; para el Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad (2004), el capital humano, estructural y cliente; para Borrás (2015) el capital humano, estructural y relacional, y para Borrás (2015) el capital humano, estructural, relacional y social [3 4, 7, 8]. El capital humano se puede definir como el conjunto de conocimientos, habilidades, experiencias de las materias que componen la organización, que se articulan a través de la comunicación humana y social y conforman un entrelazado complejo y dinámico que es la organización [9, 10, 11] .

Los conceptos discutidos anteriormente han sido estudiados por las organizaciones laborales cubanas, y hay cierta familiaridad con su impacto en la organización. Sin embargo, los estudios

¹Edvinsson, L., & Malone, M. *El capital intelectual: cómo identificar y calcular el valor inexplorado de los recursos intangibles de su empresa*. (2nd ed., pp. 30-48). Bogotá: Norma, 1997.

²Goldratt, E., Cox, J. *La meta. Un proceso de mejora continua*. Segunda Edición Castillo. México. 1996.

³Flores P. *Capital intelectual: Conceptos y herramientas*. Centro de Sistemas de Conocimiento, Tecnológico de Monterrey. CSC2001-01.

IMPACTO DE LOS ACTIVOS INTANGIBLES EN EL DESEMPEÑO FINANCIERO DE UN BANCO CUBANO

realizados no alcanzan la magnitud necesaria para determinar los costos que generan, ya sea los gastos incurridos cuando un trabajador decide irse o se lleva consigo las inversiones realizadas en su preparación.

La perspectiva actual pone los activos físicos y financieros en el centro de atención, sin tener en cuenta que el know-how es propiedad del individuo y es un activo intangible [4]. Otros, lo definen como: conocimientos, habilidades⁴, las motivaciones⁵, valores, habilidades laborales; y las estructuras organizativas, software, sistemas de información y documentos, también conforman estos activos intangibles [9]. Es necesario desarrollar nuevos canales de comunicación que permitan identificar y conceptualizar estos activos. Invitar también a las organizaciones, a reconocer el capital intelectual que crea valor. Junto a analizar los informes corporativos, es necesario innovar en la búsqueda de un lenguaje que facilite la identificación de los activos intangibles [12].

La atención de los activos intangibles de capital humano, específicamente los considerados del conocimiento, constituyen un aspecto esencial para desarrollar organizaciones laborales eficientes. El cambio de paradigma económico requiere la adopción de una nueva perspectiva estratégica, donde debe identificar y gestionar aquellos recursos y capacidades que lo hacen sostenible en el tiempo [9, 13]. Otros autores han destacado la importancia de identificar aspectos culturales y del lenguaje para el análisis de los activos intangibles. Las diferencias entre los países en las reglamentaciones aprobadas a menudo son diferentes y crean dificultades para comprender igualmente el efecto que estos intangibles tienen en la productividad [14]. En la economía del conocimiento, estos recursos y capacidades son -básicamente- de carácter intangible, para delimitar el potencial de la organización [15].

La pregunta que surge es: ¿cómo colaborar para que tales cambios no impidan el bienestar y el desarrollo humano? Se añade la pretensión de que aquellos procesos que surgen de la implementación de esta metodología son en sí mismos generadores de valor para la organización.

En la literatura consultada se constata la necesidad de desarrollar investigaciones en este campo que contribuyan al desarrollo de este tema. Los datos relevantes, los artículos científicos, la revista y los libros revisados, explican claramente esta variable de investigación y son coherentes en sus presunciones. Sin embargo, se aprecian las deficiencias teóricas que necesitan ser estudiadas y que podrían facilitar el trabajo de la empresa moderna. Investigaciones recientes revelan que la magnitud de los activos intangibles reconocidos en el libro contable está significativamente relacionada con la cantidad y calidad de la divulgación y comunicación de activos intangibles. Por ejemplo, es necesario mejorar los informes de capital intelectual que se realizan en las organizaciones. Es necesario que estén más integrados y cubran todas las áreas en las que tienen lugar. A su vez, los activos de capitán intelectual deben incluirse en los informes anuales de la institución [16, 17].

Las fiabilidades de los modelos para medir el capital intelectual son actualmente insuficientes ya que responden a las estrategias de informes financieros ya implementadas, pero que no tienen en cuenta las sinergias entre los diferentes componentes del modelo y que no analizan la capacidad de innovación y el capital relacional de la empresa como generadores de valor. Estos modelos no detallan la gestión de activos intangibles y este punto se convierte en una limitación que requiere estudio [18].

Otras metodologías estudian el efecto del costo laboral de la innovación, y se utilizan datos derivados de intangibles. También vinculan la cuota de mano de obra de los activos intangibles y el ahorro de conocimiento del efecto directo del trabajo innovador en la tecnología. Los activos intangibles dentro de la organización presuponen un mayor nivel de creatividad e innovación para hacer frente a los cambios constantes en el medio ambiente [19].

