



UNIVERSIDAD DE JAÉN
**FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
Y JURÍDICAS**
**DEPARTAMENTO DE ECONOMÍA
FINANCIERA Y CONTABILIDAD**

TESIS DOCTORAL
**ANÁLISIS DE LA DIVULGACIÓN DE
INFORMACIÓN SOBRE ELEMENTOS
INTANGIBLES EN LOS BANCOS DEL IBEX 35**
UN ENFOQUE BASADO EN LA UTILIDAD

PRESENTADA POR:
MARÍA DEL CONSUELO RUIZ RODRÍGUEZ

DIRIGIDA POR:
DRA. DÑA. FRANCISCA CASTILLO POLO

JAÉN, 21 DE ENERO DE 2016

ISBN 978-84-16819-36-2

AGRADECIMIENTOS

Mi más profundo y sincero agradecimiento a mi directora de tesis, Dr. Dña. Francisca Castilla Polo, por haber hecho posible la realización de este trabajo, en especial a su profesionalidad, apoyo, comprensión, paciencia, consejos, acertada orientación y sincera amistad, con la cual espero poder seguir trabajando a pesar de los errores cometidos por mi parte. A ti, mi más sincero agradecimiento.

Al resto de personas que de una forma u otra me ha apoyado y ayudado.

Muchas gracias.

CAPÍTULO PRIMERO: INTRODUCCIÓN	17
I.1. PRESENTACIÓN	19
I.2. ANTECEDENTES Y JUSTIFICACIÓN	20
I.3. OBJETIVOS DE LA TESIS DOCTORAL	23
I.4. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	29
I.5. ESTRUCTURA.....	31
I.6. BIBLIOGRAFÍA.....	32
II.1. INTRODUCCIÓN	41
II.2. LOS ELEMENTOS INTANGIBLES.....	42
II.2.1. Definición de elementos intangibles.....	43
II.2.1.1. Elementos intangibles y capital intelectual.....	43
II.2.1.2. Elementos intangibles, recursos y actividades.....	47
II.2.1.3. Elementos intangibles y fondo de comercio	49
II.2.1.4. Elementos intangibles y creación de valor.....	50
II.2.1.5. Elementos intangibles y conocimiento humano	52
II.2.2. Importancia de los elementos intangibles	54
II.2.3. Evolución reciente de los elementos intangibles	57
II.2.4. Contabilidad de los elementos intangibles.....	60
II.2.4.1. Diferencias entre valor de mercado y valor contable.....	68
II.2.5. Gestión de los elementos intangibles.....	72
II.2.5.1. Etapas de la gestión de elementos intangibles	72
II.2.5.1.1. Identificación	74
II.2.5.1.2. Valoración.....	75
II.2.5.1.3. Divulgación.....	76
II.2.5.2. Los Modelos de Capital Intelectual	77
II.2.5.3. La gestión de intangibles en distintos organismos internacionales	79
II.2.5.3.1. Papel de la Unión Europea en la gestión de intangibles	80
II.2.5.3.2. Organización para la Cooperación Económica y el Desarrollo y la gestión de intangibles	82
II.2.5.3.3. Otros organismos interesados en la gestión de intangibles.....	85
II.3. UTILIDAD DE LOS ELEMENTOS INTANGIBLES	88

II.3.1. Utilidad como característica de la información: El paradigma de la utilidad....	88
II.3.1.1. Concepto de utilidad	88
II.3.1.1.1. Utilidad en sentido económico.....	89
II.3.1.1.2. Utilidad en sentido contable.....	91
II.3.2. Utilidad contable de elementos intangibles	94
II.3.2.1. Principales usuarios de la información sobre elementos intangibles.....	99
II.3.2.2. Utilidad del capital humano	102
II.3.2.3. Utilidad del capital estructural.....	107
II.3.2.4. Utilidad del capital relacional	111
II.3.2.5. Utilidad de los elementos intangibles derivados de la actitud socialmente responsable	115
II.4. A MODO DE CONCLUSIONES.....	118
II.5. BIBLIOGRAFÍA	119
CAPÍTULO TERCERO: LA INFORMACIÓN SOBRE INTANGIBLES EN LAS ENTIDADES FINANCIERAS ESPAÑOLAS.....	153
III.1. INTRODUCCIÓN.....	155
III.2. LAS ENTIDADES FINANCIERAS EN LA ECONOMÍA	157
III.2.1. Delimitación del concepto de entidad financiera	157
III.2.2. Clasificación de las entidades financieras	159
III.2.3. Funciones y tipos de operaciones de las entidades financieras objeto de estudio	161
III.2.4. Las entidades financieras dentro del SFE.....	162
III.2.4.1. Situación actual del SFE: funciones y organismos.....	162
III.2.4.2. Medidas adoptadas por el SFE frente a la recesión económica.....	167
III.2.5. Los bancos españoles como población objeto de estudio.....	172
III.2.6. Principales cifras económicas de los bancos españoles.....	176
III.2.7. Otros datos de interés de los bancos españoles	181
III.3. LA INFORMACIÓN CONTABLE OBLIGATORIA EN LOS BANCOS ESPAÑOLES. ESPECIAL REFERENCIA A LOS ACTIVOS INTANGIBLES.....	182
III.3.1. La información contable obligatoria para bancos	182
III.3.1.1. Consideraciones generales.....	183

III.3.1.2. Periodicidad de los estados contables.....	186
III.3.1.3. Elementos de las cuentas anuales y criterios de reconocimiento	189
III.3.2. Implicaciones financieras de las nuevas medidas de reestructuración financieras.....	192
III.3.2.1. Actuaciones destinadas fundamentalmente a restablecer la liquidez de las entidades financieras.....	193
III.3.2.2. Actuaciones destinadas fundamentalmente a reforzar la solvencia de las entidades financieras.....	196
III.3.3. Activos intangibles frente a activo total de la entidad financiera.....	197
III.4. UTILIDAD DE LA INFORMACIÓN SOBRE INTANGIBLES EN EL CASO DE LOS BANCOS	203
III.4.1. Bancos e información sobre intangibles.....	203
III.4.2. Bancos y utilidad de la información sobre intangibles.....	205
III.4.3. Teoría de los Stakeholders.....	207
III.4.3. Usuarios internos e información sobre intangibles	209
III.4.4. Usuarios externos e información sobre intangibles	209
III.5. LA DIVULGACIÓN VOLUNTARIA COMO MARCO DE TRABAJO.....	211
III.5.1. Introducción.....	211
III.5.2. Delimitación del término divulgación voluntaria	214
III.5.3. Beneficios y costes de la divulgación voluntaria	215
III.5.4. Factores relacionados con la divulgación voluntaria.....	219
III.5.5. Divulgación voluntaria de información sobre intangibles.....	222
III.5.6. La divulgación de intangibles a través del análisis de contenido	225
III.6. A MODO DE CONCLUSIONES	229
III.7. BIBLIOGRAFÍA	231
CAPÍTULO CUARTO: DIVULGACIÓN VOLUNTARIA DE INFORMACIÓN SOBRE INTANGIBLES EN LOS BANCOS.....	261
IV.1. INTRODUCCIÓN	263
IV.2. LOS BANCOS ESPAÑOLES COMO POBLACIÓN OBJETIVO	264
IV.2.1. Caso BBVA.....	264
IV.2.2. Caso Bankinter	265

IV.2.3. Caso Banesto: Banco Español de Crédito	266
IV.2.4. Caso Grupo Banco Popular	267
IV.2.5. Caso Banco Santander.....	268
IV.2.6. Caso Banco Sabadell.....	269
IV.2.7. Caso Caixabak.....	270
IV.2.8. Caso Bankia.....	272
IV.3. JUSTIFICACIÓN DEL ANÁLISIS DE CONTENIDO	273
IV.3.1. Período de estudio	274
IV.3.2. Delimitación de la población objeto de estudio	275
IV.3.3. Fuentes primarias de datos	277
IV.3.4. Diseño del análisis de contenido	280
IV.3.4.1. Unidades objeto de análisis: selección y definición.....	283
IV.3.4.2. Construcción de categorías y dimensiones a analizar	285
IV.3.4.3. Selección de reglas de codificación y normas de recuento	290
IV.3.4.4. Fiabilidad.....	291
IV.4. ANÁLISIS DE RESULTADOS	293
IV. 4.1. Información de intangibles divulgada por los bancos españoles en función de las categorías de análisis.....	293
IV.4.1.1. Categoría Concepto Capital Intelectual.....	296
IV.4.1.2. Categoría Capital Humano	297
IV.4.1.3. Categoría Capital Estructural	298
IV.4.1.4. Categoría Capital Relacional.....	299
IV.4.1.5. Categoría Utilidad Informativa	301
IV.4.2. La información sobre intangibles divulgada para cada uno de los bancos estudiados	302
IV.4.2.1. Resultados: Caso BBVA	302
IV.4.2.2. Resultados: Caso Bankinter.....	305
IV.4.2.3. Resultados: Caso Banesto	309
IV.4.2.4. Resultados: Caso Grupo Banco Popular	312
IV.4.2.5. Resultados: Caso Santander	315
IV.4.2.6. Resultados: Caso Sabadell.....	318

IV.4.2.7. Resultados: Caso CaixaBank.....	321
IV.4.2.8. Resultados: Caso Bankia.....	325
IV.4.3. La evolución de la divulgación de información sobre intangibles en los bancos españoles: una visión global.....	328
IV.4.4. Evolución de la divulgación de información sobre intangibles según banco.....	332
IV.4.4.1. Resultados: Caso BBVA.....	332
IV.4.4.2. Resultados: Caso Bankinter.....	335
IV.4.4.3. Resultados: Caso Banesto.....	338
IV.4.4.4. Resultados: Caso Grupo Banco Popular.....	340
IV.4.4.5. Resultados: Caso Santander.....	343
IV.4.4.6. Resultados: Caso Sabadell.....	346
IV.4.4.7. Resultados: Caso CaixaBank.....	349
IV.4.4.8. Resultados: Caso Bankia.....	352
IV.4.5. Resultados explicativos: el papel del tipo de informe y año en la divulgación de intangibles para los bancos españoles.....	355
IV.4.5.1. Efecto del tipo de informe en la divulgación de intangibles durante el período 2010-2012.....	358
IV.4.5.2. Efecto del año analizado en la divulgación de intangibles durante el período 2010-2012.....	361
IV.5. A MODO DE CONCLUSIONES.....	365
IV.6. BIBLIOGRAFÍA.....	367
CAPÍTULO QUINTO: CONCLUSIONES	375
V.1. CONCLUSIONES.....	377
V.2. LIMITACIONES.....	393
V.3. FUTURAS LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN	393
PHD DISSERTATION SUMMARY	395

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla nº II.1.: Definiciones de Capital Intelectual	44
Tabla nº II.2.: Elementos Intangibles y Creación de Valor	51
Tabla nº II.3.: Modelos de Capital Intelectual con mayor proyección internacional	78
Tabla nº II.4.: Proyectos financiados por la UE en el ámbito de los elementos intangibles	80
Tabla nº II.5.: Eventos pioneros organizados por la OECD sobre intangibles.....	83
Tabla nº II.6.: Principales usuarios de la información financiera.....	100
Tabla nº II.7.: Utilidad de la información sobre intangibles para los gestores.....	101
Tabla nº II.8.: Investigaciones relevantes sobre la utilidad del capital humano.....	103
Tabla nº II.9.: Indicadores de capital humano según Modelo Intellectus.....	105
Tabla nº II.10.: Indicadores de capital estructural según Modelo Intellectus.....	109
Tabla nº II.11.: Indicadores de capital relacional según Modelo Intellectus.....	113
Tabla nº III.1.: Clasificación de las entidades financieras del BE.....	159
Tabla nº III.2.: Tipos de operaciones de las entidades financieras.....	161
Tabla nº III.3.: Órganos supervisores de las entidades financieras	163
Tabla nº III.4.: Tipología de bancos	173
Tabla nº III.5.: Bancos objeto de nuestro estudio.....	174
Tabla nº III.6.: Principales cifras económicas de los bancos españoles.....	176
Tabla nº III.7.: Principales diferencias económicas de bancos españoles	177
Tabla nº III.8.: Solvencia de entidades financieras frente a EBA	180
Tabla nº III.9.: Otras características de entidades objeto de estudio	181
Tabla nº III.10.: Periodicidad de presentar los estados contables individuales.....	186
Tabla nº III.11.: Periodicidad para presentar los estados contables consolidados.....	187
Tabla nº III.12.: Nuevos Estados Contables a presentar al BE.....	187
Tabla nº III.13.: Partidas del Balance individual reservado de los bancos.....	191
Tabla nº III.14.: Medidas adoptadas en el real decreto-ley 9/2009	194
Tabla nº III.15.: Medidas adoptadas en el real decreto- ley 11/2010	194
Tabla nº III.16.: Medidas propuestas por real decreto-ley 2/2012	195
Tabla nº III.17.: Medidas propuestas por real decreto-ley 18/2012	196
Tabla nº III.18.: Total Activo de los bancos objeto de estudio (Millones de €).....	198
Tabla nº III.19.: Total Activos Intangibles de bancos objeto de estudio (Millones €).....	199

Tabla nº III.20.: Análisis comparativo de activos totales y activos intangibles. (Millones de €).....	200
Tabla nº III.21.: Porcentaje de activos intangibles sobre activos totales (%).....	201
Tabla nº III.22.: Beneficios y costes de divulgar voluntariamente información	216
Tabla nº III.23.: Factores que influyen en la revelación voluntariamente información	219
Tabla nº III.24.: El análisis de contenido dentro de la divulgación voluntaria de información	225
Tabla nº IV.1.: Población objetivo de estudio	276
Tabla nº IV.2.: Porcentaje de participación de los bancos estudiados en el IBEX 35	277
Tabla nº IV.3.: Muestra final de entidades financieras e informes analizados.....	278
Tabla nº IV.4.: Definiciones del análisis de contenido.....	280
Tabla nº IV.5.: Fases del análisis de contenido	283
Tabla nº IV.6.: Unidades del análisis de contenido realizado	285
Tabla nº IV.7.: Estructura del Modelo Intellectus	287
Tabla nº IV.8.: Estructura de las categorías utilizadas en el estudio	289
Tabla nº IV.9.: Número de alusiones por categoría y banco	294
Tabla nº IV.10.: Número de alusiones por categoría de BBVA y términos más repetidos	303
Tabla nº IV.11.: Número de alusiones de intangibles por informe en BBVA	304
Tabla nº IV.12.: Número de alusiones por categoría de Bankinter y términos más repetidos	306
Tabla nº IV.13.: Número de alusiones de intangibles por informe en Bankinter.....	308
Tabla nº IV.14.: Número de alusiones por categoría Banesto y términos más repetidos...	310
Tabla nº IV.15.: Número de alusiones de intangibles por informe en Banesto.....	311
Tabla nº IV.16.: Número de alusiones por categoría Grupo Banco Popular y términos más repetidos	313
Tabla nº IV.17.: Número de alusiones de intangibles por informe en Grupo Banco Popular	314
Tabla nº IV.18.: Número de alusiones por categoría de Banco Santander y términos más repetidos	316
Tabla nº IV.19.: Número de alusiones de intangibles por informe en Banco Santander ...	318

Tabla nº IV.20.: Número de alusiones por categoría de Sabadell y términos más repetidos	319
Tabla nº IV.21.: Número de alusiones de intangibles por informe en Banco Sabadell.....	321
Tabla nº IV.22.: Número de alusiones por categorías de CaixaBank y términos más repetidos	323
Tabla nº IV.23.: Número de alusiones de intangibles por informe en CaixaBank.....	324
Tabla nº IV.24.: Número de alusiones por categoría Bankia y términos más repetidos	326
Tabla nº IV.25.: Número de alusiones de intangibles por informe en Bankia	328
Tabla nº IV.26.: Evolución del número de alusiones por categoría	330
Tabla nº IV.27.: Evolución del número de alusiones por categoría de BBVA y términos más repetidos	333
Tabla nº IV.28.: Evolución del número de alusiones por categoría en Bankinter y términos más repetidos	336
Tabla nº IV.29.: Evolución número de alusiones por categoría en Banesto y términos más repetidos	339
Tabla nº IV.30.: Evolución número de alusiones por categoría en Grupo Banco Popular y términos más repetidos	342
Tabla nº IV.31.: Evolución número de alusiones por categoría en Banco Santander y términos más repetidos	345
Tabla nº IV.32.: Evolución número de alusiones por categoría de Banco Sabadell	348
Tabla nº IV.33.: Evolución número de alusiones por categorías en CaixaBank y términos más repetidos	351
Tabla nº IV.34.: Evolución número de alusiones por categoría en Bankia y términos más repetidos	354
Tabla nº IV. 35.: Contrastes de hipótesis.....	356
Tabla nº IV.36.: Prueba de normalidad para las categorías del Informe Anual	357
Tabla nº IV.37.: Prueba de normalidad para las categorías del Informe/Memoria de Sostenibilidad	357
Tabla nº IV.38.: Prueba de normalidad para las categorías de Otros informes voluntarios	357
Tabla nº IV.39.: Prueba de homocedasticidad para las categorías del Informe Anual.....	357

Tabla nº IV.40.: Prueba de homocedasticidad para las categorías del Informe/Memoria de Sostenibilidad	358
Tabla nº IV.41.: Prueba de homocedasticidad para las categorías de Otros informes voluntarios	358
Tabla nº IV.42.: Prueba de Wilcoxon para el Informe Anual y el Informe/Memoria de Sostenibilidad	359
Tabla nº IV.43.: Prueba de Wilcoxon para el Informe anual y Otros Informes Voluntarios	360
Tabla nº IV.44.: Prueba de Wilcoxon para el Informe/Memoria de Sostenibilidad y Otros Informes Voluntarios	360
Tabla nº IV.45.: Prueba de Mann Whitney para el Informe Anual 2010-2011	362
Tabla nº IV.46.: Prueba de Mann Whitney para el Informe Anual 2011-2012	362
Tabla nº IV.47.: Prueba de Mann Whitney para el Informe/Memoria de Sostenibilidad 2010-2011	363
Tabla nº IV. 48.: Prueba de Mann Whitney para el Informe/Memoria de Sostenibilidad 2011-2012	363
Tabla nº IV.49.: Prueba de Mann Whitney para Otros Informes Voluntarios 2010-2011	364
Tabla nº IV.50.: Prueba de Mann Whitney para Otros Informes Voluntarios 2011-2012	364

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración nº II. 1: Concepto de Capital Intelectual	46
Ilustración nº II.2.: Visión dinámica y estratégica de los intangibles	48
Ilustración nº II.3.: Marco conceptual de los intangibles	49
Ilustración nº II.4.: Creación de valor económico	90
Ilustración nº II.5.: Estimación de las utilidades del elemento intangible	99
Ilustración nº III.1.: Principales entidades financieras del SFE	166
Ilustración nº III.2.: Reestructuración del SFE	170
Ilustración nº III.3.: Estado del ordenamiento contable	184
Ilustración nº III.4.: Flujo de información voluntaria en los mercados de capitales	222
Ilustración nº IV.1.: Número de alusiones según categorías para la población objetivo	294

Ilustración nº IV.2.: Nº de alusiones de la categoría concepto capital intelectual por banco:	297
Ilustración nº IV.3.: Nº alusiones de la categoría capital humano por banco	298
Ilustración nº IV. 4.: Número de alusiones de la categoría capital estructural por banco	299
Ilustración nº IV.5.: Número de alusiones de la categoría capital relacional por banco	300
Ilustración nº IV.6.: Número de alusiones de la categoría utilidad informativa por banco	301
Ilustración nº IV.7.: Número de alusiones por categoría de BBVA	302
Ilustración nº IV.8.: Número de alusiones por categoría Bankinter	306
Ilustración nº IV.9.: Número de alusiones por categoría Banesto	309
Ilustración nº IV.10.: Número de Alusiones por categoría Grupo Banco Popular	312
Ilustración nº IV.11.: Número de alusiones por categoría de Banco Santander	316
Ilustración nº IV.12.: Número de alusiones por categoría de Sabadell	319
Ilustración nº IV.13.: Número de alusiones por categorías de CaixaBank	322
Ilustración nº IV.14.: Número de alusiones por categoría de Bankia	326
Ilustración nº IV.15.: Evolución del número de alusiones en cada una de las categorías para el período 2010-2012	329
Ilustración nº IV.16.: Evolución del número de alusiones por categoría de BBVA	332
Ilustración nº IV.17.: Evolución número de alusiones por categoría en Bankinter	335
Ilustración nº IV.18.: Evolución número de alusiones por categoría en Banesto	338
Ilustración nº IV.19.: Evolución número de alusiones por categoría Grupo Banco Popular	341
Ilustración nº IV.20.: Evolución número de alusiones por categoría en Banco Santander	344
Ilustración nº IV.21.: Evolución número de alusiones por categoría en Banco Sabadell	347
Ilustración nº IV.22.: Evolución número de alusiones por categorías en CaixaBank	350
Ilustración nº IV.23.: Evolución número de alusiones por categoría en Bankia	353

CAPÍTULO PRIMERO: INTRODUCCIÓN

I.1. PRESENTACIÓN

La presente Tesis Doctoral se inserta bajo el área de investigación interdisciplinar dedicada a los elementos intangibles, concibiendo los mismos como un conjunto de recursos, sin sustancia física, capaces de generar beneficios futuros y de importancia estratégica en la generación de ventajas competitivas de organizaciones, regiones y países. Concretamente, nuestra investigación se centra en el ámbito microeconómico y, de forma más específica, en el área de las prácticas de divulgación de información voluntaria de elementos intangibles, como vía de completar el reducido volumen de información que actualmente existe sobre los mismos en los estados financieros tradicionales.

Los especiales atributos que presentan los elementos intangibles los hacen unos recursos válidos para reforzar y/o sustentar la ventaja competitiva de cualquier organización [Lev (2003), Rosenberg (2004), Lin (2007) y Sriram (2008)]. Si bien, los estados contables tradicionales no reflejan en su gran mayoría los elementos intangibles presentes en una empresa, de ahí que se considere que, en cierto modo, este hecho ha desencadenado que la información contable elaborada por las empresas ha ido perdiendo relevancia a la hora de otorgar transparencia informativa a los mercados y de identificar y reflejar las fuentes donde reside el verdadero valor de las empresas. Tanto la pérdida de relevancia de los estados financieros tradicionales por este motivo como los inconvenientes que ello ocasiona para la toma de decisiones han sido ampliamente estudiados en la literatura [Lev y Zarowin (1999), Cañibano *et al.* (2000), Adelowotan *et al.* (2013) y Melloni (2015)].

Sin embargo, la investigación teórica y práctica realizada en la actualidad sobre los elementos intangibles ha demostrado la complejidad de su tratamiento por el ámbito contable. De este modo, sólo el tratamiento voluntario de la información sobre intangibles parece ser una de las alternativas viables para informar a personas ajenas a la empresas sobre su existencia [Striukova *et al.* (2008), Ousama *et al.* (2011), Mondal y Ghosh (2012), Liao *et al.* (2013), Napoli (2013) y Nell *et al.* (2015)].

Desde un punto de vista teórico, podemos situar el interés hacia estos elementos desde principios de los años ochenta (Guthrie, 2001) y ya cabría hablar de más de veinte años de investigaciones sobre el capital intelectual y su relevancia (Guthrie *et al.*, 2012).

Otros trabajos de revisión sobre este tema representativos son, entre otros, el estudio de Dean y Kretschmer (2007) y su análisis bibliométrico, el llevado a cabo por Dumay y Garanina (2013) ofreciendo estados de desarrollo de tales investigaciones o el trabajo de Edvinsson (2013) y su comentario personal acerca de la evolución de 21 años de teoría y práctica de capital intelectual. Otros estudios consideran tal evolución como una vía para la justificación de la relevancia acaparada por estos elementos (Castilla, 2007).

Conscientes de la importancia de los elementos intangibles, nuestra Tesis Doctoral está centrada en analizar la información divulgada voluntariamente por las entidades financieras sobre los mismos con el objetivo de poder conocer cómo están divulgando este tipo de información, en su caso, y cuál es la utilidad que se le asocia. De este modo, si los informes divulgados voluntariamente por las entidades financieras contienen información sobre elementos intangibles, podremos deducir indirectamente que son conocedoras de la utilidad de esta información para las mismas. De ahí que la utilidad acapare una importancia fundamental en la visión que ofrecemos al análisis de los intangibles y de su revelación.

A continuación, se justifica la necesidad de llevar a cabo nuestra Tesis Doctoral, su interés y objetivos principales. Igualmente se describirá la metodología empleada para conseguir estos objetivos en un bloque posterior. Por último, expondremos la estructura de nuestra Tesis Doctoral en la cual se distinguen cuatro capítulos claramente diferenciados.

I.2. ANTECEDENTES Y JUSTIFICACIÓN

La Tesis Doctoral que presentamos tiene unos antecedentes previos situados en el curso académico 2008/2009, año en el que comenzamos a estudiar la utilidad de la información sobre elementos intangibles y, en concreto, aplicada a las entidades financieras que conforman el mercado interbancario español. Como resultado de este trabajo, en diciembre de 2008, defendimos en la Universidad de Jaén el Trabajo de Investigación titulado “La Utilidad de Intangibles en las Entidades Financieras: Revisión Teórica”, tutorizado por la Dra. D^a Francisca Castilla Polo. El trabajo mencionado se integraba dentro

del programa de doctorado “La Gestión de la Empresa ante la Globalización”, organizado por el Departamento de Economía Financiera y Contabilidad de la Universidad de Jaén.