Cuesta A., Valencia M. (2014) propone la posibilidad de correlacionar indicadores intangibles con tangibles, especialmente para mostrar la importancia del impacto de los intangibles [9]. Esto permite establecer correlaciones positivas entre los dos tipos de indicadores. Es importante reconocer que el valor de los activos intangibles es indirecto y potencial y también depende del contexto; tienen características fundamentales que se expresan agrupadas, por lo que su estudio es más complejo [13]. Un estudio realizado por Roth (2020) reveló una relación significativa entre el crecimiento de la

4Robbins S. *Comportamiento organizacional*. Editorial Person Educación. México. 2009

5González D. *Criterios y técnicas para el estudio de la motivación*. Editorial Pueblo y Educación. Cuba. 2012.

N.MONTANÉ-MARSAL, A.CUESTA-SANTOS

productividad laboral y el efecto de los activos intangibles recogidos en los libros de contabilidad [20]. El valor añadido de la empresa aumentaba y por ende se convertía en una fuente de crecimiento de la productividad. Sin embargo, otro estudio que pretendía comprender cómo los resultados financieros están influenciados por los activos intangibles, analizó la relación entre los activos intangibles y los activos totales de la empresa y se encontró que los activos intangibles no tenían ningún efecto significativo en el desempeño financiero de las empresas estudiadas. Aunque se ha demostrado que la relación entre intangible y activos totales tiene un impacto significativo en el desempeño financiero, en estos casos no siempre se comportó de manera similar en todas las empresas [15].

La medición de los activos intangibles no está necesariamente vinculada a la medición tradicional de la física clásica o la investigación positivista. En este caso, la medición de intangibles se considera como estados relevantes no paramétricos, especialmente aquellos que se refieren a las escalas de tipo ordinal o Likert y son capaces de proporcionar las inferencias de investigación necesarias y asociadas con la correlación. Los valores intangibles a menudo se manifiestan en procesos deterministas expresados a través de correlaciones matemáticas que muestran la tendencia de estos valores intangibles [9]. Las dimensiones contables de los activos tangibles son generalmente coherentes. Sin embargo, hay una variación significativa cuando las dimensiones de los activos intangibles están representadas en activos financieros. Los contadores reconocen una percepción más amplia de los activos intangibles. Los informes contables reflejan una mayor apertura y desarrollo en este tema. Otros estudios revelan que los activos intangibles sobre el desempeño corporativo, pueden conducir a un aumento significativo en sus resultados financieros. A veces, las empresas no pueden maximizar la riqueza debido al efecto de los mercados de valores [21].

Los activos intangibles tienen un impacto positivo contrastante en el desempeño de las empresas [23]. La medición de activos intangibles corresponde al campo de la ciencia conductual, por lo que las mediciones más realizadas son nominales y ordinales. La tendencia suele ser establecer correlaciones e inferencias sobre su valor en comparación con los indicadores económicos y de eficiencia. Las escalas ordinales se pueden utilizar para la medición de activos intangibles, debido a sus características isomórficas con respecto al sistema de números aritméticos. En este sentido es aconsejable utilizar pruebas paramétricas como la media y la desviación estándar [9].

Actualmente se presentan brechas que ameritan estudio e investigación como son: Falta de herramientas técnicas y su uso limitado para medir resultados que permitan conocer el valor de los activos psicosociales que generan valor en la organización [10]. La aplicación de los Sistemas Integrados de Gestión del Capital Humano que se desarrollan no han podido calcular los costos laborales; la falta de reconocimiento de la existencia de activos intangibles impide el análisis de eficiencia que contiene variables tales como: índice de motivación, índice de liderazgo, tiempo de formación, % de retención de trabajadores y % de rotación, índice de clima laboral, % de personas dedicadas a I+D, índices de satisfacción, grado de alineación con la cultura de la organización (%), y comunicación, entre otros. Este análisis sugiere que los activos inmateriales no se utilizan para predecir el desarrollo futuro de la organización ⁶.

Este problema tiene un carácter complejo y aunque existen condiciones objetivas que favorecen la implementación de la gestión de activos intangibles en la institución financiera, el aprendizaje del talento humano y las prácticas de gestión del conocimiento son insuficientes [13]. Faltan metodologías, modelos, programas propios que faciliten la gestión de activos intangibles, su caracterización y estado actual.

Por lo tanto, una medición inadecuada de los intangibles, debido al uso de métodos de valoración clásicos, puede conducir a una asignación ineficiente de recursos materiales, financieros y humanos. Es necesario desarrollar metodologías de gestión de activos intangibles que permitan el uso de la información y el conocimiento de las personas, experiencias, resultados de investigación y otras fuentes de información y conocimiento, con el fin de lograr resultados superiores [4].

Las consideraciones mencionadas anteriormente exigen una investigación sobre los activos intangibles y su importancia para generar valor en la organización, basado en la premisa de que si no se puede medir el capital intelectual no se puede gestionar, lo que determina la necesidad de conocer si los activos intangibles agregan o destruyen valor en la organización. Para ello se necesita realizar una investigación que resuelva el siguiente problema científico: Falta de gestión de activos intangibles psicosociales que impide tener información sobre aquellos que agregan valor a la

⁶Stewart, T. *La nueva riqueza de las organizaciones: el Capital Intelectual*. Editorial Granica. Buenos Aires, 1998.