La continuación de las líneas de investigación propuestas nos llevó a seguir analizando la relevancia de estos elementos intangibles, tanto por el interés que despiertan en la nueva economía del conocimiento como por la búsqueda de nuevas fuentes informativas de utilidad para las organizaciones. De un modo más específico, podemos justificar la necesidad de llevar a cabo nuestra Tesis Doctoral por la novedad que supone incorporar al estudio de los intangibles una visión empírica que corrobore los estudios teóricos al respecto de la utilidad de este tipo de información, nos referimos a la aplicación que nos proponemos llevar a cabo en las entidades financieras como empresas pioneras años atrás en la divulgación de intangibles y, cómo no, en su gestión.

Entendemos que nuestra investigación tiene unas particularidades que la hacen especialmente relevante a la hora de cubrir determinadas lagunas que la investigación sobre intangibles no ha tratado hasta la fecha y que pasamos a comentar.

Según se ha indicado, la escasa presencia de los elementos intangibles dentro de los estados contables obligatorios que elaboran las empresas en general y las entidades financieras en particular parece justificar la utilización de la divulgación voluntaria de información al respecto por parte de estas organizaciones, la cual será de utilidad para los grupos de interés al superar los requisitos legalmente establecidos y proporcionar conocimientos adicionales de la organización (Bamber y McMeeking, 2010).

Centrándonos en la divulgación de intangibles y a diferencia de la literatura existente, debemos indicar que nuestra Tesis Doctoral ***ha ampliado el número de fuentes revisadas*** en tal análisis. Tradicionalmente los estudios previos vienen a revisar los informes anuales cuestión que nosotros hemos completado añadiendo a éstos: informes y programas de responsabilidad corporativa, ratings de sostenibilidad, informes de relevancia prudencial, informes de auditoría, informes de revisión, informes de gestión del riesgo e índices y ratings, entre otros.

En lo que respecta a la metodología seleccionada, debemos indicar que para estudiar las revelaciones de intangibles ***hemos utilizado el análisis de contenido*** como método ampliamente empleado para tal fin [Fernández *et al.* (2013), Mondal y Ghosh (2013) y Tracy-Anne *et al.* (2014)] aunque somos conscientes de que existen limitaciones a la

utilización de esta técnica como la utilización de marcos de codificación homogéneos o la falta de consenso en la definición de elementos intangibles [Abdifatah y Mubaraq (2012), Husin *et al.* (2012), Mondal y Ghosh (2013) y Tracy-Anne *et al.* (2014)]. Sin embargo, esta aproximación metodológica ***se ha completado con la realización de pruebas estadísticas*** para analizar el efecto del tipo de informe empleado para la divulgación de información voluntaria, lo que nos ha permitido hacer comparaciones entre ellos y, adicionalmente, se ha añadido un análisis temporal sobre la evolución de la divulgación de información sobre intangibles en el período 2010-2012 para comprobar el efecto de la variable año en tales entregas. Este análisis estadístico resulta común a este tipo de trabajos según Jones y Shoemaker (1994).

En tercer lugar, nuestro análisis de la divulgación voluntaria de información sobre intangibles se realiza en ***un período de tres años*** en línea con otros estudios [Vandamaele *et al.* (2005) y Abdifatah y Mubaraq (2012)], debido a que nos planteamos dotar de carácter longitudinal al estudio que llevamos a cabo y comprobar la evolución en este periodo de tales revelaciones o tendencia observada. Nos planteamos no sólo conocer el estado actual de la divulgación de intangibles sino también poder establecer una visión evolutiva sobre esta práctica en su pasado más reciente y formarnos una opinión sobre su comportamiento futuro predecible.

En último lugar, debemos indicar que ***incorporamos la utilidad a la interpretación de los resultados obtenidos en el ámbito de la divulgación de intangibles***. Así, nos planteamos que revelar esta información quedará implícitamente condicionado al hecho de otorgarle la necesaria utilidad tanto desde un punto de vista interno como externo.

Por todo lo anterior, consideramos que nuestra Tesis Doctoral viene a completar la literatura existente sobre divulgación de intangibles y a aplicarla de una forma muy concreta al caso de las entidades financieras que nos proponemos analizar. A pesar de la existencia de estudios previos, la forma y el enfoque con el que nos hemos adentrado a su análisis justifica el hueco de la investigación que pretendemos cubrir.

I.3. OBJETIVOS DE LA TESIS DOCTORAL

Nuestra investigación examina la información divulgada voluntariamente sobre elementos intangibles por el conjunto de bancos que forman el IBEX35 en el período 2010-2012 y los cambios sucedidos a lo largo de este período, con el objetivo de deducir la utilidad de esta divulgación voluntaria de información. Concretamente, nos proponemos analizar, mediante la aplicación de un análisis de contenido, la divulgación de información sobre intangibles que realizan estas empresas en sus informes no obligatorios, es decir, informes anuales, memorias de sostenibilidad y otros informes voluntarios publicados por las mismas, con el objetivo de estudiar si el contenido de los distintos documentos incluye información sobre los mismos, de qué tipo de información se está informando, cómo evoluciona y de qué variables depende.

En este sentido, el objetivo general de esta investigación es analizar tanto la divulgación realizada cuantitativamente como deducir la utilidad observada para la información sobre elementos intangibles desde un punto de vista cualitativo. Junto a este objetivo general detallamos los siguientes objetivos más específicos que nos proponemos llevar a cabo.

Objetivo primero: revisar teóricamente el papel de los elementos intangibles dentro del sistema de información contable actual.

En nuestra Tesis Doctoral nos planteamos estudiar los elementos intangibles, analizando las principales características que presentan y que los diferencian del resto de activos de la organización. Debemos apuntar igualmente la importancia de profundizar en el análisis de la gestión empresarial de estos elementos como otro aspecto clave en nuestra investigación. Todo ello sentará las bases teóricas para revisar su tratamiento contable, a través del cual comentaremos los requisitos que establece la normativa contable para proceder a identificarlos, reconocerlos y valorarlos. Si estos elementos son de gran relevancia, puesto que ya adelantamos que se les considera responsables de la creación de ventajas competitivas para las organizaciones, qué duda cabe que deberían estar recogidos por la contabilidad y registrados adecuadamente. Por todo lo anterior, tras analizar la

normativa nacional e internacional de aplicación, concluiremos sobre si el sistema contable obligatorio recoge información sobre elementos intangibles o si, por el contrario, no están siendo integrados, planteándose una disyuntiva entre información relevante e información contable.

Objetivo segundo: analizar la utilidad que proporciona la información sobre intangibles.

Nos dedicamos en este objetivo a revisar desde la teoría qué utilidad se asocia a la información sobre intangibles. Debemos indicar que ante la relevancia teórica que se les ofrece, la información sobre los mismos es de esperar que sea de utilidad para todos los grupos de interés de la organización su conocimiento, incluidos los directivos como principal colectivo interesado en su conocimiento y gestión, cuestión a la que nos dedicaremos en este objetivo. Si bien, debemos indicar que se ha subdividido su análisis en tres bloques correspondientes a los apartados en los que generalmente se suele dividir la presencia de estos elementos en las empresas: bloque humano, estructural y relacional, como ya justificaremos posteriormente.

Objetivo segundo, apartado primero: conocer la utilidad de la información sobre el capital humano.

Una parte importante de los intangibles de cualquier organización la constituye el subgrupo de los intangibles vinculados al capital humano, como parte integrante del capital intelectual o forma de capital intangible que incluye los conocimientos, habilidades y capacidades poseídos por los trabajadores o adquiridos por medio de la educación y el desempeño de sus funciones en la empresa [Nonaka y Takeuchi (1995) y Bueno y Salmador (2005)].

La importancia del capital humano para crear valor en la organización, mantener la ventaja competitiva de la empresa en el mercado y satisfacer las necesidades de los usuarios interesados en la misma, nos lleva a plantearnos nuestro objetivo de revisión de este tipo de utilidad, la centrada en el capital humano. Como estudios previos, debemos destacar el

realizado por Abril *et al.* (2003), el cual estudia las percepciones de utilidad del capital humano para la toma de decisiones en los diferentes sectores de la economía.

Objetivo segundo, apartado segundo: examinar la utilidad que puede suministrar la información sobre el capital estructural de la organización.

Entre los intangibles que forman parte del capital intelectual de una organización, aparece el capital estructural, entendido como el conjunto de conocimientos no sustentados en el ser humano propiedad de la empresa, entre los que podemos destacar las rutinas organizativas, las estrategias, los manuales de procesos y base de datos, entre otros [Brooking (1997), Edvinsson y Malone (1999), Euroforum (1998), Bueno (1999) y Roos *et al.* (2001), entre otros].

La relevancia del capital estructural desde una óptica interna para mejorar la eficacia organizativa a través de la transmisión de conocimientos y la optimización de las infraestructuras y procesos organizacionales, despierta nuestro interés en analizar la utilidad del capital estructural. Como estudios previos a nuestra investigación, debemos destacar los realizados por Collis y Montgomery (1995) y Ordóñez (2001) los cuales analizan la utilidad del capital estructural destacando el grado en el que contribuye a la creación de ventaja competitiva y mejora la eficacia organizativa.

Objetivo segundo, apartado tercero: revisar la utilidad de la información sobre el capital relacional de la entidad.

El último de los componentes del capital intelectual que nos proponemos analizar es el capital relacional o conjunto de recursos vinculados a las relaciones externas de la organización con sus inversores, clientes, proveedores y las percepciones que estos tienen de la misma, capaz de ser transmitido y generar nuevo conocimiento (Euroforum, 1998).

De este modo, si consideramos la importancia del capital relacional para mantener las relaciones con los grupos de interés, diferenciar a las empresas de su competencia y fortalecer la reputación corporativa, encontramos justificación a la necesidad de analizar la utilidad del capital relacional. Como literatura previa revisada, debemos destacar estudios

como Ordóñez (2001), García-Parra *et al.* (2006) y Ousama *et al.* (2011) los cuales destacan la utilidad del capital relacional como factor de competitividad entre las empresas y factor clave para mejorar las relaciones de las empresas con sus grupos de interés.

Objetivo tercero: revisar el papel de los elementos intangibles dentro del sistema de información contable en el caso particular de los bancos.

Los bancos, al igual que cualquier otro tipo de empresa, deben elaborar de forma obligatoria distintos estados contables. La diferencia con el resto de empresas estriba en que al tratarse de entidades financieras deben elaborar, junto con las cuentas individuales, las cuentas consolidadas con las cuales intentarán mostrar la imagen fiel de su patrimonio y de su situación financiera, todo ello siguiendo los criterios de reconocimiento, valoración y presentación legalmente establecidos.

Con este objetivo nos planteamos analizar de manera detallada el tratamiento contable de los elementos intangibles que realizan los bancos equiparándolo con el tratamiento contable que realizan el resto de empresas y que ha sido analizado para el objetivo primero, tratando de intentar determinar si la situación en el ámbito de los bancos es la misma que la del resto de empresas o, si por el contrario, existe una regulación diferente de aplicación en bancos para sus intangibles.

Objetivo cuarto: justificar la utilidad de la divulgación voluntaria de información sobre intangibles para el caso de los bancos desde el punto de vista teórico.

La necesidad de transparencia para cualquier banco es un tema de vital importancia en la actualidad, sobre todo, para recuperar la confianza de inversores y proporcionar una imagen óptima a sus clientes. En este sentido, la divulgación voluntaria de información puede contribuir a ofrecer dicha transparencia y, dentro de la misma, los elementos intangibles pueden llegar a ser fundamentales para cualquier banco, al igual que para cualquier tipo de empresa.

El hecho de considerar a los bancos entidades pioneras en la divulgación de información voluntaria sobre intangibles nos lleva a plantearnos que consideran esta

información de utilidad para sus grupos de interés. No obstante, será nuestro objetivo revisar desde la teoría si la información sobre intangibles es o no de utilidad para estas empresas.

Objetivo quinto: análisis descriptivo de la información sobre intangibles divulgada por los bancos analizados.

Consideramos necesario aplicar nuestro análisis de la divulgación de intangibles a los bancos por su papel de pioneros en este tipo de revelación y ante la ausencia de estudios sobre estas empresas en los últimos años. Para ello, nos proponemos realizar una comparativa entre las prácticas de divulgación de información voluntaria que llevan a cabo dichos bancos cotizados durante el período 2010-2012 y realizar un análisis de contenido de los informes publicados voluntariamente por los bancos cotizados del IBEX 35. Con este objetivo analizaremos desde un punto de vista descriptivo la cantidad de información que divulgan los bancos cotizados del IBEX. Nos interesa saber si mantienen el papel apuntado de pioneros o si, por el contrario, ahora ya no es un tema que les preocupe. El análisis de la información sobre intangibles divulgada permitirá corroborar o no esta afirmación.

Objetivo sexto: análisis descriptivo sobre la evolución de la información sobre intangibles divulgada por los bancos analizados.

Para corroborar el papel de los bancos como pioneros en la divulgación de información voluntaria de intangibles también consideramos oportuno analizar la evolución las divulgaciones voluntarias que realizan. De este modo, no sólo tendremos unos resultados en un momento del tiempo sino que podremos obtener una visión evolutiva de las divulgaciones voluntarias de información sobre elementos intangibles que realizan los bancos cotizados, todo ello aplicando un análisis de contenido a los informes voluntarios que publican los bancos que cotizan en el IBEX 35.

Objetivo séptimo: análisis explicativo de la divulgación de intangibles realizada por los bancos españoles.

El análisis descriptivo planteado en los objetivos anteriores deberá ser completado con un análisis explicativo. De este modo, nos planteamos ahora estudiar si existen diferencias significativas en las revelaciones de intangibles realizadas por los bancos que cotizan en el IBEX 35 según el tipo de informe empleado así como el año analizado.

Objetivo séptimo, apartado primero: efecto del tipo de informe en la divulgación de intangibles realizada por los bancos españoles.

En este caso tratamos de analizar si existen diferencias significativas entre las revelaciones de intangibles realizadas por los bancos estudiados según el informe empleado y que ha sido agrupado en tres documentos: informe anual, memoria de sostenibilidad y otros informes voluntarios.

Con este objetivo nos planteamos superar la limitación que supone utilizar el informe anual en los trabajos de análisis de contenido, utilizando para estas divulgaciones otro tipo de informes que vienen a completarlo y atendiendo así una de las críticas que se hace por la literatura existente al empleo de esta técnica. En consecuencia, estudiaremos el efecto del tipo de informe que utilizan los bancos que cotizan en el IBEX 35 para divulgar información voluntaria sobre sus elementos intangibles, corroborando o no tales críticas según el efecto detectado.

Objetivo séptimo, apartado segundo: efecto del año en la divulgación de intangibles realizada por los bancos españoles.

En la segunda parte de nuestro análisis descriptivo nos planteamos estudiar, mediante un análisis longitudinal, si existen diferencias significativas entre las políticas de divulgación de intangibles para los bancos que cotizan en el IBEX 35 durante el período 2010-2012. Estudiaremos si se ha producido algún tipo de variación en la divulgación de

intangibles que realizan estos bancos durante el período comprendido entre 2010 y 2012 y describiremos el tipo de comportamiento seguido por los bancos objeto de estudio.

I.4. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

Con relación a la metodología seguida para el desarrollo de nuestra Tesis Doctoral, debemos indicar que la revisión bibliográfica realizada ha sido un aspecto fundamental para la consecución de los objetivos de tipo teórico (1 y 2). Concretamente, buscamos información sobre elementos intangibles y sobre su utilidad, mediante la revisión de las siguientes bases de datos: *ABI/Inform*, *Accounting and Tax*, *Banking Information Source*, *Teseo de Tesis Doctorales*, *CSIS*, *EconLit*, *ISOC*, *Journal Citation*, que incluyen publicaciones generalistas y específicas para nuestro tema de estudio como: *Journal of Human Resource Costing and Accounting*, *Journal of Intellectual Capital*, *Journal Accounting, Auditing & Accountability*, *Accounting & Business Research*, *The British Accounting Review*, así como en las publicaciones de numerosos congresos, conferencias e iniciativas a través de Internet, como *Corporate Excellence* o *Intellectual Capital Startpage*, entre otras.

Todo ello ha permitido elaborar un marco de referencia sobre el que obtener conclusiones al amparo de investigaciones previas acerca de la información sobre intangibles de las organizaciones y de su utilidad, contenido en el segundo capítulo de nuestra Tesis Doctoral. Así como, seguidamente, analizar la población objetivo, las entidades financieras, la información contable general que elaboran estas empresas y la importancia que, desde la teoría, se le asigna a la información de intangibles para las mismas, cuestiones integradas en el tercer capítulo.

Para el segundo bloque de nuestra Tesis Doctoral, de contenido empírico, y donde se corroborará si tal relevancia, la relativa a intangibles, en la práctica resulta o no corroborada a través de la divulgación de esta información, se utiliza la técnica del análisis de contenido para describir la revelación de intangibles en estas empresas así como pruebas estadísticas no paramétricas para el análisis del efecto del tipo de informe y año de revelación en tales revelaciones.

El análisis de contenido, constituye una de las técnicas de investigación más importantes de las ciencias sociales y se ha mostrado de gran utilidad en el análisis de comunicaciones relativas al área del capital intelectual [Beattie y Thompson (2007) y Steenkamp (2007), entre otros]. En nuestro análisis de contenido hemos utilizado tres unidades de análisis. En primer lugar, como unidades de muestreo analizamos la información publicada de manera voluntaria por las entidades financieras. La presencia o ausencia de términos o atributos relacionados con elementos intangibles, forman la unidad de registro, mientras que la frase se ha elegido como unidad de contexto. Respecto al sistema de categorías elegido para nuestra Tesis Doctoral, está conformado por cinco categorías: *concepto capital intelectual*, *capital humano*, *capital estructural*, *capital relacional* y *utilidad informativa*. Para codificar toda esta información divulgada voluntariamente por las entidades financieras, hemos utilizado reglas de codificación y normas de recuento. En concreto, hemos codificado las unidades de muestreo mediante la aplicación informática ATLAS.ti, utilizando la presencia o ausencia de los elementos intangibles comentados anteriormente como medida de codificación. Respecto a la elección del sistema de codificación informático versus al manual, creemos conveniente justificar nuestra elección por la fiabilidad que supone. Las ventajas de llevar a cabo una codificación informática son, entre otras, el procesamiento de gran cantidad de datos a una alta velocidad, garantizar la fiabilidad al obtener el mismo resultado independientemente de la codificación realizada, combinar una perspectiva narrativa más cualitativa y una analítica, más cuantitativa y reducir la subjetividad en el tratamiento de los datos.

Respecto a la metodología empleada para conocer el papel de las variables tipo de informe y año de revelación, debemos indicar que, antes de saber la prueba estadística que nos permita contrastar las hipótesis pertinentes, se han realizado pruebas de normalidad (Test de Kolmogorov-Smirnov y Shapiro-Wilk para muestras pequeñas) y de homocedasticidad con el estadístico de Levene. Una vez que ha sido comprobado el ámbito no paramétrico de las variables, utilizaremos la prueba de Wilcoxon para comparar cada uno de los informes empleados y analizar si existen o no diferencias significativas entre la revelación por categorías de intangibles planteadas, todo ello con el programa informático SPSS, versión 19.

En el mismo sentido, debemos apuntar que los informes analizados no son informes específicos para la divulgación de elementos intangibles. En concreto, debido a que los bancos estudiados no elaboran informes con este carácter, los denominados Informes de Capital Intelectual, se han analizados los informes y programas de responsabilidad corporativa, ratings de sostenibilidad, informes de relevancia prudencial, informes de auditoría, informes de revisión, informes de gestión del riesgo, informes de progreso e índices y ratings, entre otros.

I.5. ESTRUCTURA

Nuestra Tesis Doctoral se ha estructurado en tres capítulos perfectamente diferenciados, acordes con los objetivos propuestos, como exponemos a continuación:

Como contenidos básicos de un segundo capítulo debemos indicar que tanto el concepto elemento intangible como el concepto utilidad, constituyen los núcleos fundamentales de nuestra investigación. Así, en primer lugar, se dedica un apartado a estudiar los orígenes de los elementos intangibles, prestando especial interés a la importancia de estos elementos, sin olvidarnos de la gestión que realizan las organizaciones para dar respuesta al primer objetivo de nuestra Tesis Doctoral.

En un tercer capítulo, nos planteamos conocer de forma más concreta qué son las entidades financieras y que rasgos las caracterizan como población objetivo de nuestra Tesis Doctoral. Igualmente, procederemos a estudiar la información contable obligatoria que han de elaborar las mismas y donde concluiremos, al igual que en el resto de empresas, que la información existente es reducida y que sólo un reducido número de estos elementos superan los requisitos contables. Por este motivo, realizamos una revisión de la literatura en el área de la divulgación de información voluntaria, prestando un especial énfasis en las diversas directrices surgidas del mundo académico con el propósito de orientar y homogeneizar las prácticas de gestión y medición de la información divulgada voluntariamente al respecto de estos elementos. Finalizaremos revisando los motivos que aconsejan disponer de información sobre el capital intelectual para entidades financieras, o en otras palabras, tratando la utilidad de esta información para estas empresas, lo que constituye el segundo de nuestros objetivos de investigación. Destacamos, como aspecto

fundamental, la revisión teórica acerca de la utilidad de la información sobre los elementos intangibles, realizando un recorrido desde los aspectos generales hacia aquellos otros más particulares y, en especial, a la utilidad del capital humano, la utilidad del capital estructural y la utilidad del capital relacional, a fin de aportar una mejor comprensión del papel estratégico y de gestión que ejercen los elementos intangibles en las relaciones con sus grupos de interés y en la creación de ventajas competitivas sostenibles en las organizaciones.

Concluida la revisión de la literatura de los capítulos segundo y tercero, abordamos el estudio empírico a lo largo del cuarto capítulo. Para ello, la última parte de la investigación está dedicada a conocer la divulgación voluntaria de información sobre intangibles en las entidades financieras, tanto desde un punto de vista descriptivo como explicativo. Desde el plano descriptivo revisaremos la divulgación de información según las cinco categorías creadas al efecto tanto de forma global para la población de bancos estudiados como individualmente para cada uno de ellos. Desde el plano explicativo, revisaremos el efecto del tipo de informe y año a la hora de explicar esta política reveladora en las entidades analizadas.

Se finaliza con un quinto capítulo de síntesis de los principales resultados obtenidos, integrando las conclusiones más destacadas en relación con cada uno de los objetivos propuestos en este primer capítulo. Por un lado, se recogen conclusiones de tipo teórico, procedentes de los capítulos segundo y tercero así como un segundo bloque donde sintetizamos las principales evidencias encontradas en el estudio empírico llevado a cabo en el cuarto capítulo. Finalizamos con el comentario de las líneas de investigación con las que pretendemos continuar analizando y participando en esta temática así como con el comentario de las limitaciones encontradas.

I.6. BIBLIOGRAFÍA

ABDIFATAH, A.H. Y MUBARAQ, S. (2012): “The trends of intellectual capital disclosures: evidences from the Nigerian banking sector”. *Journal of Human Resource Costing and Accounting*, 16(3): 184-209.

ABRIL, A. K., BOSMA, P. Y DEGLON, A. D. (2003): "IC measurement and reporting: establishing a practice in SA mining". *Journal of Intellectual Capital*, 4(2): 165- 180.

ADELOWOTAN, M. O., CRONJÉ, J. Y WINGARD, C. H. (2013): "The significance of human capital disclosures in corporate annual reports of top South African listed companies: evidence from the financial directors and managers". *African Journal of Business Management*, 7(34): 3248- 3258.

BAMBER M. Y MCMEEKING. K. (2010): "An examination of voluntary financial instruments disclosures in excess of mandatory requirements by UK FTSE 100 non-financial firms". *Journal of Applied Accounting Research*, 11(2): 133-153.

BEATTIE, V Y TOMPSOM, S.J. (2007): "Lifting the lid on the use of content analysis to investigate intellectual capital disclosures". *Accounting Forum*, 31(2): 129-163.

BROOKING, A. (1997): *El Capital Intelectual: el principal activo de las empresas del tercer milenio*. Paidós Empresa, Barcelona.

BUENO CAMPOS, E. (1999): "Gestión del conocimiento, aprendizaje y capital intelectual". *Boletín del Club Intelec*, 1: 2-10.

BUENO, E. Y SALMADOR, M. P. (2005): "Strategy –making as a complex Double-loop process of knowledge creation: Four cases of established banks reinventing the industry by means of the Internet", en Szulanski, G.; Porac y Doz, Y. (eds): *Strategy Process Advances in Strategic Management*, 22: 267-318.

CAÑIBANO, L., GARCÍA AYUSO, M. Y SÁNCHEZ, P. (2000): Accounting for intangibles: a literature review. *Journal of Accounting Literature*, 19: 102-130.

CASTILLA POLO, F. (2007): "The Recent History of Intellectual Capital: the Most Significant Topics and Contexts in its Development". *International Journal of Accounting, Auditing and Performance Evaluation*, 5 (4/5): 362-382.

COLLIS, D. J. Y MONTGOMERY, C. A. (1995): "Competing on resources: Strategy in the 1990s". *Harvard Business Review*, July-August: 118-128.

DEAN, A. Y KRETSCHMER, M. (2007): "Can Ideas be Capital? Factors of Production in the Post-industrial Economy: A Review and Critique". *Academy of Management Review*, 32: 573-594.

DUMAY, J. Y GARANINA, T. (2013): "Intellectual capital research: a critical examination of the third stage". *Journal of Intellectual Capital*, 14(1): 10-25.

EDVINSSON, L. (2013): "IC 21: Reflections from 21 years of IC practice and theory". *Journal of Intellectual Capital*, 14(1): 163-172.

EDVINSSON, L. Y MALONE, M. S. (1999): *El capital intelectual: Cómo identificar y calcular el valor de los recursos intangibles de su empresa*. Gestión 2000, Barcelona.

EUROFORUM ESCORIAL, (1998): *Medición del Capital Intelectual: Modelo Intelect*, Madrid: Instituto Universitario Euroforum Escorial.

FERNÁNDEZ, A. I., GONZÁLEZ, F. Y SUÁREZ, N. (2013): "The real effect of banking crises: Finance or asset allocation purposes? Some international evidence". *Journal of Banking and Finance*, 37(7): 2419-2433.

GARCÍA-PARRA, M., SIMÓN, P. Y SALLAN, J. M. (2006): "La evolución del capital intelectual y las nuevas corrientes". *Intangible Capital*, 13(2): 277-307.

GUTHRIE, J. (2001): "The management, measurement and the reporting of Intellectual Capital". *Journal of Intellectual Capital*, 2(1): 27-41.

GUTHRIE, J., RICCERI, F. Y DUMAY, J. (2012): "Reflections and projections: A decade of Intellectual Capital Accounting Research". *The British Accounting Review*, 44: 68-82.

HUSIN, N. M., HOOPER, K. Y OLESEN, K. (2012): "Analysis of intellectual capital disclosure-an illustrative example". *Journal of Intellectual Capital*, 13(2): 196-220.

JONES, M.J. Y SHOEMAKER, P.A. (1994): "Accounting narratives: A review of empirical studies of content and readability". *Journal of Accounting Literature*, 13: 142-184.

LEV, B. (2003): *Intangibles: Medición, gestión e información*. Deusto, Barcelona.

LEV, B. Y ZAROWIN, P. (1999): "The boundaries of financial reporting and how extend them". *Journal of Accounting Research*, 37(3): 353-386.

LIAO, L., LOW, M. Y DAVEY, H. (2013): "Chinese and English language versions: intellectual capital disclosure". *Journal of Intellectual Capital*, 14(4): 661-686.

LIN, C.P. (2007): "To share or not to share? Modeling tacit knowledge sharing its mediators and antecedents", *Journal of Business Ethics*, 70: 411-28.

MELLONI, G. (2015): "Intellectual capital disclosure in integrated reporting: an impression management analysis". *Journal of Intellectual Capital*, 16(3): 661-680.

MONDAL, A. Y GHOSH, S. K. (2012): "Intellectual capital and financial performance of Indian banks". *Journal of Intellectual Capital*, 13(4): 515-530.

- (2013): "Intellectual Capital Reporting Trends in India: An Empirical Study on Selected Companies". *International Journal of Financial Management*, 3(1): 9-18.

NAPOLI, F. (2013): “Voluntary disclosure reduces agency conflicts: An empirical analysis of Italian listed companies with substantial intangible assets”. *Corporate Ownership and Control*, 11(1): 576-599.

NELL, T., TETTENBORN, M. Y ROGLER, S. (2015): “Materiality and disclosure quality of identifiable intangible assets: Evidence from Germany”. *Corporate Ownership and Control*, 12(2): 381-395.

NONAKA, I. Y TAKEUCHI, H. (1995): *The Knowledge-creating company. How Japanese companies create the dynamics of innovation?*. Oxford University Press, New York.

ORDÓÑEZ DE PABLOS, P. (2001): “*Capital intelectual, gestión del conocimiento y sistemas de gestión de recursos humanos: Influencia sobre los resultados organizativos*”. Tesis Doctoral, Universidad de Oviedo.

OUSAMA, A. A., FATIMA, A. H. Y HAFIZMAJDI, A. R. (2011): “Usefulness of intellectual capital information: preparer’s and users’ view”. *Journal of Intellectual Capital*, 12(3): 430-445.

ROOS, J., ROOS, G., DRAGONETTI, N. Y EDVINSSON, L. (2001): *Capital Intelectual. El valor intangible de las empresas*. Paidós Empresa, Barcelona.

ROSENBERG, N. (2004): *Innovation and Economic Growth*. Paris: OCDE.

SRIRAM (2008): “Relevance of intangible assets to evaluate financial health”. *Journal of Intellectual Capital*, 9(3): 351-366.

STEENKAMP, N. (2007): “*Intellectual Capital Reporting in New Zealand: Refining content analysis as a research method*”, PhD Thesis. Auckland University of Technology, Auckland, New Zealand.

STRIUKOVA, L., UNEMAN, J. Y GUTHRIE, J. (2008): “Corporate reporting of intellectual capital: Evidence from UK companies”. *The British Accounting Review*, 40(4): 297-313.

TRACY-ANNE, S., STRATFORD, M. Y CLARK, M. (2014): “Intellectual Capital reporting: a longitudinal study of New Zealand Companies”. *Journal of Intellectual Capital*, 15(1): 157-172.

VANDEMAELE, S. N., VERGAUWEN, P. G. M. C. Y SMITH, A. J. (2005): “Intellectual capital disclosure in The Netherlands, Sweden and the UK: A longitudinal and corporative study”. *Journal of Intellectual Capital*, 6(3): 417-426.

CAPÍTULO SEGUNDO: LOS ELEMENTOS INTANGIBLES Y SU UTILIDAD PARA LA TOMA DE DECISIONES. UNA REVISIÓN TEÓRICA

II.1. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, parece aceptarse que la generación de riqueza suele asociarse al desarrollo y mantenimiento de ventajas competitivas basadas sobre todo, en elementos intangibles. De hecho, apreciamos el evidente aumento de su importancia dentro de un entorno económico y empresarial como el presente basado en el conocimiento y en la tecnología [Ousama *et al.* (2011), Tejedo (2011) y Edvinsson (2013)].

Igualmente, cada vez resulta menos cuestionable la trascendencia de los elementos intangibles para la gestión de las organizaciones en una etapa donde la importancia relativa de los bienes tangibles ha disminuido dentro de las empresas (Lev, 2003). Se les considera responsables de la consecución de ventajas competitivas por las organizaciones en virtud de sus especiales atributos, entre los que destacamos su carácter específico y su bajo coste marginal, entre otros, para la sociedad en la que se integran [Lev (2003), Lin (2007) y Sriram (2008), entre otros].

Por otro lado, si analizamos el papel de la información contable y financiera como contexto de la presente Tesis Doctoral, debemos indicar que ésta ha sido vista como un requisito legal y normativo, cuya utilidad se basaba en el cumplimiento de los requerimientos de control de los organismos estatales [Nomen (2005a, b), Ousama *et al.* (2011) y Tejedo (2011)]. Si bien, no ha tardado en hacerse evidente la necesaria búsqueda de utilidad como característica de la información contable, que pretende adecuarse al propósito del usuario. Esta idea es defendida tanto a nivel nacional como internacional, tal y como lo demuestran organismos como la *American Accounting Association* (AAA) (1936, 2013), el Plan General de Contabilidad (PGC) (2007) y el *Financial Accounting Standards Board* (FASB) (2004b), los cuales reconocen la diversidad de usuarios y necesidades de los mismos.

Relacionando ambos temas, podemos afirmar que , las limitaciones de la normativa contable sobre elementos intangibles, a las que nos referiremos más tarde, y que se resumen en el impedimento, en términos generales, para que los elementos intangibles generados por las empresas internamente puedan ser reconocidos contablemente, unida a la relevancia estratégica de estos elementos, nos lleva a profundizar acerca del potencial valor que el conocimiento de esta información puede representar para usuarios internos y externos.

Apreciamos la necesidad de realizar un análisis más profundo de la relevancia asumida por los mismos, en el ámbito económico, empresarial y social. Para ello, nos ocuparemos de analizar su importancia en el entorno económico actual junto con la evolución sufrida desde su origen hasta nuestros días, relacionándolos con diversos términos económicos como la riqueza, el conocimiento humano o el valor añadido. También revisaremos la implementación de gestión de la información sobre intangibles por las empresas, pues nuestro objetivo está centrado en analizar esta información y, más concretamente su utilidad.

Como antecedente más inmediato, debemos destacar a Ousama *et al.* (2011) quienes analizan las percepciones que tienen los usuarios de la utilidad de la información de elementos intangibles divulgada en los informes anuales de sociedades cotizadas. Para estos autores, la información de estos elementos es útil para la toma de decisiones, encontrando diferencias significativas en las percepciones de utilidad manifestadas según sus usuarios. Otros autores, que también consideramos antecedentes cercanos, se centran en analizar la utilidad de la información en cuestión para los gerentes de las empresas como Mavrinnac y Siesfeld (1998) en Estados Unidos y Abril *et al.* (2003) para el caso de Sudáfrica, mientras que Cuganesan *et al.* (2005) investigan exclusivamente el caso de los analistas financieros como grupo de usuarios objetivo.

En suma, todos estos autores concluyen en destacar la utilidad de la información sobre elementos intangibles para la toma de decisiones, lo cual justifica uno de nuestros objetivos de investigación. En este contexto, nos planteamos no sólo analizar las principales características de los elementos intangibles, su valoración y reconocimiento contable por las empresas, sino también ampliar nuestro estudio en este capítulo con el análisis de la utilidad que la información sobre los mismos puede proporcionar a las organizaciones.

II.2. LOS ELEMENTOS INTANGIBLES

Una vez presentada nuestra investigación, pasamos a centrarnos en los elementos intangibles, como principales protagonistas de nuestro estudio. Trataremos la definición de estos elementos, su importancia en la economía, la evolución experimentada desde sus

orígenes, así como un análisis de su tratamiento contable y gestión de los mismos por parte de las empresas.

II.2.1. Definición de elementos intangibles

Durante el desarrollo del presente apartado analizaremos las principales definiciones aportadas por la literatura existente sobre estos elementos. Si bien, para realizar un análisis completo de los intangibles, procederemos al estudio de diferentes términos con los que se suele relacionar y describiremos la importancia de estos elementos, su evolución y gestión.

Cañibano *et al.* (1999), Martínez (2002), Hand y Lev (2003), Lev (2003) y Vilaseca *et al.* (2003), entre otros, definen los elementos intangibles como aquellos componentes de naturaleza inmaterial, con ausencia de sustancia física y carácter no monetario, capaces de generar beneficios económicos futuros, controlados por la empresa como resultado de acontecimientos o transacciones pasadas, como la producción, compra u otro medio de adquisición.

En este sentido, consideramos oportuno aclarar la diferencia entre activos intangibles y elementos intangibles. El término activo intangible hace referencia a las inversiones de naturaleza intangible que pueden ser reconocidas y reflejadas en el balance, desde el ámbito contable (PGC, 2007). El concepto de intangible es más amplio ya que los elementos intangibles pueden incluir a elementos que superarían o no las exigencias de las normas contables y, que por tanto, no se denominarían activos intangibles. Para seguir analizando los elementos intangibles, pasamos a relacionarlos con diferentes términos con los que suelen aparecer vinculados dentro de las diferentes investigaciones revisadas.

II.2.1.1. Elementos intangibles y capital intelectual

Tras la revisión de la bibliografía realizada, hemos observado que la mayoría de los investigadores asimilan el capital intelectual con los elementos intangibles presentes en una organización. En este sentido, se trata de un concepto que estará formado por: capital humano (conocimientos aptitudes, motivación, formación de los trabajadores, etc.), capital organizacional o estructural (capital de los procesos, productos o servicios y capital de

innovación y desarrollo), capital relacional (capital comercial y comunicacional), teniendo en cuenta que de la interacción entre el capital organizacional y el humano, puede surgir el capital relacional [Guthrie *et al.* (2007), Boedker *et al.* (2008) y Ricceri (2008)]. Nos ha parecido oportuno hacer un recorrido a través de los distintos autores más relevantes en estos temas. No obstante, con el fin de llegar a entender este concepto con más detalle, pasamos a desarrollar algunas de las definiciones aportadas de capital intelectual como conjunto de intangibles (Véase tabla nº II.1.).

Tabla nº II.1.: Definiciones de Capital Intelectual

Fuente	Definición	Apreciaciones más destacables
Ordóñez (1998)	Activos intangibles no revelados que participan en la creación de valor	Capital intelectual: intangibles que crean valor
Mouritsen (1998)	Conocimientos que posee una empresa que posibilitan su adaptación a las condiciones cambiantes	Limita el capital intelectual a los conocimientos de la organización y a la adaptación continua al entorno
Bueno (1999)	Es aquella variable de fondo que permite la eficacia del aprendizaje organizativo	Carácter estático y agregado de conocimientos de la entidad
Edvinsson y Malone (1999)	Conocimientos y experiencia que contribuyen a la creación de ventaja competitiva en el mercado	Asociación del capital intelectual al capital humano
Sullivan (2000)	Todo conocimiento susceptible de convertirse en beneficio	Conocimiento y activos intelectuales
Bontis y Girardi (2000)	Recurso intangible de la empresa	Relación entre intangible y capital intelectual
Petty y Guthrie (2000)	Valor económico de dos categorías de intangibles de una entidad	Capital organizacional y humano
Brennan (2001)	Son aquellos activos intangibles como patentes, derechos de propiedad intelectual y de autor	Capital intelectual conjunto de intangibles
Cañibano <i>et al.</i> (2002)	Combinación de recursos humanos, organizativos y relacionales	Capital intelectual: agregado de intangibles que crean valor
Martínez (2002)	Activos no reflejados en estados contables tradicionales generados de valor	Relaciona el capital intelectual con el estructural y el humano
Nevado y López (2002)	Activos humanos y estructurales no reflejados por la contabilidad que generarán beneficios futuros	Capital intelectual único para cada entidad, dependiendo de los objetivos de cada una de ellas
Martínez y García-Meca (2005)	Conocimiento, propiedad intelectual y experiencia capaces de generar riqueza	Medio a través del cual la empresa puede crear riqueza
Castilla (2005)	Intangibles vinculados al ámbito humano, estructural y de las relaciones externas capaces de crear valor	Relación entre intangibles y capital intelectual
Magdi (2008)	Cocimiento y experiencia que permite obtener ventaja competitiva para la entidad	Parte intelectual y práctica del capital intelectual
Pulido (2008)	Capital intangible oculto de las empresas	Capital intelectual formado por capital humano y resto de intangibles ocultos o

Si comparamos todas las definiciones mencionadas, podemos apreciar que uno de los rasgos más repetidos es la consideración del capital intelectual como conjunto de elementos intangibles íntimamente relacionados entre sí, apoyados en los objetivos estratégicos de la entidad y en la diversidad de activos inherentes en la misma, entre los que destaca el conocimiento disponible en la entidad y las relaciones establecidas entre los mismos [Ordóñez (1998), Bontis y Girardi (2000), Brennan (2001) y Monclús (2004)].

Especialmente interesante nos parece la división del capital intelectual en humano, estructural y relacional, detectando las interconexiones entre estos tres elementos y la creación de valor, basadas en los objetivos estratégicos y materializadas en estos recursos de la organización (Castilla, 2005). Tan *et al.* (2008) consideran el capital humano como la capacidad de las personas para actuar en diversas situaciones e incluye habilidades, educación, experiencia, valores y motivación, mientras que la estructura externa la relacionan con clientes y proveedores y la estructura interna con patentes, conceptos, sistemas informáticos y cultura corporativa.

El hecho de considerar el capital humano parte del capital intelectual de la entidad, deberá posibilitar la creación de factores de éxito, entendiendo éste como un proceso que culmina en última instancia en establecer relación con el capital estructural y organizacional para obtener beneficios, cuestión que también aparece implícita en un importante número de definiciones [Mouritsen (1998), Sullivan (2000), Ross *et al.* (2001), Cañibano *et al.* (2002), Nevado y López (2002), Castilla (2005), Martínez y García-Meca (2005) y Magdi (2008)].

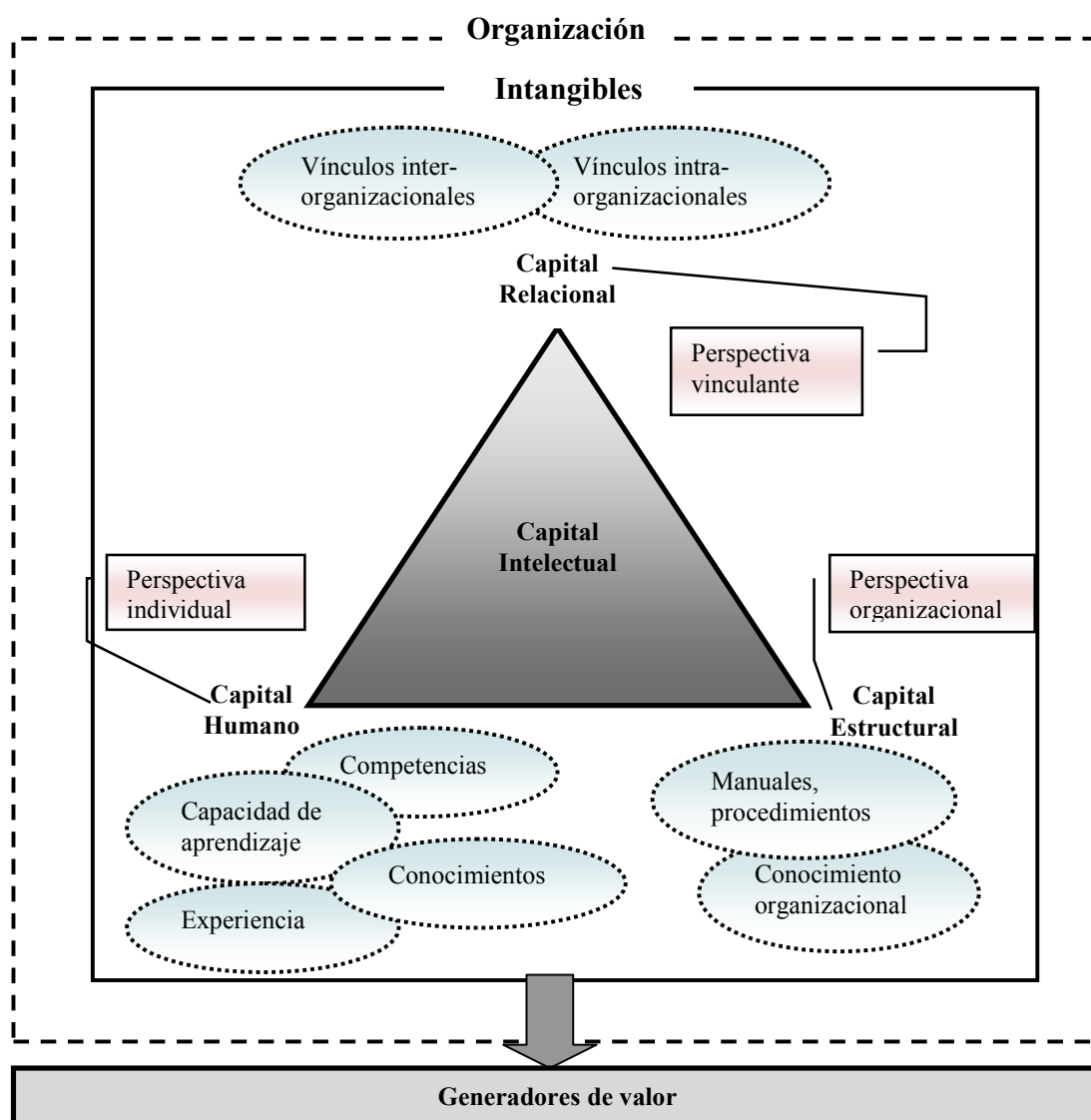
En esta diversidad de opiniones podemos destacar el carácter único y exclusivo de los elementos intangibles de cada organización, el cual parece depender de los objetivos marcados al inicio de la estrategia empresarial. Es por este motivo por el que autores como Bueno (1999), Petty y Guthrie (2000) y Cañibano *et al.* (2002), entre otros, convienen en destacar el carácter estático de los intangibles, los cuales serán incorporados a la entidad con el objetivo de crear valor económico y establecer vínculos entre ellos.

La existencia de estas interconexiones entre los elementos intangibles se materializará en la práctica, determinando el rendimiento económico y el valor agregado

para la organización (Bueno, 1999). En ocasiones, la ventaja derivada de las relaciones establecidas entre los principales elementos intangibles, conlleva la posibilidad de alinear orientación estratégica y rendimiento. En concreto, Giustina *et al.* (2010) proponen una misión organizativa basada en definir los intangibles como medida del rendimiento organizacional y evaluar el desempeño en términos de creación de capital humano, organizativo y relacional.

Resumimos a continuación los conceptos que consideramos más destacados para poder definir el capital intelectual existente en una organización como conjunto de elementos intangibles, véase la ilustración nº II.1:

Ilustración nº II. 1: Concepto de Capital Intelectual



Fuente: Adaptado de González e Inés (2007)

Al igual que González e Inés (2007) proponen, consideramos oportuno estudiar el capital intelectual desde una triple perspectiva: capital humano, estructural y relacional, con el objetivo de poder optimizar su valoración, aunque en opinión de Keong (2008), el capital intelectual no suele estar claramente definido, sino que se sustituye por una serie de términos que proporcionan el mismo significado y a través de los cuales la empresa podrá conseguir beneficios futuros. Nos referimos a los elementos intangibles.

De lo anterior podemos deducir la consideración del capital intelectual como agregado de intangibles, los cuales deberán ser tenidos en cuenta por cualquier organización, para definir las estrategias a seguir. Mediante este capital, la empresa podrá adquirir ventajas competitivas en el mercado y lograr aumentos de valor materializados en resultados futuros para la misma, tal y como han puesto de manifiesto tanto los autores anteriores como numerosos investigadores que se integran en la perspectiva estratégica, tal y como abordaremos a continuación.

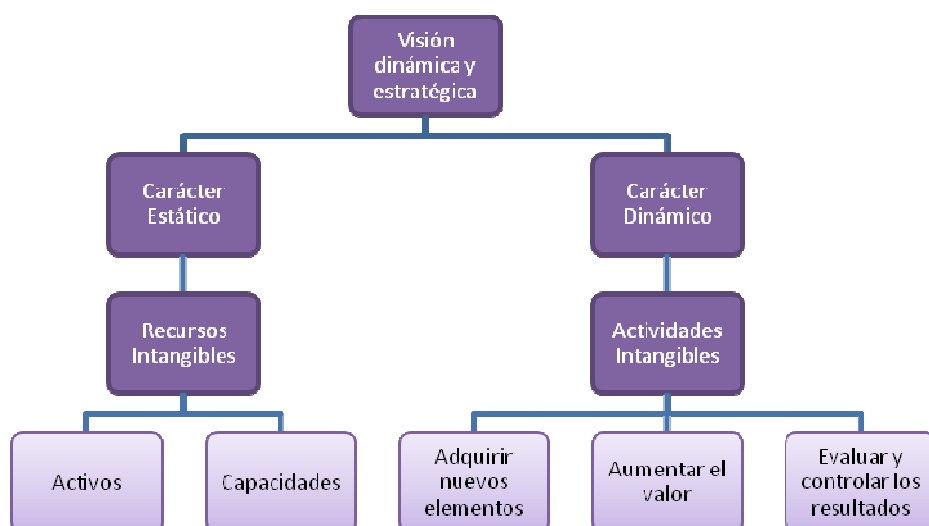
II.2.1.2. Elementos intangibles, recursos y actividades

Haciendo un breve apunte histórico, destacamos las ideas de Penrose (1959) según las cuales los análisis estratégicos empiezan a basarse en los recursos de las empresas, debido a las diferencias de rentabilidad detectadas en empresas pertenecientes a un mismo sector. Este autor considera a la empresa no tanto como una organización administrativa sino como una colección de recursos productivos humanos y materiales. De acuerdo con su visión, los recursos nunca suelen considerarse por sí mismos los inputs en los procesos productivos, sino los servicios que estos recursos prestan, los cuales dependerán de la experiencia y del conocimiento acumulado dentro de la empresa y, por tanto, serán específicos de la misma.

En consecuencia, esta especificidad de los elementos intangibles causa la lógica vinculación de éstos a las estrategias de diferenciación de las entidades. Si bien, en tal proceso aparecen dos conceptos relacionados que pasamos a comentar, nos referimos a los recursos y a las capacidades intangibles.