IMPACTO DE LOS ACTIVOS INTANGIBLES EN EL DESEMPEÑO FINANCIERO DE UN BANCO CUBANO

organización, la relación e influencia entre ellos, y que son importantes para ser gestionados. De lo que surge la pregunta de investigación: ¿Cómo gestionar activos intangibles en la organización para obtener resultados superiores de desempeño? Para ello es necesario determinar si los activos intangibles generan o destruyen valor en la organización.

La investigación empírica se centra en el diagnóstico de la gestión del capital humano intangible en una institución financiera cubana y tiene como referencia las experiencias internacionales.

H.1 La gestión de los activos intangibles de capital humano y su influencia en los activos tangibles financieros es insuficiente.

H.0 La gestión de los activos intangibles de capital humano y su influencia en los activos tangibles financieros no es insuficiente

II. MÉTODOS

Se lleva a cabo una investigación descriptiva no experimental en una institución financiera. El universo para determinar el tamaño de la muestra estuvo compuesto por todas las unidades organizativas de la institución en estudio. La población se conformó por todos aquellos trabajadores de la institución que tienen más de cinco años de permanencia y que voluntariamente aceptaron participar en esta investigación, y además se utilizó el muestreo intencional u opinático.

Los criterios de inclusión muestral analizados fueron: Ser un trabajador de la institución, tener más de cinco años de trabajo y conocimiento del sector bancario. Los criterios de exclusión muestral seleccionado fueron: ser adiestrado y o trabajador con menos de cinco años de trabajo en la institución. Los criterios de salida analizados fueron: todos aquellos trabajadores que de una manera u otra no aceptaron participar en esta investigación.

Para calcular el tamaño de la muestra se analizó el total de trabajadores 525 y aquellos que no cumplen con el requisito de inclusión de muestral se descontaron, por lo que se aceptó una población de 310 trabajadores. El proceso de selección muestral se definió de la siguiente manera: Para un 99 % de P, se tomó un error estándar de $0.01 = S$ estimado, y una población N de 223 trabajadores que cumplen con los requisitos de inclusión muestral, definimos la varianza V del valor de la población. Se calculó el subconjunto de población n, y se obtuvo un total de 178.

La muestra final utilizada fue de 150 porque 18 trabajadores no decidieron participar en esta investigación. La metodología de investigación utilizada para la determinación de hipótesis específicas y sub hipótesis se utilizó el esquema de investigación científica [24].

La hipótesis de la investigación se evaluó a través de un cuestionario preparado para este fin. Se utilizó un muestreo no probabilístico, a 150 trabajadores de la institución financiera, se analizaron los criterios del grupo de expertos y se realizaron entrevistas con las personas externas a la institución. El procedimiento utilizado consistente en diseño del cuestionario, evaluación de expertos y de personal externo, así como análisis de correspondencia entre las variables, permitió conocer la influencia y nivel de gestión de los activos intangibles a través de la evaluación de los resultados. El uso de la escala de Likert permitió obtener rangos medios de percepciones de activos intangibles de capital humano [24].

Se diseñó un cuestionario el cual tuvo como referencia las variables de los activos intangibles de capital humano definidas por Borrás, F., & Campos (2018) [25]. Dichos autores, en su Modelo de Capital Intelectual tratan: Creatividad de los trabajadores, Satisfacción y motivación, Estimulación moral y material, Capacidad de innovación, Calificación laboral, Condiciones de salud y seguridad en el trabajo, Estabilidad laboral, Trabajo en equipo. Se tuvo en cuenta las preguntas del Cuestionario Diagnóstico Organizacional⁷, que evalúa las percepciones que tienen los sujetos sobre los activos intangibles del capital humano de la organización. Ambos instrumentos de referencia en la construcción del cuestionario tienen estudios de validez previos, lo cual constituyó una buena fuente para el diseño [26]. El cuestionario da como resultado un promedio de la suma de las puntuaciones ofrecidas por cada sujeto en cada variable en un rango establecido, donde 1 a 2 se considera una gestión muy desfavorable de los activos intangibles de capital humano, de 2 a 3 desfavorable con elementos favorables, de 3 a 4 favorable con elementos desfavorables y de 4 a 5 muy favorable. Por lo tanto, se considera una percepción positiva hacia la gestión del capital humano si las puntuaciones son mayores que el valor 4. De esta manera se puede saber si la gestión de los activos intangibles

⁷Smith I. & Ávila A. Elaboración de un cuestionario de diagnóstico organizacional. La Habana, Cuba. Universidad de la Habana, Facultad de Psicología. 2005. Biblioteca.

N.MONTANÉ-MARSAL, A.CUESTA-SANTOS

de capital humano es favorable o no para el desarrollo de la institución. Los resultados de la evaluación de la fiabilidad del cuestionario indicaron un coeficiente Alfa de Cronbach de 0,70 que muestra una alta consistencia interna entre elementos y fiabilidad. Se encontró que las preguntas miden lo que se pretende para que pueda ser utilizado en la investigación.

Los expertos establecieron un orden de influencia de las variables que componen los activos intangibles analizados dándole un valor de 1 a 3. Luego se formó la matriz de pesos. Se utilizó el estatus Kendall W, y la bondad del coeficiente W que permite obtener el nivel de concordancia de los jueces entre 0 y 1. Un valor de 1 significa una coincidencia de criterio total y el valor 0 significa un desacuerdo total.

Después de resumir las respuestas y calcular el valor medio de las respuestas dadas en cada formulario del cuestionario, se procedió a determinar la prueba de hipótesis a través del coeficiente Rho de Spearman para datos no normales, ya que las respuestas en un cuestionario no están relacionadas con los valores medios de la evaluación de eficiencia de una institución realizada por los expertos, por lo que para contrastar las hipótesis se obtiene una correlación del coeficiente de 0.01 que demuestra una correlación significativa según las estimaciones de la escala. Además, funcionó con un nivel de significancia del 0,05%, se rechaza la hipótesis nula H0 que explica que la gestión y medición del capital no es insuficiente, por lo que podemos concluir que

es posible trabajar con la hipótesis de que si hay una relación entre variables y que la gestión de los activos intangibles de capital humano en la generación de valor es insuficiente.

Para establecer inferencias sobre el valor de los indicadores de eficiencia económica, el comportamiento de su valor en varios años consecutivos se tomó como referencias al crecimiento o disminución. Para el análisis de datos tangibles, se utilizaron los valores quinquenales de la institución como referencia y se analizó su comportamiento. Específicamente, se analizaron los indicadores de eficiencia económica que se utilizan para evaluar la eficiencia de los datos contables. Los indicadores utilizados para el análisis son: Ingresos, Gastos, Utilidad, Promedio de trabajadores, Salario medio, Gastos materiales, Servicios comprados, Valor Agregado Bruto, Productividad, Gasto de salario por peso de valor agregado bruto.

III. RESULTADOS

El análisis realizado sobre el comportamiento de los activos tangibles de eficiencia económica evidenció el estado de el gasto de salario por peso de valor agregado bruto comparados en un período determinado con respecto a las instituciones financieras que conforman el Sistema Bancario Nacional. Se demostró que la institución estudiada es la que mejor correlación posee entre el salario medio pagado y el valor agregado bruto, lo cual denota un crecimiento financiero.

Por otra parte, cuando se compararon los activos tangibles: Ingresos, Gastos, Utilidad, Fondo salarial, Promedio de trabajadores, Salario promedio, Gastos materiales, Servicios comprados, Valor Agregado, Gasto Salario por Valor, Agregado, Productividad de la institución durante un período de cinco años, se encontró una disminución a finales del quinto año de la productividad y el valor agregado bruto, así como un aumento en el promedio de trabajadores y en el fondo salarial.

En la tabla número 1 se observan los valores promedio de los activos intangibles. Cabe señalar que los datos se caracterizan por su heterogeneidad de una manera significativa y corresponden a las diferencias entre las unidades organizativas que componen la muestra.

Tabla 1. Estadísticas descriptivas: Media de los Activos intangibles

	N	Mínimo	Máxima	Media	Desviación Estandar
Creatividad de los trabajadores	150	1.00	5.00	3.2600	0.76219
Satisfacción y motivación	150	3.00	5.00	3.4400	0.52110
Estimulación moral y material	150	1.00	5.00	3.3033	0.78933
Capacidad de innovación	150	2.00	5.00	3.4533	0.81213
Calificación laboral	150	2.00	5.00	4.3267	0.81879
Condiciones de salud y seguridad en el trabajo	150	2.00	5.00	3.6200	0.83159
Estabilidad laboral	150	1.00	5.00	3.5133	0.76269
Trabajo en equipo	150	2.00	5.00	3.7467	0.73079
N válido (por lista)	150				

IMPACTO DE LOS ACTIVOS INTANGIBLES EN EL DESEMPEÑO FINANCIERO DE UN BANCO CUBANO

Los índices de capital humano menos puntuados son la satisfacción laboral y la motivación de los trabajadores. La declaración anterior sostiene que una gestión inadecuada de estos indicadores. Los índices evaluados de regular o mal fueron la estimulación moral y material, la estabilidad laboral y la creatividad de los trabajadores.

Los índices de Calificación laboral, Condiciones de seguridad y salud en el trabajo y el Trabajo en equipo lograron puntuaciones más altas, lo que indica que se realiza una mejor gestión de estos indicadores y se consideran como fuentes de satisfacción de los trabajadores.

La triangulación de los resultados a través de la medición de los activos intangibles de capital humano, expresados en valores medios en la escala de Likert, arrojó en los datos que la gestión de activos intangibles de capital humano en la institución financiera no es suficiente, lo que muestra un estilo de gestión orientado a metas en lugar de personas. Es importante que la gestión de la motivación y la satisfacción laboral no se gestionan positivamente, lo que puede influir en los resultados a largo plazo. Sin embargo, la gestión de superación profesional tiene un valor mayor. Se refleja en la tabla 2 los valores de las medias calculadas en las tres fuentes de datos, triangulación de resultados.