Por recurso intangible debemos entender el *stock* o valor actual del mismo en un momento concreto del tiempo, expresado o no en términos financieros, mientras que las actividades intangibles serían acciones que implican la asignación de recursos para adquirir nuevos elementos, aumentar el valor de los recursos existentes y evaluar y controlar los resultados obtenidos. Concretamente, podemos asignar un carácter estático a los recursos mientras que las actividades las identificaremos con un carácter dinámico, tal y como podemos observar en la ilustración nº II.2.:

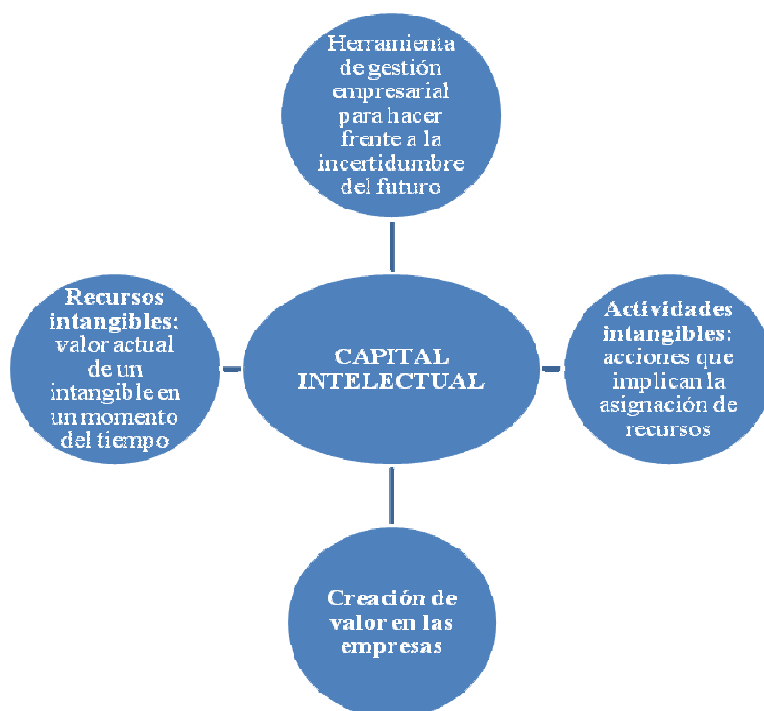
Ilustración nº II.2.: Visión dinámica y estratégica de los intangibles



Fuente: Adaptado de Cañibano (2007)

Ochoa *et al.* (2007) también hacen alusión al término recurso intangible como *stock* o valor actual de un intangible determinado en un momento concreto del tiempo. En cambio, las actividades estarían formadas por la asignación de recursos destinados a adquirir nuevos intangibles y aumentar el valor de los existentes. Así, deducimos la integración de los recursos y actividades intangibles para crear valor adicional en la entidad. Diferenciando cada uno de los conceptos mencionados anteriormente de manera esquemática, observaríamos las siguientes implicaciones –véase ilustración nº II.3.:

Ilustración n° II.3.: Marco conceptual de los intangibles



Fuente: Adaptado de Cañibano (2007)

Como podemos observar, Cañibano (2007) diferencia los recursos intangibles de la entidad de las actividades que permiten combinar dichos recursos de manera eficiente. Este autor plantea que la creación de valor en las empresas vendrá generada por la combinación de recursos y actividades intangibles y no por su consideración de manera independiente. De la unión de todos los intangibles creadores de valor, resulta la creación del capital intelectual de la entidad, el cual podrá ser utilizado en el mercado como herramienta de gestión empresarial para hacer frente a la incertidumbre del futuro económico.

II.2.1.3. Elementos intangibles y fondo de comercio

Opiniones como la de Tejedo (2011) manifiestan que los elementos intangibles no son más que el reflejo del fondo de comercio o *goodwill* y, por tanto, que no se deben gestionar sino que su valor se determinará de forma indirecta en el mercado bursátil. Brooking (1997) justifica el origen de capital intelectual según la presencia de los elementos intangibles en las relaciones establecidas con los clientes, más tarde denominado

como fondo de comercio, mientras que Guthrie (2001) asimila los intangibles directamente con este concepto.

Sin embargo, autores como Sveiby (1997a) distinguen los elementos intangibles del fondo de comercio. Elementos intangibles se asemejan a la capacidad de la entidad para adaptarse a los cambios del entorno mediante el aprendizaje, mientras que por fondo de comercio se entiende el conjunto de activos reales de la entidad.

Para Zhang (2013) el fondo de comercio estará formado por los elementos intangibles no reconocidos en los estados financieros de manera que las empresas que reconozcan un fondo de comercio positivo tendrán mayor liquidez, rentabilidad y apalancamiento que las empresas que no lo reconozcan.

II.2.1.4. Elementos intangibles y creación de valor

Nomen (2005b) se pronuncia sobre los orígenes de la creación de valor, diferenciando dos puntos de vista. En primer lugar, si la empresa puede disponer de recursos y habilidades suficientes para una determinada actividad en un mercado concreto, la empresa podrá competir en dicho mercado. En cambio, si la empresa puede disponer de recursos y capacidades que redunden en ventajas competitivas, podrá superar a la competencia, ejecutar funciones y obtener beneficios económicos.

En opinión de Tejedo (2011), la creación de valor se puede materializar en la empresa a través de la generación de elementos intangibles y riqueza a largo plazo. Destaca las capacidades, los recursos y los compromisos de la empresa sobre sus elementos intangibles, como los principales factores clave para la creación de valor en la organización. Además, según la opinión de esta autora existen varios puntos claves que contribuyen a la maximización de la creación de valor de la organización, como el desarrollo de competencias individuales, el uso de sistemas para mejorar estas competencias individuales, el conocimiento, el aprendizaje que nos proporcionan los clientes, el apoyo a los clientes, el uso de las competencias de proveedores y clientes para mejorar nuestros productos, la integración de sistemas y procesos o la utilización de nuestra capacidad para atender la demanda.

Especialmente relevantes resultan las aportaciones que manifiestan la relación entre intangibles y el valor generado por las empresas. Así, podemos decir que existe una amplia literatura al respecto, destacando investigaciones como las realizadas por Bontis y Chua (2000), Bontis y Fitz-Enz (2002), Darroch (2002), Kannan y Akhilesh (2002), Marr (2004), Cuganesan (2005) y Marr (2005a,b).

Si bien, a las investigaciones mencionadas en relación a los elementos intangibles y creación de valor, deberemos añadir las recogidas en la tabla nº II.2.

Tabla nº II.2.: Elementos Intangibles y Creación de Valor

Autores	Visión del concepto intangible
- Bontis <i>et al.</i> (2000) - Bontis y Fitz-Enz (2002) - Azofra <i>et al.</i> (2003) - Riahi-Belkaoui (2003)	Importancia del capital estructural y relacional en el rendimiento, eficiencia y creación de valor
- Vicente (2000)	Importancia de la Investigación y Desarrollo y la experiencia en la creación de valor
- Chen <i>et al.</i> (2005) - Chen (2005) - Wang y Chang (2005)	Influencia de los intangibles en el crecimiento empresarial, en el mercado y en los resultados.
- Íñiguez y López (2005) - Mavridis (2004)	Relación entre intangibles, precio de las acciones y rendimiento de los bancos
- Cuganesan (2005)	Dificultades para crear valor empresarial por parte de la organización
- Bontis y Chua (2000) - Bontis y Fitz-Enz (2002) - Darroch (2002) - Kannan y Akhilesh (2002) - Marr (2004) - Cuganesan (2005) - Marr (2005a,b)	El análisis de los elementos intangibles puede contribuir a la creación de valor en las organizaciones debido a la relevancia de estos elementos y a su contribución a la creación de riqueza

Fuente: Adaptado de Ochoa *et al.* (2007, 2010)

Según podemos observar, los resultados de los trabajos propuestos por Ochoa *et al.* (2007, 2010) atribuyen la creación de valor por las entidades a diversos elementos intangibles, entre los que destacamos el capital estructural, relacional, la experiencia y la investigación y el desarrollo, entre otros, en su intento de conseguir resultados positivos, crecimiento y eficiencia. De nuevo, en nuestros planteamientos destacamos la importancia de los intangibles en este sentido, tal y como muestra el trabajo de Zeghal y Maaloul (2010)

centrado en analizar el valor económico agregado como un indicador de intangibles y describiendo su impacto en el mercado de valores. De un modo más específico, estos autores validaron empíricamente, la asociación significativa y positiva entre el valor añadido e intangibles, apoyando el papel significativo de estos elementos en la creación de valor para el accionista y el resto de partes interesadas. Si bien, la relación positiva entre valor agregado de los intangibles y rendimiento del mercado de valores adquiere importancia significativa en sectores con elevados niveles tecnológicos (Zeghal y Maaloul, 2010). Cruz *et al.* (2015) mantienen esta idea del impacto significativo y positivo entre intangibles y la creación de valor y observaron diferencias entre los sectores analizados. Así, las empresas de servicios presentarán mayor intangibilidad en sus activos frente a las empresas de fabricación y la creación de valor de estos elementos intangibles será mayor en sectores que combinan activos tangibles e intangibles (Cruz *et al.*, 2015). También los indicadores de capital intelectual y su papel para reflejar la creación valor organizativo ha sido apoyado por autores como Monclús *et al.* (2009), Anatolievna *et al.* (2012), Bontis *et al.* (2015) y Melloni (2015), entre otros.

Ahora bien, los elementos intangibles pueden poseerlos las entidades o formar acuerdos con otras organizaciones para su adquisición. Especialmente significativo aparece el efecto positivo de la formación de alianzas estratégicas entre entidades, por cuanto el carácter innovador de estas medidas, puede influir en la generación de intangibles de manera directa (Joia y Malherios, 2009).

Finalmente, no debemos obviar la existencia de un documento contable para medir la creación de valor, el EVA¹. De los Ríos *et al.* (2009) corroboraron la dependencia del valor financiero de la empresa de factores tangibles e intangibles y de las demandas de los grupos de interés.

II.2.1.5. Elementos intangibles y conocimiento humano

Hemos encontrado diversas aportaciones basadas en la creación de valor para la organización a través del reconocimiento y valoración de los desempeños de los empleados.

¹ Debemos entender que la creación de valor para el accionista debería ser uno de los objetivos de las organizaciones, el cual deberá poder estimarse utilizando medidas como el indicador EVA (*Economic Value Added*), desarrollado por Stewart (1997). El indicador EVA suele comparar beneficios de las empresas con el rendimiento de sus acciones, en empresas con endeudamiento y coste de capital estable

Podemos decir que el verdadero auge de esta corriente, en la que diversos investigadores señalan el carácter activo de los empleados, se produce en la década de los sesenta con estudios como los de Hermanson (1964) o Hekimian y Jones (1967) seguida de una fase de declive en los años setenta. No obstante, sin lugar a dudas, merece especial atención en el estudio del conocimiento de Nonaka y Takeuchi (1995): *The Knowledge Creating Company*, en el cual se aprecia el interés de los profesionales de la dirección por considerar el conocimiento uno de los principales activos de la organización en el futuro. Es más, el análisis que realizan estos autores de la importancia del conocimiento tácito y explícito y la potencialidad estratégica aplicada al mismo, nos lleva a considerarlos unos de los creadores de la perspectiva Gestión del Conocimiento.

Otros autores que defienden su relevancia son Wallman (1995), Brooking (1996), Petrash (1996), Sveiby (1997b), Ross *et al.* (1997), Vilá (1998), Cañibano *et al.*, (1999), Tan (2008) y Torres (2000) y Burgos (2013), entre otros, los cuales identifican el conocimiento como elemento intangible más importante para el desarrollo de la empresa. Incluso, para Cruz *et al.* (2015) los intangibles y los activos de conocimiento se han convertido en un requisito clave para que las empresas presenten una ventaja competitiva sostenible.

Además, las nuevas circunstancias sociales, económicas y empresariales nos llevan a hablar de una nueva realidad, a la que algunos autores denominan Sociedad del Conocimiento [Druker (1993), Bueno (1998), Reed *et al.* (2006), Pacheco (2011), Cruz *et al.* (2015) y Massingham (2015)] en la que el conocimiento parece configurar uno de los principales recursos de las organizaciones y de las empresas para mejorar el bienestar económico (Martín *et al.*, 2010, 2011). Abril *et al.* (2003), en su trabajo centrado en analizar el capital intelectual en las industrias mineras sudafricanas, ya apuntaban esta tendencia, al considerar el *know-how* el atributo del capital humano más valorado por las empresas estudiadas. Para Stewart (2004) la nueva economía se basa en el conocimiento y en la comunicación, dejando atrás los recursos naturales y físicos de la antigua organización industrial, mientras que para Massingham (2015) en la nueva era, el valor actual y futuro y la competitividad de las empresas se pueden medir en términos de activos intangibles en lugar de activos tangibles.

Ahora bien, el conocimiento necesitará ser gestionado mediante procesos adecuados, que permitirán a la empresa crear y aplicar el conocimiento, integrarlo en las distintas actividades de la cadena productiva y añadir valor para la misma y para todos los agentes implicados, llegando a ser competitivas (Tejedo, 2011). Para Maditinos *et al.* (2011), existe una relación significativa entre la eficiencia conseguida en la gestión del conocimiento y el rendimiento financiero de las empresas, identificando el desarrollo de los recursos humanos como uno de los factores más importantes del éxito económico.

En términos amplios, la habilidad para transformar el conocimiento en recursos generadores de valor se encuentra relacionada con el desarrollo del conocimiento humano de la organización. Concretamente, existe la posibilidad de considerar el capital humano como uno de los recursos más importantes utilizados por las empresas para mejorar su eficacia y eficiencia [Usoff (2002), De Pablos (2003) y Magdi (2008), entre otros]. Nielsen *et al.* (2006) señalan incluso que el capital humano entendiendo como tal los empleados, el conocimiento y la filosofía de gestión, ayuda a mejorar el rendimiento de la empresa y a formular y aplicar estrategias que mejoren la creación de valor en la organización [Goh (2005), Reed *et al.* (2006), Magdi, (2008) y Burgos (2013)].

En consecuencia, podemos afirmar que el capital humano resulta crítico, como recurso intangible, pero también, como base generadora y potenciadora de las capacidades distintivas de las organizaciones (Bastida, 2007). Consideramos que las mejoras asumidas por los trabajadores en el desempeño de sus funciones en materia de educación, entrenamiento y experiencia, pueden aumentar la capacidad de producción de trabajo alcanzada por la entidad y generar valor para la misma.

II.2.2. Importancia de los elementos intangibles

Aspectos como la capacidad de la organización para innovar y lanzar nuevos productos y servicios al mercado, la reputación y la imagen, la habilidad para configurar un esquema de relaciones estables con clientes y proveedores o la motivación de los empleados, se están convirtiendo en las claves para conseguir el éxito empresarial. De hecho, autores como Hsu y Fang (2009), Kong (2010), Sakakibara *et al.* (2010), Martín *et al.* (2011), Abhayawansa y Guthrie (2014) y Singh y Narwal (2015), entre otros, opinan

que el capital intelectual es en uno de los factores cruciales para conseguir beneficio y rendimiento a largo plazo por parte de las organizaciones. Sakakibara *et al.* (2010) encontraron que los tipos de capital intelectual considerados como importantes en las organizaciones variaban según el tamaño de la empresa mientras que Abhayawansa y Guthrie (2014) consideraban que los tipos de información de capital intelectual son importantes desde el punto de vista de la valoración y su importancia relativa dependía del sector objetivo de análisis.

No obstante, la preocupación por los elementos intangibles se remonta años atrás, cuando numerosos investigadores se centraron en analizar la importancia de estos elementos con el objetivo de poder considerarlos inversiones alternativas tendentes a las realizadas en bienes tangibles para crear valor entre las organizaciones. Especial mención merecen las aportaciones de Lev (2001, 2003), Keong (2008), Kong (2010) y Giustina *et al.* (2010), entre otros, los cuales destacan entre las principales características de los elementos intangibles, la posibilidad de usos simultáneos, el hecho de no ser sustituibles en el mercado y su dificultad de reproducción, como responsables de rendimientos a escala crecientes, de altos costes hundidos², bajos costes variables y de difícil gestión, limitados por el tamaño del mercado y capaces de producir economías de red y externalidades.

A todo lo anterior, Monclús (2004) añade que los elementos intangibles deben ser identificados con el resultado de la incorporación de la información y el conocimiento a las actividades productivas de la organización, mientras que para Delgado *et al.* (2004) los elementos intangibles se caracterizan por su dificultad de contabilización, de reproducción por entidades competidoras, así como por su papel responsable de la generación de ventajas competitivas y beneficios futuros para las organizaciones.

Por su relevancia, Castilla (2005) y Ochoa *et al.* (2007) entre otros, consideran que las empresas deben desarrollar su capacidad para identificarlos, medirlos y gestionarlos, siendo necesario el análisis de los elementos intangibles existentes y los elementos que facilitan o inhiben su planificación, coordinación y control, tanto en el seno de la entidad como de su entorno. Esto es, siendo necesaria su gestión.

Para gestionar intangibles, según Rodríguez (2009) el número óptimo de indicadores utilizados debería ser en torno a diez, destacando la antigüedad de los

² Un coste hundido es aquel en el que ya se ha incurrido independientemente de si se realiza o no el proyecto.

trabajadores como el indicador más utilizado. Igualmente propone la utilización de indicadores financieros y no financieros, homogéneos y comparables, que faciliten comprender la importancia de los elementos intangibles y que permitan su gestión. En opinión de Ochoa *et al.* (2007), los indicadores fundamentales son la satisfacción y lealtad de los clientes, así como el establecimiento de relaciones duraderas con este colectivo y con proveedores, siendo necesaria la identificación de tales elementos intangibles al igual que su control. Para lo anterior, estos autores proponen una división de las entidades en tres grandes grupos: entidades comprometidas con la implantación de intangibles, escépticas al desarrollo de estos elementos y desconfiadas frente a la innovación de los intangibles (Ochoa *et al.*, 2007), a cuyo comentario nos dedicamos a continuación.

Así, las empresas comprometidas, utilizan indicadores para medir sus actividades de investigación y desarrollo, inversión en tecnologías de la información, desarrollo de carreras profesionales, generación de nuevas ideas y la calidad del funcionamiento de los procesos, entre otros. Se caracterizan por hacer pública la información referida al capital intelectual porque creen que ello podría atraer a nuevos clientes, aunque en su mayoría no han realizado un estudio del impacto de esta publicación. En cambio, las empresas escépticas se caracterizan por utilizar indicadores en la toma de decisiones referidos a la política de inversión, retributiva o de recursos humanos, sin tener en cuenta los indicadores referidos por las empresas comprometidas. Además, en estas empresas no suele existir interés por el capital intelectual y suelen ser de pequeño tamaño, de ahí su denominación, escépticas. Por último, las empresas desconfiadas no muestran interés en la publicación de información sobre capital intelectual ni en el estudio del impacto de dicha publicación. A diferencia de las anteriores, sí utilizan indicadores para medir la formación del personal, el grado de satisfacción de clientes y calidad del funcionamiento de los procesos, y utilizan la información proporcionada por estos indicadores para la toma de decisiones en relación a su política de inversiones, a los recursos humanos y a clientes y proveedores y suelen ser pequeñas y medianas empresas (Ochoa *et al.*, 2007).

En suma, podemos constatar a través de la revisión teórica efectuada, la importancia de los intangibles en la economía actual, centrados en un entorno económico y empresarial basado en el conocimiento y en la tecnología.

II.2.3. Evolución reciente de los elementos intangibles

En lo que se refiere a gestión de los intangibles, podemos advertir que ya en la década de los ochenta, consultores y profesionales intentaron construir informes para medir a estos elementos. Por un lado, aparecería el grupo Konrad en 1988, dirigido por Sveiby, con su análisis sobre la forma de organizar las sociedades intensivas en conocimiento, como intangible presente en las organizaciones y, por otro, el trabajo realizado por Edvisson en la aseguradora Skandia en 1997, quien se considera por muchos autores como el precursor de la difusión de este tipo de información a través de la elaboración del primer informe sobre Capital Intelectual.

El grupo Konrad fue el precursor del modelo Monitor de Activos Intangibles, descomponiendo los activos intangibles en tres áreas importantes: estructura externa, estructura interna y competencias de las personas y del modelo de simulación denominado Tango³, utilizado para identificar, medir y gestionar los activos intangibles. Además, esta empresa estudió y desarrolló distintas alternativas para intentar mejorar el conocimiento de su organización “Celemi”, dedicada al desarrollo y venta de herramientas de formación. En ella no se aporta una definición explícita del concepto de capital intelectual, sino que se describen las principales características de cada uno de los bloques de capital intelectual.

Para Dumay (2014) la información sobre capital intelectual cobra relevancia a partir del año 1994 con el grupo Skandia, seguida en 1998 con el proyecto Meritum y en el año 2000 cuando se publica la primera edición de la revista *Journal of Intellectual of Capital*. A nivel de Estados Unidos y Europa, los orígenes se sitúan años más tarde, concretamente a partir del año 2000.

Además, las numerosas conferencias académicas, artículos y trabajos de revisión desarrollados en la década de los noventa [Cañibano *et al.* (1999), Petty y Guthrie (2000) y Kaufmann y Schneider (2004), entre otros], nos llevan a considerar la especial relevancia de los elementos intangibles en estos años, manteniéndose la idea de crear informes

³ Modelo Tango: primera simulación empresarial de la organización del conocimiento, desarrolladas conjuntamente por Klas Mellande, Celemi y Sveiby que permite identificar los activos intangibles claves de la empresa, medirlos, y gestionarlos en coordinación con los activos tangibles. Información disponible en <http://www.injef.com/revista/empresas/>. Acceso Enero 2015.

suplementarios como una de las mejores opciones para informar sobre estos elementos (Sotomayor y Larrán, 2005). A este respecto, Ramírez (2007) y Rodríguez (2009) proponen completar la información financiera con informes independientes formados por indicadores específicos para cada una de las áreas de la empresa, que permitan el análisis del capital humano, capital organizacional, capital relacional y la creación de valor. Encontrando un equilibrio entre todos los indicadores, se llegará a la creación del informe de intangibles, que recoge la dirección de crecimiento de estos elementos y mediante su potenciación en cada área, conseguirá la consecución del objetivo marcado inicialmente.

Si bien, para justificar la importancia de los elementos intangibles podemos distinguir tres estados por los que ha discurrido la investigación en este tópico. En primer lugar, la investigación sobre la importancia de la creación de capital intelectual para crear ventaja competitiva [Petty y Guthrie (2000) y Marr y Chatzkel (2004)]. En segundo lugar, el análisis del capital intelectual mediante estudios de dirección críticos en los que se investigó la influencia del capital intelectual en el aprendizaje organizativo y en la creación de valor (O'Donnell *et al.*, 2006). Desde entonces hasta la fecha, podemos decir que la literatura crítica sobre capital intelectual ha seguido creciendo y creando valor (Guthrie *et al.* 2012), lo cual ha llevado a la mayoría de los investigadores a apostar por un tercer escenario orientado a investigar el capital intelectual en la práctica [Dumay (2013) y Dumay y Garanina (2013)].

El estado actual de la investigación sobre capital intelectual no está exento de críticas. Dumay (2014) considera que el número de citas medias al año de investigaciones publicadas en revistas como *Journal of Intellectual of Capital* ha disminuido desde el trabajo de Petty y Guthrie (2000), incluso afirma que la mayoría de las investigaciones publicadas suelen tener poca fiabilidad al ser copias de los originales, no aportar avances significativos, disminuir su importancia al ser analizados en un entorno diferente a lo largo del tiempo, proporcionar información engañosa y evitar el uso de las nuevas tecnologías para analizar los datos. Aunque las tecnologías de la información han cobrado especial relevancia en los últimos años, Dumay (2014) critica que en la investigación sobre capital intelectual se evita su uso para el análisis de datos. De ahí, que si no se utilizan estas nuevas técnicas de análisis, las muestras de datos consideradas sean muy pequeñas y el análisis

realizado no se pueda considerar un avance de la investigación contable al tener poca fiabilidad y control y aportar subjetividad al análisis.

Para Guthrie *et al.* (2012) también la investigación sobre los elementos intangibles tiene limitaciones. Ha aumentado en el foco de los países desarrollados, las sociedades anónimas cotizadas, el control de la gestión y las áreas estratégicas, destacando el mayor número de estudios empíricos llevados a cabo en los últimos años. Sin embargo, estos autores consideran que debe aumentarse el grado de difusión de las investigaciones sobre elementos intangibles y la búsqueda de puntos de vista críticos por parte de las revistas especializadas, debido a que parece existir cierta tendencia a publicar estudios siguiendo criterios contables como los estudios de Lev (2008), Skinner (2008a), Stark (2008) y Wyatt (2008).

A nivel español, el interés por los elementos intangibles ha sido fundamental y han surgido numerosas iniciativas que pasamos a comentar. En primer lugar, debemos indicar la creación del “Club Intelect” en 1998, con el objetivo de mejorar la gestión del conocimiento en las empresas. Actualmente se denomina Centro de Investigación sobre la Sociedad del Conocimiento (CIC), el cual ha emitido el modelo Intellectus, de amplio reconocimiento empresarial. El CIC pretende integrar en una estructura, los conocimientos de un *Grupo de Investigación en Conocimiento y Capital Intelectual*, diseñando metodologías que permitan la creación y distribución de este conocimiento, la mejora de la eficacia y eficiencia de las organizaciones, el desarrollo de modelos de medición del capital intelectual, así como el análisis de los programas de gestión del conocimiento de las empresas. Ante la necesidad de difundir las aportaciones del Foro Intellectus, el CIC emitió a partir de 2001 una serie de Documentos Intellectus con el objetivo de convertirse en el referente de la gestión del conocimiento y de la dirección estratégica.