Tabla 2. Valores de las medias calculadas en las tres fuentes de datos, triangulación de resultados

Índices de capital humano	Valor Media Cuestionario	Valor media Grupo Expertos	Valor Media entrevista a externos
creatividad de los trabajadores	3.2	3.3	3.4
satisfacción y motivación	3.0	2.9	3.2
estimulación moral y material	3.3	3.4	3.4
capacidad de innovación	3.4	3.6	3.2
calificación laboral	4.3	4.5	4.2
condiciones de salud y seguridad en el trabajo	3.6	3.7	3.5
estabilidad laboral	3.5	3.6	3.4
Trabajo en equipo	3.7	3.9	3.6

Dado que no es posible relacionar directamente una variable cualitativa con una cuantitativa, se utilizó el resultado del cuestionario y la evaluación de expertos para comprobar la relación e influencia que los activos intangibles pudieran tener sobre los tangibles. Se realizó un análisis de correspondencia entre las variables de la investigación para determinar en qué medida los activos intangibles influyen en los tangibles. Teniendo en cuenta los valores medios de los instrumentos utilizados y se colocaron en un software estadístico. Se utilizó una desviación estándar estimada de 0,05 y un punto de inercia superior a cero para este fin.

Tomando como valor de referencia 1 para significar poca gestión del capital humano y 5 muy alta gestión del capital humano en estos valores de escala. También se define para la evaluación la escala de 1 a 3 para conocer en qué medida los activos tangibles están influenciados por los intangibles. Se otorgó el valor de 1 para significar baja influencia y 3 alta influencia. De esta manera a través del análisis de la correspondencia se obtuvieron los resultados que se observan en la tabla 3.

Tabla 3. Tabla de correspondencias entre los activos intangibles y tangibles

Activos Intangibles (AI)	Activos Tangibles (AT)					
	Ingresos	Gastos	Utilidades	Salario promedio	Materiales Comprados	Margen Activo
Estimulación moral y material	0	10	41	11	0	62
Capacidad de Innovación	5	15	43	21	4	88
Margen Activo	5	25	84	32	4	150

N.MONTANÉ-MARSAL, A.CUESTA-SANTOS

Se encontró que en la variable de activos intangibles se observó que la distancia del punto de inercia más significativo fue de 0.12 en la categoría de gestión de activos intangibles de capital humano de elementos de forma favorables, que es consistente con los resultados obtenidos en la tabla número uno, donde los resultados de las tres fuentes fueron triangulados.

En la variable activos tangibles, se observó que la distancia desde el punto de inercia reflejó mayor importancia en la categoría media y baja influencia de los activos intangibles sobre los tangibles, obteniéndose el mismo valor de 0,50.

El análisis de correspondencia en la Tabla 3 mostró que el activo intangible que más correlación tienen con los activos tangibles son la Capacidad de innovación y la Estimulación Moral y Material. Estos activos a su vez están relacionados con los ingresos, los gastos, el salario promedio y la utilidad. La tabla muestra las veces que los sujetos han establecido la correlación entre los dos tipos de activos. Además, se encontró que en el resto de los activos no se establecieron correspondencias directas cuando se analizaron todas las variables. Se encontró que la gestión de estos activos intangibles no es óptima en la organización y que ejercen una influencia media en los activos tangibles estudiados.

Se encontró una relación significativa entre el activo intangible: Capacidad de innovación y los activos tangibles: Ingresos, Salario promedio y Gastos Materiales. El análisis de correspondencia mostró influencia media con respecto a los ingresos, y salario promedio y una alta influencia con respecto al activo Gastos Materiales. El estado de la gestión del activo intangible Capacidad de innovación se ubicó en la categoría desfavorable con elementos favorables, lo cual se observa en la Tabla 4.

Tabla 4. Correspondencias: Gestión de la Capacidad de Innovación y su influencia sobre los Ingresos, Salario promedio y Gastos Materiales

Capacidad de Innovación	Ingresos				Salario promedio				Gastos Materiales			
	Baja	Promedio	Alta	Margen activo	Baja	Promedio	Alta	Margen activo	Baja	Promedio	Alta	Margen activo
Muy desfavorable	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
desfavorable	0	2	1	3	0	2	1	3	0	1	2	3
desfavorable / y favorables	0	2	2	4	0	3	1	4	0	1	3	4
favorable	0	0	1	1	0	0	1	1	0	1	0	1
muy favorable	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Margen activo	0	4	4	8	0	5	3	8	0	3	5	8

Al realizar el análisis de correspondencia del activo intangible Estimulación Moral y Material se encontró que su gestión se percibe como desfavorable con elementos favorables, es decir en un nivel intermedio donde coexisten percepciones positivas y negativas de gestión, y están ejerciendo una influencia mediana y alta sobre la utilidad, y mediana sobre el salario promedio. Se encontró relación entre estos activos intangibles y tangibles, lo cual se observa en la Tabla 5.

Tabla 5. Análisis de Correspondencias: Gestión de la Estimulación Moral y Material y su influencia sobre la utilidad y el salario promedio

Estimulación Moral y Material	Utilidad				Salario Promedio			
	Baja	Promedio	Alta	Margen activo	Baja	Promedio	Alta	Margen activo
Muy desfavorable	0	0	0	0	0	0	0	0
desfavorable	0	2	1	3	0	2	1	3
desfavorable con elementos favorables	0	2	3	5	0	3	2	5
favorable	0	0	0	0	0	0	0	0
muy favorable	0	0	0	0	0	0	0	0
Margen activo	0	4	4	8	0	5	3	8

IMPACTO DE LOS ACTIVOS INTANGIBLES EN EL DESEMPEÑO FINANCIERO DE UN BANCO CUBANO

Los activos intangibles: Satisfacción y motivación presentan una gestión desfavorable con elementos favorables y tiene una influencia media con respecto a los ingresos, las utilidades, el valor agregado bruto y la productividad. Con respecto al resto de activos tangibles la influencia es baja.

El activo intangible Calificación laboral se gestiona favorablemente en la organización y se encontró una influencia media en activos tangibles, ingresos, servicios comprados, salario promedio, valor agregado, gasto de salariado/valor agregado bruto y productividad.

Los indicadores tangibles estudiados tales como: Gastos materiales, servicios comprados, Valor agregado bruto, Productividad, Gastos de salario por peso de Valor agregado bruto, presentaron una correspondencia baja con respecto a los activos intangibles al no obtener altas puntuaciones en el análisis de la correspondencia general siendo así diferentes en el análisis individual para cada uno de los activos intangibles y tangibles. Esto podría generarse porque los activos tangibles tienen una definición conceptual abstracta y pueden causar dificultades para establecer una asociación directa con los activos intangibles.

Lo mismo ocurre con los activos intangibles que muestran una gestión favorable en la organización, ver Tabla 1, como son la Seguridad y salud en el trabajo, la Estabilidad laboral y el Trabajo en equipo que no estaban significativamente relacionados en el análisis de correspondencia como activos que influyen directamente en los activos tangibles estudiados.

Activos intangibles que tienen una gestión más favorable son las condiciones de salud y seguridad en el trabajo, la estabilidad laboral y el trabajo en equipo, véase tabla 2. Sin embargo, no hubo relación directa de influencia con los activos tangibles estudiados. El análisis de correspondencia encontró una relación significativa entre los activos intangibles: capacidad de innovación y estimulación moral y material, con activos tangibles: ingresos, utilidad, salario promedio y gastos materiales. Se encontró que la gestión de estos activos intangibles no es óptima en la organización y que ejercen una influencia media en los activos tangibles estudiados.

IV. DISCUSIÓN

El análisis de la influencia de los activos intangibles del capital humano en la generación de valor se basa en la presunción de que el activo crea valor solo cuando los resultados son tangibles, por lo que es necesario utilizar índices que permitan medir si estos activos crean valor. Lo anterior permite posteriormente su gestión, siempre y cuando sea conocida y medida se pueda gestionar la influencia de los activos intangibles del capital humano en la generación de valor.

La comparación entre cinco años de los datos contables de los activos tangibles estudiados es un reflejo de las estrategias de gestión adoptadas, donde se aprecia que durante cuatro años la institución mantuvo un crecimiento en sus indicadores de eficiencia económica y al final del quinto se evidencia una disminución de sus cifras pero que no muestra un deterioro.

En este caso, se tienen en cuenta las cifras de los indicadores de eficiencia estudiados, pero no es compatible con la naturaleza de la institución, por lo que esta variación puede considerarse normal. También se aprecia que la institución, a pesar de tener una ligera disminución al final del quinto año analizado, no está destruyendo el valor económico añadido de sus principales activos e indicadores, sino que muestra estabilidad con el tiempo. Otros indicadores como los ingresos, la productividad, no se deterioran, aunque si se ve una disminución en los índices en el último año.

Las causas de esta disminución pueden tener múltiples desencadenantes que lo convierten en un fenómeno multicausal y requiere un análisis exhaustivo en todas las dimensiones de la organización, incluidos los factores externos concomitantes. Es importante evaluar el papel regulatorio de la institución financiera en el desarrollo de la economía que difiere del sector empresarial, donde el crecimiento de la productividad es un verdadero indicador de eficiencia.

Esta institución mide su eficiencia cumpliendo los objetivos de trabajo, que analiza índices como la inflación, el crecimiento de la cantidad de dinero pendiente: estabilidad monetaria, comportamiento del mercado interbancario y políticas de supervisión monetaria y bancaria, por lo que los índices de eficiencia económica no proporcionan un medio real de gestión. Por lo tanto, no es posible afirmar la relación directa entre las evaluaciones de los activos intangibles de capital humano realizadas por los sujetos y expertos con respecto a los resultados de eficiencia de la institución devenidos activos tangibles. Esto se debe a que no es posible establecer asociaciones entre los resultados del

N.MONTANÉ-MARSAL, A.CUESTA-SANTOS

cuestionario con los resultados contables de la institución, debido a la naturaleza contradictoria de los números porque responden a diferentes escalas.