Además, en el año 2002 cuatro empresas españolas (Agbar, BBVA, Telefónica y Repsol) crearon el Foro de Reputación Corporativa (FRC) con el objetivo de analizar los elementos intangibles con criterios de objetividad y reglas normalizadas en todos los ámbitos de la gestión empresarial (FRC, 2005)⁴.

Si bien, la necesidad de crear una doctrina sólida sobre el valor de los intangibles y su gestión impulsó la creación del Instituto de Análisis de Intangibles (IAI) en 2004,

⁴ Información disponible en <http://www.reputacioncorporativa.org>. Acceso 02/02/2015.

promovido por un grupo de empresas, firmas de consultoría, escuelas de negocio e instituciones académicas.

Más tarde, el IAI junto con el Foro de Reputación Corporativa crean el *Corporate Excellence Centre for Reputation Leadership*, con el objetivo de analizar la rentabilidad financiera de los elementos intangibles en los resultados y desarrollar alianzas estratégicas que favorezcan la generación y difusión de conocimiento sobre la gestión de elementos intangibles.

De forma más específica y para el caso español, podemos destacar varias empresas que apostaron en estos momentos tempranos por la gestión de sus elementos intangibles, como por ejemplo la entidad Banco Bilbao Vizcaya Argentaria (BBVA), el Banco Santander, Repsol y Renfe o Adif, entre otras. Como podemos observar, las entidades financieras ocupan un lugar destacado, siendo éste uno de los motivos que apuntamos para justificar el interés de las mismas como población objetivo de estudio en la presente Tesis Doctoral.

II.2.4. Contabilidad de los elementos intangibles

Revisada la importancia de los elementos intangibles, nos dedicamos a continuación a revisar su tratamiento contable para poder ofrecer información sobre la situación empresarial, ya que debido a su relevancia cabría esperar que su reflejo contable fuera adecuado y no incompleto como justifica la realidad encontrada a nivel nacional e internacional.

Abordamos en este apartado el tratamiento contable ofrecido a los intangibles por la normativa española vigente recogida en el PGC⁵ y por las normas internacionales: IAS (2004) y sus Normas Internacionales de Contabilidad (NICs)/Normas Internacionales de Información Financiera (NIIFs) y FASB (2004a, 2004b) en sus *Statement of Financial Accounting Standards* (SFAS). Concretamente, para los activos intangibles el IASB concreta su normativa sobre intangibles en la NIIF nº 38 (2004), mientras que el FASB utiliza el SFAS 141 (2004a) para las combinaciones de negocios y 142 (2004b) para

⁵ Real Decreto 1514/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el nuevo Plan General de Contabilidad.

establecer su concepción de fondo de comercio y otros elementos intangibles a nivel internacional.

Por lo que respecta a la normativa española, el PGC entiende por inmovilizado intangible⁶, “todo activo no monetario sin apariencia física, susceptible de valoración económica, así como los anticipos a cuenta entregados a los proveedores de estos inmovilizados” (PGC, 2007: 106). Esta definición está en línea con la definición de intangible aportada por el IASB (2004), de manera que para que un activo aparezca reflejado en el balance, exige adicionalmente la posibilidad de obtener beneficios económicos futuros. Adicionalmente, el PGC (2007), el Instituto de Contabilidad y Auditoría de Cuentas (ICAC) (2013) y la NIIF 38; párr. 11 exigen la *identificabilidad* del activo la cual implicará que el activo proceda de derechos legales o contractuales.

Respecto al catálogo de activos intangibles y tomando como referencia el catálogo de activos intangibles del PGC (2007), la NIIF 38 y los SFAS 141 y 142, podríamos distinguir entre investigación, desarrollo, marcas, propiedad intelectual e industrial, nombres corporativos o comerciales, fórmulas, prototipos, programas y aplicaciones informáticas, licencias o derechos de explotación, pactos de no competencia, derechos de autor sobre libros, música y vídeo, concesiones administrativas, listas de clientes y fondo de comercio.

A nivel internacional, cabe mencionar la definición de intangibles realizada por el FASB (2004a, 2004b). Concretamente, el SFAS 142 los define como aquellos activos que carecen de sustancia física y tienen larga duración. Asimismo, este organismo alude a dos grandes grupos de activos intangibles. Por un lado, según la SFAS 141 (2007a) los intangibles adquiridos externamente, dentro de los cuales hacen referencia a los activos intangibles adquiridos por combinación de varias empresas. Por otro, según la SFAS 142 (2007b) los intangibles generados internamente por la empresa los cuales hacen referencia a la contabilización del fondo de comercio y otros activos intangibles⁷.

Como indicamos existen diferencias entre el concepto activo intangible y elemento intangible, siendo los primeros aquellos elementos intangibles reconocidos contablemente.

⁶ El PGC (2007) utiliza el término inmovilizado intangible el cual sustituye al inmovilizado inmaterial del PCG (1990).

⁷ Conviene aclarar que el PCG (2007) entiende por coste histórico o coste, el precio de adquisición o coste de producción al que se puede valorar un elemento intangible.

En este sentido, son varias características que la normativa contable específica para estos activos, las cuales estarán a su vez presentes en cualquier definición de los mismos.

- *Carácter no tangible.* Consideramos la intangibilidad como una de las notas distintivas de estos elementos, si bien no decisiva debido a que no posibilita una clara separación entre intangibles y elementos patrimoniales financieros (Martínez, 2004). De ahí que muchas de las definiciones aportadas al respecto, no consideren este atributo imprescindible en su definición.
- *Potencialidad de beneficios futuros.* El resultado de las inversiones en intangibles deberá proporcionar beneficios futuros para que los grupos de interés acometan sus inversiones. Si bien, deberemos considerar la incertidumbre del futuro la cual dificulta el cumplimiento de este requisito.
- *Derecho susceptible de valoración económica.* Resulta imprescindible obtener una estimación económica del elemento intangible para poder ofrecer a los usuarios datos representativos sobre su situación y valor en la empresa. Consideramos que ante una mayor información de intangibles, menor será la incertidumbre de sus inversiones.
- *Control a instancia de la entidad.* Este atributo debemos entenderlo en un sentido amplio, pues puede no ser considerado imprescindible para definir un elemento intangible. Si bien, el garantizar la propiedad de los resultados de las inversiones, puede ser aspecto positivo para la toma de decisiones de los inversores.

Nos parece oportuno mencionar el proceso de reconocimiento contable, concepto que el PGC (2007: 16) entiende por registro o reconocimiento contable, “el proceso por el que se incorporan al balance, la cuenta de pérdidas y ganancias o el estado de cambios en el patrimonio neto, los diferentes elementos de las cuentas anuales, de acuerdo con lo dispuesto en las normas de registro relativas a cada uno de ellos”. A nivel internacional destacamos el Marco Conceptual del IASB (1989: parr. 82) según el cual el reconocimiento sería “el proceso de incorporación en el balance de situación general o en el estado de resultados de una partida que cumpla la definición del elemento correspondiente, satisfaciendo además los criterios para su reconocimiento”.

Basándonos en los planteamientos del PGC (2007) para incorporar un elemento intangible a un estado contable no sólo debe cumplir la definición⁸ sino que exige la satisfacción de los criterios de reconocimiento, según su naturaleza y momento de valoración, inicial o posterior. No obstante, para el registro de los elementos intangibles, se deberán cumplir los criterios de probabilidad en la obtención que incorporen los beneficios económicos futuros y de un elevado nivel de fiabilidad en las estimaciones, exigibles a cualquier activo. Estas indicaciones son corroboradas por la resolución del ICAC (2013) de registro y valoración del inmovilizado intangible. Siguiendo esta normativa, el reconocimiento inicial de un inmovilizado intangible requiere cumplir la definición de activo y los criterios de reconocimiento, de manera que el registro de un inmovilizado procederá cuando sea probable la obtención de beneficios futuros y se pueda valorar de manera fiable.

Por su parte, la NIIF 38 establece unos requisitos similares a los del PCG (2007) en materia de reconocimiento, como cumplir la definición de activo del marco conceptual del IASB⁹. Además, será necesario que el activo intangible sea controlado por la entidad y que se espere obtener de él beneficios económicos futuros.

Por tanto, destacamos la identificabilidad, separabilidad y control de la entidad, como los principales requisitos que deben cumplir los intangibles para definirlos como activos, distinguiendo aquellos que son adquiridos del exterior de los generados en el seno de la entidad.

No obstante, la NIIF 38 establece la imposibilidad de reconocimiento de activos generados internamente, aumentando la incertidumbre y fiabilidad de las mediciones. A nivel español, el PGC (2007) destaca la prohibición de reconocimiento de todo fondo de comercio y derecho de traspaso generado internamente en la entidad. Así, el principal problema que surge en el reconocimiento de este tipo de activos reside en la dificultad de estimar su coste, así como en determinar el momento en el que el activo se espera que

⁸ El PGC (2007) entiende por intangible todas aquellos activos no monetarios, sin apariencia física, susceptibles de valoración económica, así como los anticipos de cuentas entregados. Esto ya te lo he comentado antes.

⁹ El IASB entiende por activo todo “recurso controlado por la empresa como resultado de sucesos pasados, del que la empresa espera obtener, en el futuro beneficios económicos” (IASB, 1989, párr. 49). En caso de que un recurso intangible no cumpla la definición de activo, deberá reconocerse como gasto del ejercicio. No obstante, si el recurso se adquiere en una combinación de negocios, formará parte del fondo de comercio (NIIF 38: párr. 10).

genere de forma probable beneficios económicos. De este modo, tanto el fondo de comercio como los derechos de traspaso figurarán en el activo cuando su valor se estime en función de una adquisición onerosa en una combinación de negocios.

En consecuencia, para el caso de los intangibles internos no figurarán en su gran mayoría en el balance debido a que no suelen considerarse identificables, controlables o separables. Sin embargo, debido a la relevancia económica de los elementos intangibles, resulta imprescindible ofrecer y disponer de información sobre elementos intangibles y es aquí donde centramos nuestra investigación.

Un último aspecto relativo a la contabilidad de elementos intangibles atiende a su valoración. La normativa contable considera necesaria la valoración de aquellos que superan los criterios de reconocimiento, para lo cual establece determinados criterios de valoración.

El PGC (2007: 16) define el término valoración como todo “proceso por el que se asigna un valor monetario a cada uno de los elementos integrantes de las cuentas anuales, de acuerdo con lo dispuesto en las normas de valoración relativas a cada uno de ellos...”. De este modo, parece evidente la relación entre valoración y reconocimiento de los elementos intangibles. Si cualquier elemento intangible supera los criterios de reconocimiento, su valor podrá ser estimado de manera fiable y ser incorporado en los estados financieros de la organización. En caso contrario, el hecho de no poder medir con fiabilidad el valor de un elemento intangible puede convertirse en el principal problema para conseguir su reconocimiento.

En este sentido, la norma general seguida en la legislación contable para valorar los elementos intangibles adquiridos de forma independiente es el precio de adquisición o coste de producción [Código de Comercio (Art. 38), PGC (2007: N.V. 4ª), ICAC (2013), FASB (NIIF 38: párr. 22)]¹⁰. El ICAC (2013) reconoce entre el coste de un activo intangible, los costes de materiales y servicios utilizados, el coste de las remuneraciones a los empleados derivadas de la generación del activo intangible, los honorarios para registrar el derecho y la amortización de patentes y licencias utilizadas¹¹.

¹⁰ Conviene aclarar que el PCG (2007) entiende por coste histórico o coste, el precio de adquisición o coste de producción al que se puede valorar un elemento intangible.

¹¹ Según el ICAC (2013), en ningún caso formarán parte del coste de los activos intangibles los relacionados con la formación del personal y los imputables a funciones administrativas sino que serán gastos del ejercicio.

Junto a los anteriores criterios de valoración, el apartado 6º del Marco Conceptual del PGC (2007) recoge criterios alternativos de valoración entre los que encontramos el valor razonable, el valor neto realizable, el valor actual, el valor en uso, los costes de venta, el coste amortizado, los costes de transacción atribuibles a un activo o pasivo financiero, el valor contable o en libros y el valor residual. De todos ellos, deducimos que la principal novedad introducida en el PGC (2007) es el valor razonable, utilizado actualmente para registrar los ajustes de valor por encima del precio de adquisición en algunos elementos patrimoniales. El PCG (2007: apart. 6º) entiende por valor razonable “el importe por el que puede ser intercambiado un activo o liquidado un pasivo, entre partes interesadas y debidamente informadas, que realicen una transacción en condiciones de independencia mutua...calculado por referencia a un valor fiable de mercado y determinado sin deducir los costes de transacción incurridos en caso de su enajenación”.

En concreto, el PGC (2007: apart. 4) para valorar los inmovilizados intangibles, menciona la obligación general de “indicar los criterios utilizados de capitalización o activación, amortización y correcciones valorativas por deterioro”. Además, la empresa deberá establecer la vida útil del inmovilizado intangible, definiéndola como definida o indefinida, cuestiones que por su relevancia trataremos más tarde. Si bien, el PGC (2007) establece normas de valoración específicas para el resto de inmovilizados intangibles.

Para los **gastos de investigación y desarrollo** establece que podrán activarse como inmovilizado intangible cuando estén individualizados por proyectos, con un coste claramente establecido y existan motivos fundados de éxito del proyecto del que forman parte. En este sentido, la Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas, (AECA) (2013) establece como primer paso para la valoración de los gastos de investigación y desarrollo, la identificación y separación de la fase de investigación de la fase de desarrollo, controlando la empresa de forma separada los costes asociados a cada una de las fases.

Por su parte, los **derechos de la propiedad industrial** son entendidos como todo derecho que posee una persona física o jurídica sobre una invención (patentes y modelos de utilidad), un signo distintivo (marcas y nombres comerciales) o un diseño industrial. Según el PGC (2007) estos derechos se valorarán por el precio de adquisición o coste de producción. Si bien aclara que en el caso de que estos derechos se obtengan como

consecuencia de un proyecto de desarrollo de la propia empresa, su activación se realizará por el importe de los gastos de desarrollo imputables a tales derechos pendientes de amortización, más el coste de registro y formalización de dicha propiedad industrial.

El **fondo de comercio** sería el exceso entre el coste de la combinación de negocios y la suma de los valores razonables de los activos adquiridos que se puedan identificar menos los pasivos asumidos, el cual sólo podrá figurar en el activo cuando sea resultado de una adquisición onerosa en el contexto de una combinación de negocios y su valor se determinará según las normas de combinaciones de negocios, desde la fecha de adquisición de las unidades generadoras de efectivo.

A diferencia de los anteriores inmovilizados intangibles, el fondo de comercio no se amortiza al considerar que los activos intangibles que lo componen tienen vida útil indefinida, quedando la empresa obligada a valorar al cierre del ejercicio, la posible pérdida de valor mediante la estimación de su valor recuperable. De esta manera, el único fondo de comercio que se amortizará será el procedente de una combinación de negocios, de modo que si se producen pérdidas derivadas del fondo de comercio se considerarán irreversibles.

Respecto a los **derechos de traspaso**, debemos entenderlos como la “cesión mediante precio de un local de negocio a un tercero, el cual queda subrogado en los derechos y obligaciones nacidos del contrato de arrendamiento” (AECA, 2013: 30). Según el PGC (2007), la contraprestación derivada de dicha operación constituye el valor del derecho de traspaso que sólo figurará en el activo de la empresa cuando se ponga de manifiesto en virtud de una adquisición onerosa. De ahí que la valoración de estos derechos de traspaso tenga lugar siempre que se haya pagado por ellos según el precio de adquisición.

Ante determinadas circunstancias de deterioro, la valoración inicial de los activos intangibles podrá alterarse. Así, conviene diferenciar dos modelos alternativos de valoración posterior al reconocimiento inicial del elemento intangible: modelo de coste y de revalorización según la NIIF 38 (IASB, 2004). Por su parte, el modelo de coste registra el elemento intangible por su coste histórico, menos su amortización acumulada y el importe acumulado de las pérdidas de valor del elemento intangible a lo largo de su vida útil (NIIF 38: párr. 74), mientras que el modelo de revalorización permite reconocer los elementos intangibles a su valor razonable menos su amortización acumulada así como las pérdidas de

valor acumuladas del elemento a lo largo de su vida útil (NIIF 38: párr. 75). En consecuencia, en ambos modelos de revalorización aparecen los conceptos de amortización y deterioro del valor de un elemento intangible.

En este sentido, debemos entender la amortización como “la expresión contable de la incorporación periódica al resultado del ejercicio, del valor del activo intangible” (AECA, 2013: 22), la cual debe efectuarse cada ejercicio económico, con independencia del resultado de la empresa tomando como base para el cálculo la totalidad de los costes o gastos incurridos. Cabe señalar que la amortización sólo será aplicable para los activos intangibles con vida útil¹² finita, distribuyendo el importe amortizable según el número de años estimados por la organización (PGC, 2007). En cambio, los activos intangibles que presenten vida útil indefinida¹³ no se amortizarán, aunque al menos anualmente, deberán estimar la posible pérdida o deterioro de su valor y revisar el carácter indefinido de su vida útil (NIIF nº 38: párr. 97 y 107).

Determinada la vida útil del activo intangible, y considerada ésta finita, la organización debería analizar y determinar el método de amortización más apropiado así como el valor residual del elemento intangible. La NIIF 38 (párr. 97) no establece ningún método de amortización concreto pero sí indica que ante la imposibilidad de determinar de forma fiable la tasa de consumo, se utilice el sistema de amortización lineal y se impute al resultado de ejercicio, salvo norma en contrario. En la misma línea, AECA (2013) apunta que deberá seleccionarse el método de amortización que mejor se adapte a la rentabilidad obtenida durante el plazo de amortización, cargando el importe anual a la cuenta de dotaciones del ejercicio para amortizaciones y abonando la cuenta de amortización acumulada del activo intangible. Sin embargo, el IASB (2004) sí establece la obligación de revisar el valor residual, el sistema de amortización utilizado así como la vida útil estimada, como mínimo, al final de cada ejercicio contable (NIIF 38: párr. 104).

¹² AECA (2013: 23) entiende por vida útil del activo o plazo de amortización, el período durante el cual se esperan obtener beneficios económicos procedentes del activo.

¹³ El ICAC (2013) considera que un activo intangible tiene vida útil indefinida cuando no exista un límite previsible del plazo en el cual se espera que el activo genere entradas de flujos netos de efectivo para la empresa.

Respecto al deterioro de valor de los activos intangibles o pérdida de valor asociada a los activos, en general, y a los intangibles, en particular, la NIIF 36¹⁴ establece que con el paso del tiempo y una vez reconocidos los activos intangibles, deberemos considerar el deterioro de valor de estos activos, siempre que la entidad conozca la posible pérdida de valor de esta información. Si bien, el período de vida de un activo intangible podrá ser definido o indefinido, dependiendo de la existencia o no de un límite para generar flujos netos de efectivo. En caso de no existir dicho límite, el activo intangible no se podrá amortizar y habrá que estudiar el posible deterioro de su valor (PGC, 2007).

A nivel nacional, el PGC (2007), y a nivel internacional, el IASB (2004), identifican tres fases para el cálculo y reconocimiento de este deterioro: identificación del posible deterioro del valor de un activo, estimación del valor razonable y reconocimiento de la pérdida de valor de un activo. En este sentido, se manifiesta el FASB (2012), quien emite una actualización para el cálculo del posible deterioro de los activos intangibles de vida indefinida mediante la simplificación de dichas pruebas. Establece que los activos intangibles de vida indefinida tienen que ser probados por deterioro anualmente y con mayor frecuencia si los eventos o los cambios en las circunstancias señalan que es más probable que el activo esté deteriorado.

II.2.4.1. Diferencias entre valor de mercado y valor contable

Una vez delimitada la importancia de los elementos intangibles, destacamos que sólo un reducido número de elementos intangibles superan los criterios contables, lo cual conlleva a plantearse por las empresas su integración en los sistemas de gestión de las empresas de manera voluntaria así como igualmente su revelación pública, en caso de considerarla de utilidad.

Tal y como exponen Bygdas y Royrvik (2002) y Cañibano y Sánchez (2004), el modelo contable es insuficiente debido a la incapacidad de reflejar el valor de algunas inversiones, especialmente para informar de un elevado número de elementos intangibles.

¹⁴ Como apreciación, debemos destacar que la NIIF n° 36, se corresponde con la anterior NIC (Norma Internacional de Contabilidad) n° 36, ya que a partir de 2000, las NIC pasan a llamarse NIIF. La NIIF 36 a la que haremos mención en este capítulo, será la aprobada por el Reglamento (CE) N° 2236/2004 de la Comisión de 29 de diciembre de 2004, revisada en Julio 2010.

Ya en la década de los noventa se advertían estos planteamientos entre diferentes investigadores. Sierra y Escobar (1999), Bounfour (2000), Lev (2000), Camúñez *et al.* (2003), Archel (2003), Sotomayor y Larrán (2005), Cañibano *et al.* (2009) y Moreno (2013), entre otros, apuntaban la ausencia de información sobre intangibles en la contabilidad financiera, entre otras limitaciones de las cuentas anuales, ante lo cual, planteaban un cambio de la contabilidad para adaptarse a las necesidades de los usuarios interesados en obtener información sobre intangibles, como elementos influyentes en su poder de decisión y ante el poder explicativo de dicha información.

De todos estos estudios, podemos decir que subyace la necesidad de adecuar la contabilidad a los cambios del entorno económico para satisfacer las demandas no atendidas por los estados contables. Consideramos que, ante el carácter inmaterial de los mismos, su identificación y reconocimiento pueden resultar bastante complejos, hasta el punto de transformarse en verdaderas limitaciones para su integración en la información económico-financiera, tal y como se ha venido comentando.

En consecuencia, parece lógico destacar que la falta de reconocimiento de los intangibles en el balance puede derivar en una infravaloración del valor contable de las empresas (Cañibano, 1999) y en un conjunto importante de implicaciones de este hecho para los diferentes usuarios de la información financiera.

Destacamos especialmente la diferencia que surge en algunas entidades entre su valor contable y de mercado. Podemos decir que si la estimación que realiza el mercado sobre el valor de una entidad es distinta del valor que se desprende de su contabilidad, puede deberse a la falta de reconocimiento contable de algunos elementos de la entidad [Kimbrough *et al.* (2007), Cañibano *et al.* (2009), Monclús *et al.* (2009), Zeghal y Maaloul (2011), Moreno (2013) y Gardini y Grossi (2014)]. Nos referimos a elementos como la lealtad de los clientes, la imagen de marca, el saber hacer y la satisfacción de los grupos de interés, entre otros. Si los sistemas de información y contabilidad manejados por los agentes económicos realizan una medición de los beneficios en términos monetarios, existe la posibilidad de que su capacidad de reflejar el valor y la importancia de los intangibles de la organización quede limitada (Monclús *et al.*, 2009).

Otras aportaciones que justifican la relevancia de intangibles para las valoraciones empresariales proceden de Sveiby (1997a), quien basa su argumentación en la diferencia

existente entre el valor de las acciones en el mercado de Celemi y su valor en libros, responsabilizando a los intangibles de dicha diferencia. Este mismo argumento es defendido por el grupo Skandia en 1997, quienes consideran responsables de tal diferencia al conjunto de intangibles, no reflejados en la contabilidad tradicional.

La pérdida de relevancia de la información financiera es tratada por numerosos trabajos, entre los que encontramos Amir y Lev (1996), Cañibano y Sánchez (1997), Lev y Zarowin (1999) y Sierra y Escobar (1999), a modo de ejemplos relevantes. Lock y Guthrie (2010) concluyen en responsabilizar a las inversiones en intangibles que realizan las entidades como la principal causa de la pérdida de relevancia de la información financiera. A grandes rasgos, consideran que las inversiones en intangibles, pueden justificar la mayor estimación del mercado con respecto al valor contable estimado por la entidad.

Sotomayor y Larrán (2005) apuntan algunas de las principales consecuencias derivadas de esta falta de reconocimiento, que a su vez explicarían los problemas de relevancia apuntados. Entre las más destacadas podemos observar el riesgo de negociación por parte de los *insiders*¹⁵, la inadecuada asignación de capital, la dificultad para establecer incentivos entre los trabajadores, el incremento de la volatilidad y el retraso en la adopción de las nuevas tecnologías. Además, no debemos olvidarnos de la influencia de las imperfecciones del mercado, las cuales pueden ocasionar una valoración ineficiente de los intangibles y modificar los intereses de los accionistas como consecuencia de las asimetrías de información. Otro problema resulta de la capacidad limitada de los analistas financieros para valorar sus carteras de inversión, o su incapacidad para tratar a los elementos intangibles en su toma de decisiones.

Además, debemos mencionar que las diferencias entre el valor de mercado y los activos netos de una organización pueden provocar dificultades para considerar nuevas fuentes de inversión basadas en elementos intangibles, las cuales intentarán conseguir mayor rentabilidad (Dumay, 2012). En la mayoría de las investigaciones no suelen existir evidencias empíricas de estas circunstancias, lo cual provoca una tercera fase en la investigación del capital intelectual, caracterizada por el examen crítico del capital intelectual (Dumay, 2013).

¹⁵ El término anglosajón “insiders” identifica a los partícipes de la empresa o personas cercanas a ella que están en una mejor posición para evaluar la fortaleza de sus elementos intangibles y sus capacidades. Esta sí está bien

Por su parte, Royal y O'Donnell (2008) y Lev (2003) se ocupan de estudiar formas alternativas de eliminar las divergencias surgidas entre las valoraciones contables y de mercado de las organizaciones. Consideran que a través del capital humano podemos estimar los rendimientos futuros financieros de la organización y, por tanto, ofrecer un análisis fundamental de sus intangibles y una reducción de las diferencias de valor surgidas. Para el caso concreto de las entidades que cotizan en bolsa, consideran que una mayor cantidad de información cualitativa publicada de las mismas, podrá permitir mayor transparencia de inversión, incluso para analistas financieros, y reducirá las diferencias entre valor contable y de mercado.

En esta línea centrada en las entidades que cotizan en bolsa, podemos destacar a autores como Iñiguez *et al.* (2005), quienes proponen la posibilidad de que el inversor tenga en cuenta la relación positiva y significativa entre activos intangibles contabilizados y el precio de las acciones de las entidades. En este sentido, las empresas que tienen muchos activos intangibles reconocidos, tienen beneficios elevados, distinguiéndose diferentes niveles de rentabilidad en función del grado en el que la entidad reconozca estos activos. La investigación recomienda que las empresas informen en la memoria acerca de la valoración otorgada a los intangibles y de los métodos utilizados para dicha valoración.

Lock y Guthrie (2010) se centran en las industrias con alto contenido tecnológico, estudian la valoración contable que realizan de sus inversiones en intangibles, y comparan esta estimación con el valor de mercado. En este sentido, proponen el uso de las nuevas tecnologías para intentar reducir dicha brecha informativa, a través de un flujo de información permanente entre las entidades que conforman el mercado; abogan por utilizar un método de análisis de los intangibles y de su rendimiento a través de mercados conectados en red.

Royal y O'Donnell (2005, 2008) plantean que el análisis del capital humano, como intangible de la organización, puede permitir reducir las diferencias de valor contable y de mercado, disminuir el riesgo financiero de este sector y aportar transparencia a los inversores potenciales, mediante el suministro de información sistemática a todo tipo de público interesado en la misma, desde inversores minoristas e institucionales, hasta directivos y analistas financieros. Sin embargo, consideramos que sería conveniente el estudio del resto de elementos intangibles y no centrarnos solamente en el capital humano

con el objetivo de conseguir transparencia informativa que permita reducir las desigualdades entre valor contable y de mercado.

II.2.5. Gestión de los elementos intangibles

Tras diferenciar el valor contable y económico de los elementos intangibles, nos ocupamos en este apartado del análisis de su gestión. Para ello analizamos las diferentes etapas en las que se puede desarrollar dicha gestión de elementos intangibles, tales como la identificación, valoración y divulgación de los mismos. Seguidamente describiremos los Modelos de Capital Intelectual y en último lugar revisaremos la labor realizada por diversos organismos en la gestión de elementos intangibles, centrándonos en la Unión Europea (UE) y en la Organización para la Cooperación Económica y el Desarrollo (OECD), entre otros.

II.2.5.1. Etapas de la gestión de elementos intangibles

La idea de plantear una herramienta para poder identificar, medir y valorar los elementos intangibles ha sido planteada en la profesión contable como un reto importante a conseguir [Cerbioni y Parbonetti (2007), Ricceri y Guthrie (2009), Guthrie *et al.* (2012), Hernández (2013) y García (2015)].

Se repite la necesidad de que las entidades dispongan de información sobre los intangibles para poder analizarlos, valorarlos y, en consecuencia, obtener mayor cantidad de información para adecuar la gestión a los momentos actuales de incertidumbre. No obstante, el aprovechamiento derivado de esta información dependerá de la actuación de cada organización.

La necesidad de gestionar los elementos intangibles parece surgir de los gestores de las organizaciones, los cuales consideran que las medidas financieras deben estar acompañadas de medidas no financieras debido a que los sistemas tradicionales de contabilidad sólo indican resultados pasados y deberían completarse con medidas no financieras del futuro.

En opinión de Ulrich (1998), la gestión de los elementos intangibles se puede considerar un capital revalorizable dentro de la entidad, incluso ante el posible

desconocimiento de los directivos del valor de los elementos intangibles que poseen. Para Tejedo (2011), entre los principales motivos que la aconsejan sugiere la ayuda en la formulación de estrategias organizacionales y en la toma de decisiones de expansión y diversificación, la valoración de la ejecución estratégica, la consideración de la información sobre intangibles como base para las compensaciones de directivos y empleados y la comunicación de dicha información a los usuarios interesados. Por su parte, Pacheco (2011) justifica la gestión de esta información por su contribución al fortalecimiento y a la mejora de las capacidades de los empleados y a la gestión interna de la organización, independientemente de que las empresas decidan divulgar o no este tipo de información al exterior. La gestión de elementos intangibles será necesaria para coordinar las relaciones entre los grupos de interés para la consecución de objetivos comunes planteados inicialmente (Pacheco, 2011).

En este apartado nos referimos a la gestión de lo intangible, considerada como parte de un proceso de mejora continua, empleando unos indicadores definidos y controlados de forma clara por la entidad. De ahí, la importancia de considerar la dificultad de su valoración y gestión [Chang y Birkett (2004), Nomen (2005a), Cabrilo (2014), Cucculelli y Bettinelli (2015) y Inkinen (2015)].

Debemos destacar la incertidumbre que aparece en la gestión de los intangibles. Chang y Birkett (2004) y Namasivayam y Denizci (2006) y señalan incluso que no es comprensible una misma gestión para cada tipo de organización sino una individualizada para cada empresa en función de los problemas y competencia a la que se enfrenta. Esta idea es compartida por Kong (2007), el cual analiza y adapta el proceso de gestión para organizaciones sin fines de lucro, frente a Namasivayam y Denizci (2006) centrados en analizar la gestión en el sector servicios. Para estos últimos autores, en la gestión de la industria de servicios, los empleados tienen un gran impacto en el valor percibido por los consumidores lo cual provoca en sus administradores, la medición y gestión del valor del capital humano.

A estos problemas de competencia e incertidumbre, debemos añadir los problemas de subjetividad y control, los cuales puede dificultar la gestión de los elementos intangibles de la organización, incluso impedir el proceso de gestión (Mouritsen *et al.*, 2005). En este sentido, destacamos la aportación de Chiucchi (2013) que muestra la influencia de varios

factores, tales como la conexión con el objetivo estratégico específico, el diseño interactivo del sistema de capital intelectual, su complejidad, el uso de indicadores no financieros, la naturaleza retrospectiva o prospectiva de las herramientas de medición de capital intelectual y la relación entre los sistemas de control de toda la organización. Sin embargo, frente a estos problemas, podemos considerar que la gestión de los intangibles es de gran relevancia y necesidad para las empresas.

Siguiendo al IAI (2007)¹⁶ sólo se considera estratégica la gestión de estos elementos en una de cada cinco empresas del país, que conforman el IBEX 35. Sin embargo, para el resto de grandes y medianas empresas todavía queda un gran camino por recorrer ya que están aún en la fase de consolidación de las direcciones de comunicación corporativa”. Según esta fuente, los activos tangibles pueden basarse en políticas con determinados matices estáticos, mientras que los intangibles necesitan una dinámica de comunicación para su desarrollo (IAI, 2007).

Teniendo en cuenta todo lo anterior, debemos apuntar que todo sistema de gestión de lo intangible comprenderá varias etapas estrechamente relacionadas entre sí (Lev, 2000). Nos referimos a la identificación, gestión o valoración y comunicación o divulgación, las cuales pasamos a comentar de forma individualizada.

II.2.5.1.1. Identificación

El primer paso que deberá emprender una empresa que sea consciente de la importancia de los elementos intangibles para obtener éxito y que, por tanto, integre la gestión de los intangibles en sus procesos de gestión y control, sería la identificación. Nos referimos a la identificación de los elementos intangibles necesarios para establecer los objetivos estratégicos.

La identificación de intangibles exige como punto de partida definir los objetivos y fines estratégicos. Después, la empresa debe identificar aquellos intangibles críticos para el logro de sus objetivos estratégicos, que contribuyen a la creación de valor de la organización y que incluyen las competencias básicas que posee la empresa y las que tiene que adquirir para alcanzar los objetivos fijados. Deberá plantearse su situación de partida, la

¹⁶ Información disponible en <http://www.institutointangibles.com>. Acceso Febrero 2015.

dirección que quiere seguir, los retos planteados, así como los intangibles con los que cuenta y los que debe adquirir. Además, deberá preocuparse por el mantenimiento y mejora de dichos recursos intangibles, sin olvidarse de las actividades que pueden disminuir el nivel de recursos intangibles y relacionar sus actividades intangibles presentes con su estrategia a largo plazo.

En suma, el resultado de esta identificación es un conjunto de intangibles críticos disponibles en la organización, otros intangibles a desarrollar en el futuro y las actividades intangibles que serán necesarias para alcanzar los objetivos estratégicos planteados inicialmente.

II.2.5.1.2. Valoración

Después de identificar los intangibles críticos, habrá que medirlos mediante la utilización de indicadores específicos así como proceder a la evaluación y al asesoramiento para consolidar el sistema de gestión de intangibles, integrarlo con las rutinas de la entidad y detectar futuras necesidades relacionadas con los intangibles.

Las empresas deberán comprobar en qué medida los indicadores utilizados son útiles, relevantes, significativos, comprensibles, oportunos, comparables, fiables, objetivos, veraces, verificables y factibles. En opinión de Pacheco (2011), los indicadores pueden ser generales o específicos del sector o de la empresa y pueden tener naturaleza financiera y no financiera. En todo caso, sea cual sea el tipo de indicador utilizado, deberá permitir clarificar la relación entre recursos y actividades intangibles y la generación de riqueza que se deriva de los mismos. Además, el sistema de indicadores utilizado deberá ser flexible, dinámico, estable, reflejar el efecto del aprendizaje de la compañía, contener indicadores de las tres categorías de capital intelectual, capital humano, capital estructural y capital relacional, y, a ser posible, distinguir entre recursos intangibles y actividades intangibles (Pacheco, 2011).

Lerro y Schiuma (2013) consideran que toda estrategia de valoración de elementos intangibles, debe distinguir la dirección del valor de la comunicación del mismo y usarse para valorar, controlar y tomar decisiones. Además, estos autores consideran cuatro estrategias de valoración del capital intelectual de la entidad: *la estrategia de medición de*

activo conocimiento, la estrategia de evaluación del dominio de conocimiento, la estrategia contable y la estrategia de comunicación del activo conocimiento, estrategias que pasamos a comentar siguiendo las indicaciones de estos autores.

La estrategia de medición del activo conocimiento parece estar destinada a identificar y medir el conocimiento organizativo con el propósito de conseguir objetivos de rendimiento definidos, mientras que la estrategia de evaluación de dominio de conocimiento suele definir la naturaleza del conocimiento basada en indicadores y en la suposición de que el conocimiento aumenta los dominios estratégicos y frena las capacidades de la compañía. Por su parte, la estrategia contable generalmente se basa en valorar los conocimientos de una compañía de conformidad con un enfoque analítico el cual trata de comunicar la información y proveer un sistema de observación de conocimientos. Por último, la estrategia de comunicación del activo se suele destinar a comunicar el valor de los conocimientos de una compañía al mercado a sus grupos de presión y podrá permitir revelar información apropiada para estimar el valor de la compañía.

En consecuencia, medir el coste de una actividad intangible y estimar su impacto en los indicadores globales de la empresa presenta dificultades porque no es posible asignar un coste a cada actividad intangible y porque su cálculo exacto sólo es posible en determinados casos. Así, para resolver estas dificultades, la mayoría de las empresas revelan información sobre estos elementos, divulgan los resultados de la gestión de los intangibles a través de indicadores y no el detalle de las actividades intangibles necesarias.

II.2.5.1.3. Divulgación

En la gestión de los elementos intangibles no sólo debemos considerar su importancia desde el ámbito interno de la organización, sino que también apreciamos la oportunidad de su revelación. Con carácter interno, la gestión de los elementos intangibles podrá permitir la elaboración de estrategias eficientes para la consecución de los objetivos estratégicos planteados inicialmente. Para el ámbito externo, podrá dar a conocer información acerca de los beneficios potenciales a los que puede llevar a una organización

así como revelar una parte del patrimonio empresarial no explicitada en su gran mayoría dentro de la información contable obligatoria.

La divulgación voluntaria de información resulta necesaria para proporcionar información relevante a aquellos grupos de interés que emiten juicios de valor sobre la organización y toman decisiones. La relevancia de divulgar información voluntaria se puede justificar por la reducción del coste de capital que supone conocer información de la empresa y la reducción de las asimetrías que se producen entre las personas con acceso a la información de la empresa y las personas ajenas a la misma. Del mismo modo, la necesidad de divulgar información voluntaria puede aumentar la credibilidad del directivo, mejorar la imagen empresarial y mejorar las decisiones de inversión. Todas estas cuestiones que ahora adelantamos serán tratadas con mayor profundidad en el capítulo III, apdo. 5.3.

En suma, toda organización que divulgue voluntariamente esta información estará completando los estados contables con aquellas partidas informativas más relevantes y a la vez justificando las inversiones efectuadas en este tipo de elementos. De ahí, la importancia de esta necesidad de divulgar a través del diseño e implementación de una política informativa que brinde transparencia a la organización [Royal y O'Donnell (2008), Dumay (2013) y Rodríguez *et al.* (2013)].

II.2.5.2. Los Modelos de Capital Intelectual

Estamos de acuerdo con Ochoa *et al.* (2010) en considerar una gestión adecuada de intangibles como aquella que construye un sistema de información relevante, fiable y oportuna sobre los elementos intangibles determinantes una entidad. En ella, ocupan un papel clave los Modelos de Capital Intelectual como herramientas básicas para este tipo de gestión y como ayuda a la misma.

Viedma (2003) señala que los Modelos de Capital Intelectual están relacionados con los informes sobre elementos intangibles que presentan las entidades en sus memorias, aunque las funciones y los usuarios a los que van destinados sean distintos. Derivado de lo anterior, no debemos concluir una finalidad externa exclusiva para estos modelos sino que consideramos que también se pueden utilizar para gestionar los elementos intangibles de las entidades y analizar sus fortalezas y debilidades desde el ámbito interno de la organización.

Básicamente, los principales Modelos de Capital Intelectual desarrollados a nivel nacional e internacional pueden ser revisados en la tabla nº II.3., diferenciados según el propósito perseguido.

Tabla nº II.3.: Modelos de Capital Intelectual con mayor proyección internacional

Modelo y Fecha	Principal aportación
Modelo de Universidad de Western Ontario (Bontis, 1996)	Relaciones causa-efecto entre intangibles y resultados
Canadian Imperial Bank of Commerce (Saint-Onge, 1996)	Indicadores de aprendizaje para estudiar los intangibles
Balanced Business Scorecard (Kaplan y Norton, 1996)	Indicadores financieros y no financieros, desde la perspectiva financiera, del cliente, interna, del aprendizaje y de la mejora.
Monitor de Activos Intangibles (Sveiby, 1997b)	Clasificación de intangibles: competencias de personas, estructura interna y externa. Indicadores de crecimiento, eficiencia y estabilidad
Technology Broker (Brooking, 1997)	Categorías de activos intangibles: de mercado, de propiedad intelectual, de infraestructura y del individuo.
Dow Chemical Model (Euroforum, 1998)	Indicadores de intangibles: factor tecnológico
Euroforum Escorial (1998)	Modelo Intellect de medición de intangibles
Modelo de Dirección Estratégica por Competencias: El Capital Intelectual (Bueno, 1998)	Gestión de los elementos intangibles en su consideración dinámica de flujos de conocimiento y su aceptación estática o valor el intangible
Modelo Intelec (Euroforum, 1998)	Modelo flexible que mide los resultados y procesos que genera, combinando distintas unidades de medida
Capital Intelectual, (Dragonetti y Roos, 1998)	Valor de la empresa proviene de intangibles: Capital humano y estructural. Índice de Capital Intelectual
Modelo Andersen (Andersen, 1999)	Flujos de información de intangibles, de forma individual y organizativa
Navigator de Skandia (Edvinsson y Malone, 1999)	Desglose de los objetivos globales de la empresa para medir el capital intelectual mediante indicadores
Modelo Knowledge Management Assessment Tool (KMAT) (Andersen, 1999)	Liderazgo, cultura, tecnología y medición aplicados a intangibles
Modelo propuesto por el Proyecto Meritum (2002)	Enumeración y medición de intangibles de la entidad ¹⁷
Modelo de Gestión del Conocimiento de KMPH Consulting (Tejedor y Aguirre, 1998)	Aprendizaje de intangibles y resultados derivados de este proceso
Modelo Nova (Camisón <i>et al.</i>, 2000)	Capital intelectual: Capital humano, organizativo, social y de innovación y aprendizaje.

¹⁷ Información disponible en <http://www.uam.es/meritum>. Acceso: 10/01/2015. Resultado destacado de este proyecto fue un conjunto de guías para que las empresas gestionen sus intangibles, revisadas y difundidas posteriormente por la red temática denominada E-Know-net. Su principal logro fue la creación de una red virtual a nivel mundial, en la que productores y usuarios de información y conocimientos sobre intangibles y capital intelectual, se ponen en contacto. Nos referimos a www.eu-know.net.

Indicadores dinámicos de intangibles	
Modelo del valor de intangibles (Gu y Lev, 2001)	Capital intelectual explicitado con indicadores absolutos y relativos y datos ficticios.

Fuente: Adaptado de IADE-CIC (2003) y elaboración propia¹⁸

Dentro de las aportaciones de Modelos de Capital Intelectual podemos comentar la existencia de una amplia variedad de tipología. Así, el *Dow Chemical Model* (Euroforum, 1998) y el *Balanced Business Scorecard* (Kaplan y Norton, 1996) plantean una serie de indicadores financieros y no financieros con el objetivo de aumentar el aprendizaje y mejorar la perspectiva financiera de la organización. Más tarde, el Monitor de Activos Intangibles (Sveiby, 1997b) clasifica los intangibles en competencias de personas, estructura interna y externa y el *Technology Broker* (Brooking, 1997), en intangibles de mercado, de propiedad intelectual, de infraestructura y del individuo. Al listado ofrecido debemos añadir el modelo propuesto por el Proyecto Meritum (2002), el *Knowledge Management Assessment Tool* (KMAT) (Andersen, 1999), el Euroforum Escorial (1998) y el Modelo Intellect (Euroforum, 1998), los cuales tratan de medir los resultados y procesos generados por los elementos intangibles utilizando distintas unidades de medida. Sin olvidarnos de la gestión de elementos intangibles que realiza el modelo de Dirección Estratégica por Competencias (Bueno, 1998) o de la clasificación de capital intelectual aportada por el Modelo Nova (Camisón *et al.*, 2000).

En definitiva, podemos decir que los Modelos de Capital Intelectual pueden ser una pieza importante en el desarrollo de los programas de mejora o fortalecimiento organizacional, y que existe una amplia variedad de éstos que permite a las empresas disponer de un amplio abanico de cara a sus necesidades y expectativas en este tipo de gestión.

II.2.5.3. La gestión de intangibles en distintos organismos internacionales

La importancia de la gestión de los elementos intangibles en los últimos años nos lleva a analizar la labor realizada por diversos organismos internacionales de reconocido

¹⁸ Información disponible en <http://www.iade.org>. Acceso Enero 2015.

prestigio. Para ello analizaremos el papel desempeñado por la UE, por la OECD y por algunos de los organismos y asociaciones contables más relevantes.

II.2.5.3.1. Papel de la Unión Europea en la gestión de intangibles

Nos adentramos en este apartado en la labor de analizar el papel de la Unión Europea (UE) en la gestión de elementos intangibles, pues ante el aumento de relevancia de los mismos en la economía actual, este organismo no ha permanecido ajena sino que ha tratado de facilitar el tratamiento de los intangibles. Sobre este tema, resulta destacable la contribución de este organismo a la financiación de una serie de proyectos con el objetivo de apoyar la investigación, proyectos en los que han participado países como España, Francia, Alemania, Dinamarca, Noruega, entre otros (véase Tabla nº II.4.).

Tabla nº II.4.: Proyectos financiados por la UE en el ámbito de los elementos intangibles

Denominación	Objetivo fundamental
Proyecto Meritum (1998-2001) (<i>Measuring Intangibles to Understand and Improve Innovation Management</i>)¹⁹	Clasifica los intangibles y diferencia los recursos de las actividades intangibles
E-Know Net (2001)²⁰	Continuación del trabajo anterior en la gestión de intangibles
Proyecto Magic (1998-2001)²¹. (<i>Measuring and Accounting Intellectual Capital</i>)	Medición y contabilización de los intangibles
Proyecto Prisma (2001-2003)²² (<i>Policy-making, Measurement and Reporting, Intangibles, Skills Development, Management</i>)²³	Proceso de medición y gestión de los intangibles
Proyecto Ricardis (2004-2006) (<i>Reporting Intellectual Capital to Augment Research, Development and Innovation in SMES</i>)²⁴	Importancia de los intangibles para entidades con alta intensidad de investigación.
Proyecto Incas (2006-2009) (<i>Intellectual Capital Statement, Made in Europe</i>)²⁵	Metodología para la elaboración de informes de intangibles
Proyecto IAREG (2008-2010)²⁶	Analizar el papel de los activos intangibles en la

¹⁹ Información disponible en <http://www.uam.es/meritum>. Acceso: Enero 2015.

²⁰ Información disponible en <http://www.eu-know.net>. Acceso Enero 2015.

²¹ Información disponible en: <http://www.profactor.at/magic>. Acceso Enero 2015.

²² Información disponible en <http://www.euintangibles.net>. Acceso Enero 2015.

²³ Información disponible en <http://www.euintangibles.net>. Acceso Enero 2015.

²⁴ Información disponible en <http://www.madrimasd.org/proyectoseuropeos/documentos/doc/ricardis.pdf>. Acceso Febrero 2015.

²⁵ Información disponible en <http://www.cea-pme.org/>. Acceso Enero 2015.

	generación de innovación, la competitividad, el crecimiento económico y el aumento de la productividad a nivel regional
Proyecto INNODRIVE (2008-2011) ²⁷	Evidencia el aporte del capital intelectual al crecimiento económico del sector manufacturero, de servicios y el resto de la economía, mejorando la medición del capital incorporado en los activos intelectuales
Proyecto CADIC (2010-12) (Cruz-empresa de Evaluación y Desarrollo de del Capital Intelectual) ²⁸	Analiza las conexiones entre los flujos de capital intelectual: capital humano, estructural y relacional.
Proyecto SPINTAN (2013-2014) ²⁹	Analizar el impacto de los activos intangibles del sector público en la innovación, el bienestar y el crecimiento «inteligente» (incluyendo el papel de la educación, la I+D y la innovación, y la construcción de una sociedad digital)

Fuente: Elaboración propia

Según se observa en la tabla nº II.4., existe un considerable número de proyectos centrados en estudiar la medición, clasificación, contabilización y gestión de elementos intangibles, todo ello con el objetivo de contribuir en la competitividad de la economía europea.

En concreto, el Proyecto Meritum (1998-2001) queda centrado en la medición y difusión de los intangibles de las empresas y es sucedido por la red temática *E-Know Net* (2001) sobre la problemática del tratamiento de estos activos. Por su parte, el Proyecto Magic (1998-2001) intenta solucionar el problema de la medición y contabilización de los intangibles en la industria, mediante la investigación y el desarrollo de la tecnología. Más tarde, el Proyecto Prisma (2001-2003) detalla el proceso de medición y gestión de los intangibles y el Proyecto Ricardis (2004-2006) analiza la importancia del capital intelectual para las pequeñas y medianas empresas con alta intensidad de investigación.

El Proyecto Incas (2006-2009) es otro de los proyectos claves. Su principal objetivo ha sido definir una metodología para la elaboración de informes sobre elementos intangibles y fortalecer la competitividad e innovación de las pequeñas y medianas empresas europeas, a través de la integración y consolidación de los distintos enfoques de capital intelectual en ámbito europeo. Un año más tarde, el Proyecto IAREG (2008-2010), ha tratado de desarrollar nuevos indicadores de medición de elementos intangibles, analizar su influencia y su interacción en la ubicación de las empresas, medir el papel de las

²⁶ Información disponible en <http://www.iareg.org/>. Acceso Febrero 2015.

²⁷ Información disponible en <http://www.innodrive.org/>. Acceso Febrero 2015.

²⁸ Información disponible en <http://www.psych.lse.ac.uk/~patrick/cadic/>. Acceso Febrero 2015.

²⁹ Información disponible en <http://www.spintan.net/>. Acceso Febrero 2015.

externalidades en la generación de elementos intangibles y en la difusión del conocimiento y apoyar a la organización en el diseño e implementación de estrategias de innovación. Casi de manera simultánea, tiene lugar el Proyecto Innodrive (2008-2011), el cual se propone mejorar la contribución de los elementos intangibles en el crecimiento de las organizaciones mediante la aplicación de una metodología basada en el desempeño y analizar cómo deben utilizar las empresas su capital humano para conseguir aumentar su productividad.