Siguiendo la metodología explicada, analizamos las estimaciones de los datos que revelan la relación de las variables. Los hallazgos obtenidos en la investigación son consistentes con otros estudios empíricos analizados. Encontramos enfoques teóricos que confirman la relevancia del uso del análisis descriptivo conocido como la Media para este tipo de estudio. Los valores medios expresados en la Tabla 2, evidencian que la institución debe prestar más atención a los índices de baja puntuación porque, aunque los resultados económicos a corto plazo muestran buenos resultados, la institución posee una debilidad interna que merece ser estudiada.

Los resultados del estudio confirman la necesidad de diseñar metodologías y procedimientos que ayuden a aumentar la eficiencia en la gestión de los activos intangibles de capital humano en la organización.

La dificultad del estudio se centra en el carácter casuístico de los datos para medir los activos intangibles en su relación directa con determinados activos tangibles, ya que dependen del contexto en el que se desarrollan y ambos corresponden a diferentes sistemas de medición, lo que dificulta establecer una relación directa.

Es por ello que se requieren estudios comparativos, así como la aplicación de matrices de interdependencia para profundizar las relaciones directas entre los dos activos tangibles e intangibles. Se puede utilizar un análisis de correspondencia múltiple para todas las variables estudiadas. Se determinan coeficientes o índices generales para permitir que las organizaciones gestionen directamente en sus activos estratégicos de capital humano intangibles que pueden ser triangulados con los resultados de cuestionarios y grupos de expertos.

Para estudios futuros, se pueden calcular índices para el análisis de la dinámica de la productividad laboral y el uso de las horas de trabajo, que permiten obtener inferencias sobre las relaciones entre activos tangibles e intangibles. Dichos activos intangibles que tienen una expresión directa del trabajador ofrecen una mayor relación significativa debido a la naturaleza del número y la fuente de los datos.

V. CONCLUSIONES

- 1.** El análisis de correspondencia no encontró relación directa entre todos los activos intangibles estudiados, solo en los activos: Capacidad de innovación y Estimulación moral y material. Se comprobó que ambos activos ejercen una influencia media en los activos tangibles: ingresos, gastos materiales, utilidad y salario promedio. Si bien se reconoce una influencia mediana, se ha demostrado que estos intangibles no alcanzaron niveles de gestión altos.
- 2.** Los activos intangibles de capital humano que tienen una gestión baja son la Satisfacción y la motivación y la Creatividad de los trabajadores. También, la Estimulación moral y material, la Estabilidad laboral. La Calificación laboral es la que muestra una gestión favorable. En general, la gestión de activos intangibles en la institución estudiada necesita acciones de mejora.
- 3.** El análisis de los activos tangibles muestra que no se destruye el valor económico añadido, pero no es posible hacer inferencias directas sobre su relación con la gestión de los intangibles, para ello es necesario establecer correlaciones directas. Se requiere medir los índices de eficiencia del capital humano que influyen en la generación de valor.
- 4.** No se encontró relación directa entre los resultados de la gestión de los activos intangibles de capital humano con respecto a los datos contables de eficiencia económica analizados en un periodo de 5 años de la institución objeto de estudio. Es necesario calcular los costos de inversión en activos intangibles y su efecto a largo plazo, debido a la naturaleza de la institución que mide su gestión de la eficiencia a través del cumplimiento de los objetivos de política y no por los indicadores de eficiencia del sistema empresarial cubano.

VI. REFERENCIAS

1. Izquierdo, L. Sistema empresarial cubano: Cambios necesarios. Cubadebate. [en línea], 2018. [consulta: 2019-06-25], Disponible en: <http://www.cubadebate.cu/cuba/2019/02/01/sistema-empresarial-cubano-cambios-necesarios>