Destacamos igualmente el Proyecto Cadic (2010-12) centrado en analizar las conexiones entre los flujos de capital intelectual de forma que desarrolle una infraestructura de apoyo integral para las pequeñas y medianas empresas, contribuya a su desarrollo innovador incluyéndolas en sectores industriales, comerciales y de servicios, facilite la mejora y el fortalecimiento de las pequeñas y medianas empresas participantes para su propio beneficio.

Por último, aparece el proyecto SPINTAN (2013-2014), para construir una base de datos sobre intangibles en el período 1995-2011 en el sector público incluyendo los países miembros de la UE y del resto del mundo. En el mismo se realizó una discusión metodológica sobre el concepto de intangibles en el sector público y su relación con el sector privado, la elaboración de una base de datos sobre intangibles públicos para un amplio conjunto de países, el análisis de las consecuencias de las políticas públicas de sanidad, educación e I+D. Además, analizaron también los efectos del desbordamiento de los intangibles del sector público al sector privado empresarial, así como las consecuencias presentes y futuras de las medidas de austeridad que se han adoptado desde 2008.

En suma, destacamos la importancia de la UE en la financiación de proyectos sobre elementos intangibles.

II.2.5.3.2. Organización para la Cooperación Económica y el Desarrollo y la gestión de intangibles

Consideramos imprescindible mencionar la labor llevada a cabo por la *Organisation for Economic Co-Operation and Development* (OECD), en materia de intangibles.

Comenzó analizando un memorándum presentado por Kaplan en 1987³⁰ a través del cual se obtuvieron nociones sobre la metodología empleada para medir los intangibles y utilizarlo para hacer comparaciones internacionales. Durante los años siguientes, continúa la labor de la OECD en materia de intangibles, organizando y desarrollando numerosos eventos y trabajos, con el objetivo de analizar y comprender la importancia de los mismos en la economía como factores de competitividad (Véase tabla nº II.5.).

Tabla nº II.5.: Eventos pioneros organizados por la OECD sobre intangibles

Denominación y Fecha	Detalles
Informe de <i>Technology Economy Programme</i> (TEP) (1992)	Desarrollo de normas internacionales de intangibles
Informe <i>Human Capital Investment-an International Comparison</i> (1998)	Desarrollo de indicadores de capital humano, como intangible
Informe the base erosion and profit shifting (BEPS)	Guía para la identificación de intangibles y determinación de las condiciones de mercado. Comparabilidad en las transacciones de intangibles
Informe <i>Corporate Reporting of Intangible Assets: A Progress Report</i> (2012)	Analiza los motivos que llevan a las empresas a elaborar informes sobre elementos intangibles
Taller sobre la inversión inmaterial (1992)	Directrices para un marco conceptual de intangibles
Expertos Nacionales en indicadores y cuentas de intangibles (1993, 1994)	Análisis de indicadores y Cuentas Nacionales
Reunión de expertos en Estocolmo (1997)	Competitividad industrial de intangibles
Conferencias sobre intangibles (1996)	Nueva tecnología de indicadores y tratamiento contable de intangibles
<i>Guidelines for Voluntary Disclosure of Enterprise Information on Intangibles: The Value Relevance and Managerial Implication of Intangibles</i> (1998)³¹	Guía para divulgación de información voluntaria de intangibles entre empresas
Proyecto <i>The growth and management of intangible Investments</i> (2011)	Complementariedad entre inversión en equipo e inversión en intangibles
Proyecto Revisión de las Consideraciones especiales para intangibles en el Capítulo VI de las Directrices sobre transferencia de precios y transferencias relacionadas (2012-2013)	Propone la revisión de las disposiciones del Capítulo VI de las Directrices sobre precios de transferencia. Aporta una definición de intangibles con fines de fijación de precios y determina la entidad que tiene derecho a los beneficios de los intangibles.
Proyecto <i>New Sources of Growth: Knowledge-Based Capital: Key Analyses and Policy Conclusions - Synthesis report</i> (2011-2013)³².	Proporcionar evidencia del valor económico del capital intangible o conocimiento como una nueva fuente de crecimiento y mejorar la comprensión de los desafíos actuales: fiscalidad, competencia, derechos de propiedad intelectual, los datos personales y la información corporativa.

³⁰ Información disponible en <http://www.ll-a.fr/intangibles/>. Acceso 12/01/2015.

³¹ Información disponible en https://www.uam.es/personal_pdi/economicas/icanibano/2007/Tema%207%20Contabilidad%20Intangibles/Accounting%20for%20intangibles.pdf. Acceso Febrero 2015.

³² Información disponible en <http://oecd/kbc>. Acceso Enero 2015.

Fuente: Elaboración propia

Todos estos trabajos derivaron en un simposio de intangibles de gran relevancia para el avance del movimiento centrado en estos elementos, el denominado *Symposium on Measuring and Reporting Intellectual Capital*, celebrado en Amsterdam en el año 1999. Concretamente, podemos resumir las ideas centrales de esta reunión en la viabilidad técnica de la información sobre intangibles, la mejora de la calidad de estos elementos y el diseño de posibles estrategias encaminadas a aumentar la transparencia sobre intangibles³³.

En 2005, tuvo lugar una nueva conferencia, organizada por este organismo, con el objetivo de seguir mejorando la información disponible sobre intangibles; es la denominada *International Conference Intangibles and Intellectual Capital, Measuring, Reporting and Policy Issues for the Knowledge Economy*³⁴.

El orden cronológico en el que se han ido desarrollando los eventos de la OECD pone de manifiesto el continuo interés por los elementos intangibles, tal y como lo demuestra la conferencia *New Building Blocks for Jobs and Economic Growth*, mantenida en 2011 para tratar la necesidad de realizar un mayor esfuerzo para medir los elementos intangibles, con el objetivo de promover la actividad innovadora, la creación de empleo y el crecimiento económico; la conferencia *New Sources of Growth: Intangible Assets and the Agenda for Policy*, celebrada en París en el segundo semestre de 2012; y sin olvidarnos de la conferencia celebrada en este mismo lugar en febrero de 2013, *Growth, Innovation And Competitiveness: Maximising the Benefits of Knowledge-Based Capital*, centrada en examinar las implicaciones de la creciente inversión en conocimiento que realizan las empresas de capital.

La OECD ha estado inmersa en un proyecto de revisión de las consideraciones especiales de los elementos intangibles y de las directrices marcadas sobre sus precios de transferencia, lo que ha dado lugar a los denominados *Annual Global Forum on Transfer Pricing*, celebrados en marzo de 2012, 2013, 2014 y 2015 las cuales forman parte de una

³³ Información disponible en <http://www.ll-a.fr/intangibles/>. Acceso Enero 2015.

³⁴ Información disponible en <http://www.oecd.org>. Acceso Enero 2015.

serie de reuniones del Foro Mundial dedicado al Plan de Acción sobre Erosión Base y *Profit Shifting* (BEPS)³⁵.

II.2.5.3.3. Otros organismos interesados en la gestión de intangibles

A lo largo de toda nuestra investigación, venimos insistiendo en el necesario análisis de intangibles por parte de las entidades, como inversiones alternativas para diferenciarse de la competencia, y donde la contabilidad parece no estar ofreciendo una respuesta muy contundente que se vincula incluso a la pérdida de su relevancia. En este sentido, se han ido sucediendo diversos avances procedentes de organismos y cuerpos reguladores contables que se han centrado en el tema y que pasamos a comentar.

Respecto a los organismos interesados en promover la divulgación de elementos intangibles destacamos *The European Institute for Advanced Studies in Management* (EIASM), el cual intenta avanzar en este campo mediante numerosos encuentros y congresos específicos para intercambiar información y aumentar la solidez de este campo de investigación, con el fin de intentar mejorar el conocimiento y comprensión de los elementos intangibles³⁶.

Otra iniciativa a nivel europeo en el campo de la divulgación serían la serie de conferencias desarrolladas por *European Conference on Intellectual Capital* (ECIC), con el objetivo de proporcionar una plataforma para la presentación de los diferentes enfoques académicos, profesionales y debates sobre la evolución reciente y las perspectivas para el futuro en el campo de la gestión del capital intelectual y sus campos afines, en Europa y en el resto del mundo³⁷.

El *Canadian Institute of Chartered Accountants* (CICA) (2000), *Performance Measures in the New Economy*, viene a insistir en la divulgación de información sobre

³⁵ Información disponible en <http://www.oecd.org/tax/transfer-pricing/global-forum-transfer-pricing.htm>. Acceso Mayo 2015.

³⁶ Ferrara (2005), Maastricht (2006), Ferrara (2007), Halsselt (2008), Dresden (2009), Catania (2010) o Varsovia (2011), todos ellos centrados en la relevancia asumida por los elementos intangibles tras la época de crisis. De igual modo, para 2012 el lugar de celebración de este encuentro será Grenoble, mientras que en 2013, será en Copenhagen. Información disponible <http://www.eiasm.org>. Acceso Febrero 2015.

³⁷ Esta iniciativa empezó a desarrollarse en 2009 bajo la dirección del Centro de Investigación en el Capital Intelectual (CRIC) de Holland, Portugal (2010), Nicosia (2011), Helsinki (2012), Bilbao (2013), República Eslovaca (2014) o Catagena (2015). Información disponible en <http://academic-conferences.org/ecic/ecic-home.htm>. Acceso Enero 2015.

intangibles a través de la necesidad de utilizar nuevos planteamientos para reflejar su importancia dentro de los estados contables de las entidades. En 2008, este organismo plantea *20 Questions directors should ask about management's discussion and analysis*, documento o informe que destaca la utilidad que puede proporcionar la información sobre elementos intangibles en la futura inversión de las compañías, llegando a identificar diferencias de valoración y rendimiento entre las empresas que invierten en elementos intangibles y las que realizan inversiones alternativas.

Además, no debemos olvidar que en el año 2006, se creó la comisión *European Federation of Financial Analysts Societies* (EFFAS)³⁸ con el objetivo de medir, valorar y divulgar el capital intelectual. Para ello, establece diez principios de divulgación de capital intelectual centrados en la creación de valor futuro, la transparencia de la metodología, la normalización, la consistencia, el equilibrio entre la divulgación y la privacidad, la alineación de intereses entre la sociedad y los inversores, la prevención del exceso de información, la confiabilidad y responsabilidad, la evaluación de riesgos y la relación entre la divulgación efectiva y el tiempo. Según este organismo, la divulgación de capital intelectual sólo puede lograrse mediante la alineación de intereses y la divulgación de información de mayor calidad, la cual podrá ser utilizada por inversores dentro de su marco de valoración y reducir el coste de capital.

En el mismo sentido, se manifiestan los informes desarrollados por la *International Integrated Reporting Council* (IIRC) (2011)³⁹, la cual menciona la necesidad de divulgar un conjunto de información más amplio ante el escaso valor de mercado explicado por los activos físicos y financieros de un conjunto de empresas analizadas en el período 1975-2009. Este conjunto de información estaría compuesto por la información sobre elementos intangibles, responsabilidad social y gobierno corporativo⁴⁰.

Junto a los anteriores organismos, destacamos a continuación diversas alternativas centradas en el avance de la gestión de elementos intangibles en un sentido amplio como la planteada por el CICA, (*CICA/RBC Business Monitor Q3*, 2009), el cual vuelve a

³⁸ Información disponible en <http://effas.com>. Acceso Febrero 2015.

³⁹ El IIRC es una coalición mundial de reguladores, inversores, empresas, organismos de normalización, y ONG, los cuales consideran que la comunicación sobre la creación de valor para las empresas no debería ser el siguiente paso en la evolución de la información empresarial. Desarrollan un marco global para la información Integrada. Información disponible en <http://www.theiirc.org>. Acceso Enero 2015.

⁴⁰ Información disponible en <http://www.theiirc.org>. Acceso Enero 2015.

mentar la importancia de los intangibles desde un punto de vista estratégico y empresarial, destacando el cambio de visión de los directivos de las organizaciones, orientado a basar sus estrategias en estos elementos⁴¹.

El *American Institute of Certified Public Accountants* (AICPA) (1994), por su parte, advertía la existencia de un conjunto de necesidades que no estaban siendo atendidas por los estados contables, ante la pérdida de relevancia de los estados contables para atender las demandas de los usuarios. En concreto, elaboró el Informe Jekkins: *Improving business reporting: a consumer focus: meeting information needs of investors and creditors*, con el objetivo de demostrar la idoneidad de disponer información segmentada, de los intangibles, de los competidores y de la actuación de la dirección, en un intento de conocer las necesidades de los usuarios de la información y aportar estrategias de gestión adecuadas.

En la misma línea de gestión de elementos intangibles, podemos destacar el estudio elaborado por el *Institute of Chartered Accountants in England and Wales* (ICAEW) (2001), *New Measures for the New Economy*, el cual propone tres posibles opciones para la incorporación de los elementos intangibles dentro del ámbito contable: una aproximación incremental, una aproximación radical y una aproximación híbrida, según la decisión de incorporar esta información al ámbito obligatorio o voluntario de la información elaborada por las empresas. En 2011, vuelve a analizar la de los elementos intangibles en el informe *Measuring it returns, Making information systems work initiative* (2011)⁴², con el objetivo de ayudar a la alta dirección a mejorar el rendimiento mediante una mayor comprensión del negocio y estimular la investigación y el aprendizaje mediante la identificación de medidas que permitan crear valor a través de las tecnologías de la información.

Respecto a los organismos que plantean desde el plano contable cómo actuar para el caso de los intangibles, destacamos la *International Federation of Accountants* (IFAC) (1998) dentro de su estudio nº 7: *The Measurement and Management of Intellectual Capital: an Introduction*, plantea un nuevo papel para el contable con el objetivo de que éste sea capaz de crear valor empresarial a través de los recursos intangibles, destacando funciones como la habilidad para clasificar los recursos basados en el conocimiento, identificar y evaluar su contribución a la formación de intangibles y su vinculación a los

⁴¹ Información disponible en <http://cica.ca>. Acceso Enero 2015.

⁴² Información disponible en <http://www.iaecw.com>. Acceso Enero 2015.

objetivos estratégicos de la entidad, estableciendo comparaciones entre estos intangibles y el de otras organizaciones.

En suma, podemos decir que los estudios citados apuestan por la medición, valoración y divulgación voluntaria de información sobre intangibles ya que entienden que puede crear valor empresarial y ayudar a la gestión de las organizaciones.

II.3. UTILIDAD DE LOS ELEMENTOS INTANGIBLES

Una vez presentados los elementos intangibles y sus principales características, consideramos oportuno analizar la utilidad de este tipo de información, siendo la aportación central de nuestra Tesis Doctoral. Para ello, dedicamos el presente apartado a revisar el concepto utilidad y su aplicabilidad a la información sobre intangibles de forma global así como a los aspectos específicos relacionados con la utilidad del capital humano, capital estructural y capital relacional, como bloques integrantes del capital intelectual.

II.3.1. Utilidad como característica de la información: El paradigma de la utilidad

En este apartado nos adentramos en el análisis de la utilidad como característica de la información desde un punto de vista económico y contable. Seguidamente nos centramos en la utilidad contable de los elementos intangibles, analizando los principales usuarios de esta información. Del mismo modo que hemos justificado la división del capital intelectual como conjunto de intangibles en capital humano, capital estructural y capital relacional, mencionaremos la utilidad de cada uno de estos tipos de capital, para terminar estudiando la utilidad de aquellos elementos intangibles derivados de una actitud socialmente responsable.

II.3.1.1. Concepto de utilidad

A pesar de que el concepto utilidad suele ser entendido sin dificultades, existen diversas interpretaciones de este término que presentan importantes peculiaridades; en

concreto revisaremos la contable y la económica en los siguientes apartados, por sus implicaciones para nuestra investigación.

II.3.1.1.1. Utilidad en sentido económico

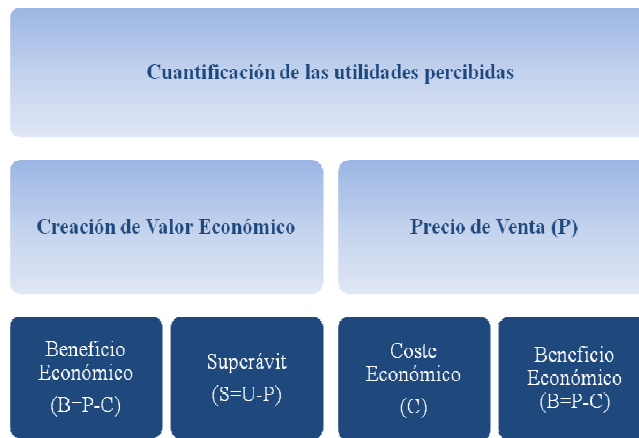
La utilidad que puede apreciar el consumidor en los informes de las entidades puede variar en función de diversos aspectos, tales como el criterio utilizado para su elaboración, los objetivos buscados, el período de tiempo o la incertidumbre futura de las decisiones de elección. En este sentido, para intentar buscar la utilidad de la inversión que realiza el consumidor, vamos a definir el concepto de utilidad.

En primer lugar, el inversor debe conocer el coste económico de una unidad de producto (C) y el precio de venta del mismo (P). De la diferencia de ambos conceptos, obtendrá el beneficio económico ($B=P-C$) derivado de la venta del producto. No obstante, para determinar el coste del producto, la entidad deberá tener en cuenta todos los gastos ocasionados por el mismo, como por ejemplo los gastos de transporte o mantenimiento.

Después, el inversor deberá cuantificar la utilidad (U) que percibe el consumidor de la inversión realizada, de manera que de la diferencia entre esta utilidad (U) y el precio de venta del producto (P), obtendrá el superávit del consumidor ($S=U-P$).

Como resultado de todo lo anterior, podemos decir que la inversión realizada por esta entidad, ha creado valor económico ($\text{Valor Económico}=\text{Beneficio Económico}+\text{Superávit Económico}$). De manera esquemática, la relación entre los conceptos mencionados, como partes integrantes del proceso de creación de valor económico de una inversión, sería:

Ilustración n° II.4.: Creación de valor económico



Fuente: Adaptado de Nomen (2005a)

Nomen (2005a,b) califica el valor económico como un dato percibido por el individuo que le permite realizar funciones capaces de satisfacer sus necesidades. Entendiendo por utilidad “la habilidad de ejecutar funciones capaces de satisfacer necesidades y generar satisfacción” (Nomen, 2005a: 4), podemos definir el valor económico como un elemento adquirido por el individuo, que se corresponde con las utilidades percibidas por el mismo, esto es, una cuantificación de las utilidades percibidas.

También resulta conveniente destacar el concepto de utilidad basado en el valor añadido definido por Hendriksen (1982). Este autor considera que en la actividad empresarial intervienen un gran número de partícipes con derechos, como los dueños, inversionistas, empleados y propietarios de los bienes arrendados. En este contexto, entiende por valor añadido el atribuido a la producción de una entidad menos el valor de los bienes y servicios adquiridos de otras entidades.

Por su parte, la utilidad basada en el valor añadido incluiría los salarios, el interés, los impuestos, dividendos pagados a los accionistas y utilidades no distribuidas de la entidad. Además, la acumulación de estas utilidades posibilitará un crecimiento en el capital de la compañía que podrá proporcionar mayores corrientes de utilidad para todos los receptores, deduciendo la importancia de todos los partícipes en la actividad empresarial como receptores de la utilidad de la entidad [Hendriksen, (1982) y Nomen (2005b)].

Esta misma idea de utilidad, podemos apreciarla en los inversores, a través de los resultados de las operaciones y la tasa de rendimiento de las inversiones, mejoradas al

considerar tasas de utilidad y no tasas de rendimiento [Hendriksen (1982), Nomen (2005b) y Ousama *et al.* (2011)]. Para los inversores, criterios de comparación de inversiones basados en tasas de utilidad proporcionarán resultados óptimos frente a la tradicional tasa de rendimiento de evaluación de inversiones, sabiendo que la utilidad de las inversiones incluirá el interés sobre la deuda, los dividendos entregados a los accionistas y el remanente que queda pendiente de repartir en la empresa [Hendriksen (1982), Tua (1989), Nomen (2005b) y Ousama *et al.* (2011)].

De lo anterior parece deducirse que la utilidad desde un punto de vista económico, deberá estimarse por el inversor al valorar sus inversiones.

II.3.1.1.2. Utilidad en sentido contable

La información contable deberá permitir a los directivos identificar, medir, clasificar, registrar, analizar y evaluar todas las operaciones y actividades de la organización y conocer los recursos, obligaciones y resultados de las operaciones de la empresa. Además, deberá tener cualidades que satisfagan las necesidades de los usuarios, ser comprensible, útil, clara, pertinente, confiable, oportuna, neutral, verificable, comparable y representar fielmente los hechos económicos de la empresa. Así, cuando la información contable cumpla todas estas premisas, diremos que podrá ser útil para la organización y le permitirá cumplir los objetivos propuestos.

En este sentido, destacamos la importancia de entender la información contable como medio para ofrecer un diagnóstico empresarial, a través de la cual la información puede usarse para la toma de decisiones de los usuarios ya que se adecua al propósito del mismo. Una información analizada correctamente, en términos contables y financieros, es una herramienta imprescindible para la evaluación, el seguimiento y control de la actividad empresarial [Moreno (2000), Nomen (2005a, b), Ousama *et al.* (2011) y Cruz *et al.* (2015)].

Para Ousama *et al.* (2011), un aspecto esencial de la información generada por el sistema contable debe ser el hecho de que esté dirigida a satisfacer totalmente las necesidades de los diferentes usuarios de la información. No obstante, para que cualquier empresa pueda satisfacer las necesidades de sus usuarios, en primer lugar, deberá conocerlas o, al menos, disponer de herramientas para intentar aproximarse a las mismas.

En este sentido, podemos decir que el conocimiento de los deseos y preferencias de los distintos usuarios de la información han sido analizados por la Teoría del Comportamiento Conductista [Watson (1930), Kantor (1963) y Skinner (1974)]. Fue a comienzos de los años sesenta cuando parece apreciarse cierto auge en los planteamientos de utilidad y en la evolución del concepto de usuario de la información financiera [Hendriksen (1982) y Tua, (1989, 1991)]. Como resultados más importantes de esta década, los autores anteriores están de acuerdo en destacar entre, los logros de la combinación de la investigación empírica y aplicada, los siguientes:

- Intentos de construir estructuras integradas en la teoría de la contabilidad basadas en unas premisas iniciales.
- Investigaciones de la relación entre contabilidad y teoría de la medición.
- Extensión de la investigación empírica sobre la teoría de la contabilidad.
- Investigación sobre los procesos de adopción de decisiones.
- Efectos sociológicos y económicos sobre la contabilidad.
- Exploraciones internacionales de la contabilidad y la teoría de la contabilidad.

Considerando lo expuesto, el objetivo perseguido por cualquier empresa en la elaboración de su contabilidad debería ser proporcionar información útil a los usuarios de la misma para adoptar decisiones eficientes [Cañibano *et al.* (1999), Nevado y López (2002), Burgman y Roos (2004) y Nomen (2005b)].

Otro de los objetivos que puede plantearse toda empresa en la elaboración de los informes financieros es intentar conseguir utilidad neta⁴³, aportando información útil a los grupos interesados en la misma sobre este concepto. Además, este objetivo podría desglosarse en otros más específicos a fin de poder comprender la utilidad de los estados financieros, diferenciando entre capital invertido o cantidad de riqueza en un momento determinado y la utilidad o renta que fluye durante un período de tiempo [Hendriksen (1982), Nomen (2005a) y Ousama *et al.* (2011)]. Sin embargo, para estos autores tanto el concepto de capital como el de utilidad no suelen estar formulados correctamente. Para intentar resolver esta cuestión, Hendriksen (1982) recurre a determinar la eficiencia de una empresa a partir de una medición de la utilidad pasada. Entiende que la eficiencia variará si

⁴³ Utilidad neta sería la ganancia, en términos de utilidad, que se espera obtener después de realizar el descuento de impuestos y otros gastos relacionados. Sería la diferencia entre el ingreso realizado en un periodo y los gastos directamente relacionados para dicho periodo.

lo que pretende es maximizar la utilidad u obtener una retribución a cambio de la inversión realizada. Si una empresa conoce la utilidad que tuvo en el pasado al elaborar sus estados contables, podrá predecir las utilidades futuras, crear valor en la empresa y proporcionar información detallada a los principales grupos interesados en la misma. Si bien, la predicción de utilidades futuras no debe ser el objetivo último perseguido por las empresas. Hendriksen (1982: 149) afirma que “...el interés de la dirección de la empresa debe centrarse en tomar decisiones apropiadas para alcanzar sus metas en cuanto a utilidades corrientes y futuras basadas en criterios de aprendizaje”.

Además, estos modelos contables basados en reglas pueden encontrar fuertes resistencias en su vigencia, derivadas del conservadurismo en la toma de decisiones. En opinión de Molina y Tua (2010), el nivel de detalle de la regulación no suele ser el elemento diferenciador de las normas contables, sino el elevado margen de flexibilidad con el que se pueden aplicar, posibilitando su adaptación a las circunstancias propias de cada situación y mejorando las aportaciones de Bennet *et al.* (2006), quienes destacaban la relevancia y fiabilidad de la información contable sin considerar la flexibilidad de adaptación.