IMPACTO DE LOS ACTIVOS INTANGIBLES EN EL DESEMPEÑO FINANCIERO DE UN BANCO CUBANO

2. Casaña, A. *De cuando las fortalezas se entrelazan. En comunidad de aprendizaje sobre cambio humano (eds.) La indagación apreciativa en cuba. Experiencias que atrapan*. Editorial Acuario. La Habana. 2015. p.63-78.
3. Borrás F., Ruso F. *Capital intelectual: visión crítica y propuesta para organizaciones cubanas*. Editorial UH. La Habana. Cuba. 2015. p.354.
4. Brooking A. *El capital intelectual, el principal activo de la empresa del tercer milenio*. Editorial Paidós. España.1997.
5. [Lennard A. Business reporting of intangibles. Financial Reporting Council February Business Reporting of Intangibles: Realistic proposals. 2019. FRC Publications, 2486368. London. [consulta: 2020-01-15], Disponible en: <https://www.frc.org.uk/getattachment/bcdd05f7-6718-4daa-a42d-712024adb170/;.aspx>
6. Edvinsson, L., & Malone, M. *El capital intelectual: cómo identificar y calcular el valor inexplorado de los recursos intangibles de su empresa*. Segunda edición. Bogotá: Norma, 1997. ISBN 8480883081 pp. 30-48
7. Osorio, M. El capital intelectual en la gestión del conocimiento. Revista ACIMED. La Habana. 2003. 11(6). ISSN 1024-9435.[consulta: 2019-06-25]. Disponible en: http://bvs.sld.cu/revistas/aci/ vol11_6_03/aci07603.htm.
8. Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad, IASB. NIC 38 Activos Intangibles. IFRS Foundation A1603.2004. [consulta: 2019-12-5]. Disponible en: http://nicniif.org/files/u1/NIC_38.pdf
9. Stewart, T. *La nueva riqueza de las organizaciones: el Capital Intelectual*. Editorial Granica. Buenos Aires, 1998. ISBN 84-699-2357-9
10. [Cuesta A., Valencia M. *Indicadores de gestión humana y del conocimiento en la empresa*. Ediciones ECOE Colombia. 2014. p.13, 15,17,
11. [Quinapanta M., Lescano L., Barral O., Jiménez R. y Rivera D. Medición del rendimiento del Talento Humano en Instituciones de Educación Superior: producción científica. Revista de Ingeniería Industrial. 2019.40(1):24-36 24. ISSN 1815-5936
12. Armas-Heredia I. et al. Research as the foundation of the management of university intellectual capital in knowledge societies. Rock. Scientific journal – educational. 2017. 13(4), October-December. ISSN: 2074-0735.
13. Cozzo B., Dumay J., Palmaccio M., Lombardi R. Intellectual capital disclosure a structured literature review. Journal of Intellectual Capital, 2017. 18(1):9-28. DOI 10.1108/JIC-10-2016-0104.
14. Kaplan R. & Norton D. *Mapas estratégicos*. Harvard business school. Editor Publishing Corporation. Estados Unidos de América. 2004
15. Catalfo P. Intangibles disclosure in management commentary regulation in Germany and Italy. Journal of Intellectual Capital. 2016. 17(1):DOI 10.11108/JIC-09-2015-0083
16. Vanderpal G. How Intangible Assets Affect the Corporate Financial Performances and How It Varies from Sector to Sector? Journal of Accounting and Finance. 2019. 19(8) . DOI 19.189.10.33423/jaf. v19i8.2624.
17. Schiemann F., Günther T. The relationship between recognised intangible assets and voluntary intellectual capital disclosure. Journal of Applied Accounting Research. 16(2). 2015. pp. 240-264.ISSN . DOI 10.1108/JAAR-11-2012-0076
18. Shaper S., Nielsen Ch., & Roslender R. Moving from irrelevant intellectual capital (IC) reporting to value-relevant IC disclosures. Journal of Intellectual Capital. 2017. 18(1).p.81-101. DOI 10.1108/JIC.07.2016-0071
19. Moreno G., Londoño E. Interacción entre variables del capital humano y capital relacional para la generación de valor organizacional. QUID.2016 (26):67-76. ISSN 1692-343X,
20. Piekola H. Intangibles and innovation-labor-biased technical change. Journal of Intellectual Capital. 2020.21(5).ISSN:649-669. DOI 10.1108/JIC-10-2019-0241
21. Roth F. Revisiting intangible capital and labour productivity growth, 2000-2015. Journal of Intellectual Capital. 2020. 21(5). DOI 10.11108/JIC-052019-0119

N.MONTANÉ-MARSAL, A.CUESTA-SANTOS

22. Jannatul F., Mohammad M. The effects of intangible assets on firm performance, an empirical investigation on selective listed manufacturing firms in DSE, Bangladesh. American Journal of Business. 2019. 34(3/4):148-168. ISSN.DOI 10.1108/AJB-11-2018-0065
23. Syed A., Hafiz R., Sharifah A., Mezbah A. Financial reporting of intangible assets in Islamic finance. ISRA International Journal of Islamic Finance. 2017, 9(2):190-195. DOI 10.1108/IJIF-08-2017-0021
24. Abdifatah A., Nazli A. The role of intangible assets and liabilities in firm performance: empirical evidence. Journal of Applied Accounting Research. 2018. 19(1): 42-59. DOI 10.1108/JAAR-12-2015-0108
25. Sampieri Hernández R. *Metodología de la investigación*. Sexta edición. Editorial MC Graw-hill Education s.a. de cv. México. 2014. ISBN: 978-1-4562-2396-0.
26. Borrás, F., & Campos, L. El Capital Intelectual en las Empresas Cubanas. Ingeniería Industrial. 2018. 39(1): 56-66: ISSN 1815-5936.
27. Ávila A. Diseño de un cuestionario para el diagnóstico socio psicológico de las organizaciones. Wímb lu, Revista electrónica de estudiantes Escuela de Psicología, Universidad de Costa Rica. [en línea] 2013. 8(1): 81-103. [consulta: 2020-02-25. ISSN 1659-2107. Disponible en: <http://kerwa.ucr.ac.cr/bitstream/handle/10669/12481/10846-15951-1-SM.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Los autores declaran que no hay conflictos de intereses de ningún tipo de intereses

Contribución de cada autor:

Naivi Montané-Marsal : Participó en la redacción del documento, en la selección de las referencias y la bibliografía, en el análisis de los datos y discusión de los resultados.

Armando Cuesta-Santos: Aportó la base teórica de la investigación y el análisis de las variables. Participó en el análisis de los resultados de la investigación para el artículo.