Ciertamente, la controversia que parece existir entre términos como utilidad, relevancia y fiabilidad, se intenta solventar con aportaciones como las de Tua *et al.* (1985) quienes definen relevancia como uno de los principales requisitos de la información, asociado a facilitar los resultados que se desean obtener. Además, para estos autores toda información financiera y contable de la empresa debe ser de utilidad para conseguir los objetivos marcados inicialmente, tendentes a satisfacer las necesidades de los usuarios de la información. Si bien, no debemos olvidar el resto de requisitos marcados por el ordenamiento contable junto al de relevancia de la información financiera, nos referimos a la fiabilidad, de la cual deriva la integridad, la comparabilidad y la claridad (Tua, 2006, 2008).

En un intento de hacer la información más predictiva, se demanda desde hace ya algunos años, el cambio en el sistema contable hacia la predicción propuesto por la normas internacionales, las cuales parecen introducir nuevos conceptos difíciles de justificar desde un sistema basado en el control. Como principales conceptos introducidos podemos

plantear la armonización conceptual, preferencia del fondo sobre la forma, todo ello orientado hacia la búsqueda del paradigma de la utilidad del sistema contable.

Para el caso de los elementos intangibles, y ante una demanda creciente de información por parte de los usuarios externos a la organización con el fin de conseguir el máximo nivel de adecuación entre la decisión elegida y los objetivos planteados, se justificaría su utilidad. Si se pretende que las cuentas anuales sirvan para reflejar la imagen fiel de su patrimonio, situación financiera, resultados y actuaciones de las empresas, los elementos intangibles deberían ser tratados de un modo generalizado [Tua (1989, 2006, 2008), Cañibano *et al.* (1999), Nomen (2005a, b)]. Partimos de la base de que estos elementos pueden participar en la creación de valor de la empresa y afectar al proceso de toma de decisiones de la misma, para lo cual deberían disponer de un tratamiento contable adecuado. No obstante, hasta la fecha parece no ser ésta la respuesta ofrecida por las diferentes normativas que afectan al reconocimiento e integración contable de estos elementos.

II.3.2. Utilidad contable de elementos intangibles

Si nos centramos en la información sobre elementos intangibles, debemos indicar que por la relevancia teórica que se les ofrece y que ha sido revisada a lo largo del capítulo, debería ser de utilidad para todos los grupos de interés de la organización su conocimiento, incluidos los directivos como principal colectivo interesado en su conocimiento y gestión.

Sin embargo, consideramos que la disponibilidad de información sobre elementos intangibles no implica la efectividad de su uso. Para competir con efectividad en la sociedad del conocimiento las organizaciones deberán generar, identificar, evaluar y valorar sus conocimientos más valiosos, sobre todo, aquellos que generan valor a los diversos grupos de interés que intervienen en la organización. Además, la efectividad implicaría la alineación de las estrategias corporativas, de negocios y funcionales de la organización, en la búsqueda de la consecución de objetivos de utilidad para los grupos de interés.

A modo de ejemplo, los siguientes intangibles y su conocimiento es una cuestión que hoy en día ya no se pone en duda. Así, la cultura empresarial, la filosofía del negocio, el clima social o el conjunto de procesos internos y externos de la organización son útiles

para la toma de decisiones por parte de los directivos por su aplicabilidad en el conocimiento sobre una organización. El caso concreto de los esfuerzos tecnológicos basados en el desarrollo de la investigación se vincula con la importancia de la propiedad intelectual e industrial. Concretamente, elementos intangibles como las patentes, los modelos de utilidad, las licencias o las marcas registradas pueden llegar a proporcionar una imagen positiva en el mercado. Debemos apuntar, igualmente, la utilidad de la información sobre los intangibles derivados de las alianzas, ya sean tecnológicas, comerciales o de investigación y desarrollo, entre otras. De igual modo, una conducta organizativa definida y un código de gobierno orientado a la transparencia informativa, podrán constituir una imagen positiva de la organización que le permita aumentar su cuota de mercado.

Debido a todo lo anterior, consideramos que la utilidad de la información sobre los elementos intangibles es un hecho ampliamente aceptado y que incorpora importantes implicaciones para el ámbito contable.

Nos referimos en este momento a la utilidad como característica de la información contable, que pretende adecuarse al propósito del usuario. Apostamos por supeditar dicha utilidad al contenido y oportunidad de la información, ya que los datos contables deberán tener la capacidad de representar la organización, su evolución y los resultados obtenidos, tal y como aparece recogido en el PGC (2007: párr. 8º) “la información contable deberá elaborarse con claridad para ser comprensible y útil para los usuarios al tomar sus decisiones económicas, debiendo mostrar la imagen fiel del patrimonio, de la situación financiera y de los resultados de la empresa, de conformidad con las disposiciones legales vigentes”.

Especialmente relevantes resultan varios debates abiertos en torno a la información sobre elementos intangibles. Uno de ellos, el más desarrollado hasta la fecha, destaca la necesidad de un cambio en el modelo regulador contable con el propósito de que los balances de las empresas contengan mayor cantidad de información útil para sus usuarios. Ya, en años anteriores, autores como Moneva, *et al.* (2006), destacaron la conveniencia de un cambio en el modelo regulador europeo para mejorar el entorno informativo, sobre todo, incidiendo en el incremento de la utilidad de los estados financieros para la toma de decisiones de gestión.

De hecho, hasta fechas recientes, uno de los principales objetivos de la investigación dentro del campo de estudio de los intangibles, podríamos encontrarlo en medidas de persuasión hacia los organismos reguladores, con el fin de modificar la normativa contable [Cañibano *et al.* (1999), García-Ayuso (2001), Lev (2003) y García-Ayuso y Larrinaga, (2004)].

En este sentido, la incapacidad del modelo contable de reflejar el valor de algunas inversiones, entre ellas, la relativa a elementos intangibles, origina la necesidad de incorporar un mayor volumen de información al respecto para satisfacer las necesidades de los usuarios interesados en conocerlos. De este modo, se podrá influir en el poder de decisión de los inversores y aumentar el poder explicativo de la información contable.

A modo de ejemplo en 2001, a nivel español, debemos comentar la creación de la comisión de expertos para la elaboración del denominado “Libro Blanco de la Contabilidad” (ICAC, 2001), con el que se pretendía intentar mejorar el modelo contable y determinar las líneas básicas de la reforma contable. Según la misma, los estados financieros estaban perdiendo valor informativo, lo cual podía repercutir en la actividad empresarial y en los mercados financieros, proponiendo a las empresas para elaborar, de manera voluntaria, información sobre los intangibles que integran su capital intelectual. Se proponía dividir este informe en tres partes: visión de la empresa, resumen de recursos y actividades intangibles y sistema de indicadores. También, se recomendaba incentivar el diseño de indicadores para mostrar los intangibles más relevantes para la empresa en el ejercicio.

García-Ayuso y Larrinaga (2004) apuestan por obligar a las empresas a la difusión de información sobre sus intangibles, de manera que satisfagan las necesidades de los usuarios externos de la misma. Obligatoriedad frente a voluntariedad. Para hacer frente a la medida mencionada, podríamos afirmar que se ha documentado “la existencia de relaciones estadísticamente significativas entre las inversiones de naturaleza intangible y los resultados de ejercicios posteriores o el precio de mercado de las acciones” (García-Ayuso y Larrinaga, 2004: 34). Sin embargo, ante el escaso grado de avance de esta propuesta para poder incorporar estos elementos intangibles al agregado informativo formulado por cualquier empresa, destacamos la necesidad de elaborar un conjunto de indicadores facilitadores de tal divulgación de información por parte de las empresas, esto es, dentro del

ámbito voluntario [Striukova *et al.* (2008), Ousama *et al.* (2011) y Mondal y Ghosh. (2012), entre otros].

Así, la divulgación voluntaria de información sobre elementos intangibles podrá mejorar el diálogo con los inversores y, en general, con todos los grupos de usuarios interesados en la empresa: clientes, empleados actuales y potenciales, socios, sistemas políticos y sociedad en general (Cañibano *et al.*, 2009), superando las deficiencias asociadas a la falta de esta información dentro de los estados contables.

A este respecto, podemos señalar numerosos trabajos sobre la utilidad de divulgar información voluntaria de determinados elementos intangibles por parte de las organizaciones como pueden ser los llevados a cabo por Guthrie *et al.* (2006), Sujan y Abeysekera (2007), Ensslin y Carvalho (2007), Oliveras *et al.* (2008) y Striukova *et al.* (2008), entre otros, o las centradas en la divulgación del capital intelectual en su conjunto como Vergauwen y Van (2005), Cerbioni y Parbonetti (2007) y Ali *et al.* (2008), entre otros.

Además, la necesidad de evaluar la utilidad de la información contable en la toma de decisiones para satisfacer las necesidades de todos los usuarios (Hendriksen, 1982), nos lleva a plantearnos la utilidad de la información sobre elementos intangibles. Entendemos que ésta es fundamental para la evaluación, seguimiento y control de las organizaciones, así como para su gestión desde el punto de vista interno. Sin embargo, debemos indicar que en materia de intangibles, la mayoría de las empresas sólo parecen estar atendiendo las obligaciones contables, cumpliendo las exigencias de la normativa contable pero olvidándose del resto de los intangibles, que sólo aparecen recogidos en ellas de manera muy reducida, conclusión extraída del informe realizado por el IAI (2015)⁴⁴ sobre este tema, a nivel nacional.

Según se ha comentado, la contabilidad financiera establece unos requisitos de partida para reconocer un activo como intangible muy restrictivos, que no son superados por todos los elementos disponibles de este carácter que pueda poseer una organización. Si bien, son importantes los beneficios que podrían conseguir las empresas con la información sobre intangibles. Entre ellos, destacamos los siguientes:

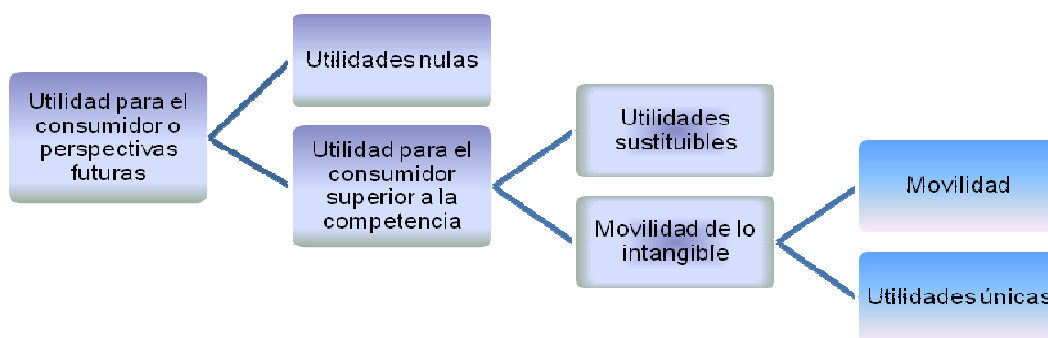
⁴⁴ Información disponible en <http://www.corporateexcellence.org>. Acceso Enero 2015.

- Para los gerentes de las empresas, les puede proporcionar una eficaz herramienta de gestión de sus activos [Nomen (2005a, b) y Ousama *et al.* (2011)].
- Para todo el grupo de personas implicadas en una empresa (empleados, clientes, proveedores, medios de comunicación, Administración Pública, sociedad en general, conocidos como *stakeholders*), les puede proporcionar un amplio conocimiento de patrimonio empresarial y de las potencialidades del negocio, intentado facilitar la toma de decisiones por parte de estos grupos de interés para las empresas [Nomen (2005b) y Ousama *et al.* (2011)].
- En el caso de los inversores futuros, la información sobre intangibles les puede permitir realizar una valoración empresarial detallada, con el fin de tomar decisiones coherentes que les conduzcan a la obtención de mejores decisiones de inversión [Cuganesan *et al.* (2005) y Nomen (2005b)].
- Los organismos reguladores y los gobiernos, a través de los intangibles, pueden obtener información adicional sobre las necesidades que demandan las empresas y emitir así las correspondientes normas y políticas que complementen y mejoren las existentes (Ousama *et al.*, 2011).

Para finalizar, no debemos olvidarnos de la clasificación de los intangibles realizada por Nomen (2005a) en base a las características de sus utilidades. La clasificación propuesta distingue entre activos intangibles con utilidades sustituibles por las de otros intangibles y con utilidades únicas. Teniendo en cuenta el mercado, nos quedarían los intangibles con utilidades sustituibles que forman parte de los mercados abiertos y que se deberán valorar utilizando el mayor y mejor uso derivado de las fuerzas del mercado y, por otro lado, los intangibles con utilidades únicas en los que no puede actuar el mercado sino que deberemos estimar un uso específico y subjetivo para el activo, en función de los recursos disponibles (Nomen, 2005a). Por otro lado, se pueden dar dos casos simultáneamente, según se trate de elementos intangibles con movilidad o si las utilidades pueden ser sustituibles por las de otro elemento intangible (Nomen, 2005b). Así, si disponemos de elementos intangibles con utilidades únicas e insustituibles para un grupo de consumidores, será un titular el que las gestione. En cambio, si el elemento intangible tiene

utilidades sustituibles en un mercado abierto, el mecanismo de precios será el que decida el precio y la gestión del mismo (Nomen, 2005b). Véase ilustración nº II.5.

Ilustración nº II.5.: Estimación de las utilidades del elemento intangible



Fuente: Adaptado de Nomen (2005b)

II.3.2.1. Principales usuarios de la información sobre elementos intangibles

Si analizamos la evolución progresiva del concepto de usuario de la información financiera de la AAA (1948) observamos como ésta suele destacar la posibilidad de facilitar el uso de los estados financieros a todas las personas interesadas. El FASB (1978) se centraba en enumerar una amplia lista de usuarios de la información sobre elementos intangibles, mientras que el informe *Corporate Report* (ICAEW, 1975) suele analizar las necesidades de los principales usuarios de la información financiera. El IASB (1989) parece destacar como principales usuarios de la información sobre elementos intangibles, los inversores, empleados, prestamistas, proveedores y clientes. A nivel español, el PGC (2007) diferenciaba entre usuarios de la información sobre elementos intangibles los

vinculados al interior de la organización y los usuarios externos a la misma. Véase Tabla n° II.6.

Tabla n° II.6.: Principales usuarios de la información financiera

Organismo	Informe	Detalle
AAA (1966)	<i>Statement of Basic Accounting Theory</i>	Colectividad de usuarios
FASB (1978)	SFAC Issue 1	Propietarios, acreedores, proveedores, inversores potenciales, empleados. Gerencia, directores, clientes, analistas financieros y asesores, agentes mediadores y reguladores, garantes, legisladores, economistas, autoridades fiscales, abogados, prensa financiera, agencias de información, sindicatos, asociaciones de comercio, profesores y público en general
ICAEW (1975)	<i>The Corporate Report</i>	Inversores en acciones, acreedores, empleados, analistas o asesores, clientes, proveedores, acreedores comerciales, competencia e interesados en fusiones, absorciones, o inversiones de control, autoridades gubernamentales y público en general
IASB (1989)	<i>Conceptual Framework for Preparation and Presentation of Financial Statements</i>	Aquellos que utilizan la información financiera para satisfacer sus necesidades de información, entre los que destacan inversores, empleados, prestamistas, proveedores y otros acreedores comerciales, clientes, gobierno, organismos públicos y el público en general
PGC (2007)	Marco conceptual de la contabilidad	Usuarios internos, relacionados con planificación, gestión y control de la actividad. Usuarios externos, con acceso limitado a la información. Sus necesidades se toman como referencia para elaborar el marco conceptual.

Fuente: Elaboración propia

Bajo el paradigma de la utilidad, los usuarios deberían intervenir en la determinación de qué información se debería incluir en los estados contables a partir de los objetivos perseguidos y de sus propias necesidades. Compartimos con Hendriksen (1982) la relación establecida entre los principales receptores de la utilidad y los objetivos planteados en los informes. Sin embargo, aunque generalmente suele interpretarse la utilidad como beneficios acumulados a favor de los accionistas o dueños del negocio, debemos considerar a un grupo mayor de receptores interesados en la misma debido a que en las decisiones

empresariales participan los empleados, acreedores, deudores, inversionistas, propietarios de los bienes arrendados y gobierno, entre otros.

Otros autores vienen a plantear la percepción sobre utilidad de determinados grupos de usuarios de la información y entre los que sobresale el análisis del papel de los gerentes o directivos. Véase tabla n° II.7.

Tabla n° II.7.: Utilidad de la información sobre intangibles para los gestores

Utilidad	Aportación relevante
Planificación	Determinación de la estrategia empresarial, al conocer los recursos y capacidades
Control y gestión de la empresa	Adopción de decisiones eficientes, fuentes de ventaja competitiva en el mercado
Evaluación de la actuación	Conocimiento de la creación de valor y aproximación del valor contable y el valor real
Rentabilidad y riesgo	Mayor información sobre intangibles podrá afectar a la rentabilidad y riesgo de la inversión
Predicción decisiones de inversión	Conocimiento de la continuidad de la empresa al predecir información sobre la inversión

Fuente: Adaptado de Tejedo (2011)

Tal y como se desprende de la tabla n° II.7., los gestores de la organización encuentran utilidad en la información relativa a la planificación, control, gestión y evaluación de actuaciones. Al conocer los recursos y capacidades de la organización, los directivos podrán determinar la estrategia empresarial, adoptar decisiones eficientes, crear valor y controlar la gestión empresarial.

El Proyecto *Prince's Accounting for Sustainability Project (A4S)*⁴⁵ junto con la *Global Reporting Initiative (GRI)* llevaron a cabo en 2012 una investigación sobre la influencia de la información divulgada voluntariamente por las empresas en inversores y analistas y su utilidad. Así, la información divulgada voluntariamente incluirá variables adicionales a las tradicionales, consideradas parte de los procesos de toma de decisiones de

⁴⁵ Información disponible en <http://www.accountingforsustainability.org/>. Acceso Marzo 2015.

inversión, las cuales se han convertido en factores importantes e influyentes para inversores y analistas. Concretamente, la variable gobierno corporativo es considerada la más relevante para inversores y analistas, seguida por las variables relacionadas con el medio ambiente y las sociales. Además, al intentar comparar la información entre empresas, el informe señala la mayor dificultad para comparar información social y medioambiental frente a la comparación con información financiera. Este estudio destaca la importancia de divulgar información voluntaria adicional a la información financiera en la toma de decisiones de la empresa, especialmente la relacionada con el medio ambiente y la consecución de una economía sostenible.

Hasta el momento, son varias las clasificaciones realizadas sobre el conjunto de intangibles que forman parte del capital intelectual de una organización, entre las que destacamos las desarrolladas por autores como Edvinsson y Malone (1999), Sveiby (1997a, 1997b), Ordóñez (1998), Viedma (2002), Edvinsson (2013), Dumay y Garanina (2013), entre otros. Después de comparar todas estas clasificaciones, podemos decir que tienen en común los tres bloques siguientes: el capital humano, el relacional y el estructural, los cuales pasamos a desarrollar incidiendo en aspectos específicos de la utilidad de la información sobre estos intangibles.

II.3.2.2. Utilidad del capital humano

Tal y como hemos mencionado anteriormente, una parte importante de los intangibles de cualquier organización se agrupan bajo el capital humano, como parte integrante del capital intelectual. En concreto nos referimos a aquella forma de capital intangible que incluye los conocimientos, habilidades, actitudes y capacidades transferibles poseídos por los trabajadores o adquiridos por medio de la educación y el desempeño de sus funciones en la empresa [Nonaka y Takeuchi (1995), Bueno y Salmador (2005) y Guadamillas y Donate (2005)].

La noción de capital humano pasó de ser un mero concepto que servía para explicar determinados fenómenos de la economía a convertirse en un campo de investigación reconocido. Es lo que actualmente se denomina Teoría del Capital Humano [Mincer (1958), Schultz (1960) y Becker (1975)]. En este sentido, la consideración del capital humano

como recurso intangible crítico es defendida desde sus orígenes por diversos autores: Hermanson (1964), Hekimian y Jones (1967), Brummet *et al.* (1968) y Flamholtz (1974).

Especialmente interesante nos parece la aportación de Flamholtz (1974: 21) sobre una de las finalidades con las que debe plantearse el estudio de los recursos humanos de la empresa “ayudar a los gestores a utilizar de forma efectiva y eficiente los recursos humanos de una organización... pensada para ofrecer a los gestores, la información necesaria para adquirir, desarrollar, asignar, conservar, utilizar, evaluar y retribuir a los recursos humanos”.

Los estudios relacionados con la importancia del capital humano siguen despertando el interés de los investigadores actuales. Ciertamente, destacamos la labor realizada por autores como Reed *et al.* (2006), Bastida (2007), Ochoa *et al.* (2007), Magdi (2008), Martín *et al.* (2010, 2011), Ugalde *et al.* (2014) y Mariño *et al.* (2015), entre otros, centrados en el reconocimiento de la importancia de los recursos humanos de la empresa como factores generadores de capacidades distintivas en las organizaciones.

Debe tenerse en cuenta igualmente la opinión de diversos autores sobre la utilidad de la información sobre capital humano. Autores como Moreno (2000), Abril *et al.* (2003) y Castilla (2005), entre otros, consideran el capital humano como uno de los bloques más valorados del capital intelectual, cuyo conocimiento resulta fundamental para el análisis empresarial. A este respecto, véase la tabla nº II.8 con las principales aportaciones referentes sobre este tema.

Tabla nº II.8.: Investigaciones relevantes sobre la utilidad del capital humano

Autor/es	Objetivo de la Investigación	Comentarios
- Hendricks (1974, 1976) - Sangeladgi (1975) - Paperman (1976)	Decisiones de inversión en la empresa	Análisis de los cambios en las decisiones de inversión de los usuarios externos derivados de la inclusión de los recursos humanos en las cuentas anuales.
- Subbarao y Zeghal (1997)	Información de recursos humanos publicada en las cuentas anuales de las empresas	Observación de limitaciones de documentos contables para publicar información relevante en la toma de decisiones, teniendo en cuenta las necesidades de información de los mismos.

- Wambsganss (1985) - Gröjer (1997)	Existencia de diferencias significativas en ingresos y ratios derivados de los mismos	Destacan diferencias entre la información contable tradicional y los estados contables de las empresas. Análisis de la influencia del capital humano en la información contable a corto plazo.
- Abril et al. (2003)	Estudio de la utilidad de la información de capital intelectual, centrándose en capital humano	Percepción de la información de capital humano, útil para la toma de decisiones en diferentes sectores de la economía de distintos países.
- Magdi (2008)	Análisis de factores determinantes del rendimiento del capital intelectual, en general, y del capital humano en las entidades financieras británicas	Papel crucial del capital humano en la creación de valor mediante el aumento de la eficiencia.
- Martín et al. (2010)	Visión integradora y estratégica del capital humano de la organización	Relevancia del conocimiento como recurso para mejorar el rendimiento económico de la organización.
- Martín et al. (2011)	Importancia de la gestión del conocimiento en organizaciones intensivas en conocimiento	Observación de adquisición continua de conocimientos y alta formación del personal. Mejora en los procesos de gestión del conocimiento al disponer un elevado nivel del mismo.

Fuente: Elaboración propia

A grandes rasgos, Wambsganss (1985) y Gröjer (1997) se plantean estudiar si la información de los recursos humanos de una empresa es útil para los inversores. Estos autores llegan a la conclusión de la influencia del capital humano en los resultados de la organización y, por extensión, de su utilidad. Snowball (1979) se centra en el cambio de decisión que se produce en los inversores externos ante el conocimiento de información adicional sobre la empresa y autores como Johanson y Nilson (1997) asumen que los elementos que forman el capital humano de la empresa serán útiles para los usuarios de la información en general y sobre todo para los grupos de interés de la organización.

En nuestro análisis del capital intelectual, tomaremos como base el Modelo Intellectus (IADE-CIC, 2003), según el cual el capital intelectual está formado por el capital humano, el capital estructural, compuesto su vez por el capital organizativo y el capital tecnológico y el capital relacional dividido en capital negocio y el capital social.

Tomando como base el Modelo Intellectus (IADE-CIC, 2003), por tratarse de uno de los modelos más desarrollados en materia de indicadores y aplicable al caso español

directamente por la procedencia de la muestra de empresas utilizada, podemos distinguir los siguientes indicadores de capital humano que aparecen en la tabla nº II.9.:

Tabla nº II.9.: Indicadores de capital humano según Modelo Intellectus

CAPITAL HUMANO		
ELEMENTO	VARIABLES	INDICADORES
VALORES Y ACTITUDES	Sentimiento de pertenencia y compromiso	Antigüedad en la organización
		% rotación externa
	Automotivación	% absentismo laboral
		% remuneración equiparable media del sector
	Satisfacción	% rotación interna
		Nº premios y reconocimientos
	Sociabilidad	% personas involucradas en redes internas y externas de trabajo
		Índice de clima social
	Flexibilidad y adaptación	Edad media de los empleados
		Nª tareas delegadas
	Creatividad	Nª ideas sugeridas por el personal
		Grado de diversidad de la plantilla
APTITUDES	Educación reglada	% personal con titulación superior
		Heterogeneidad de la formación
	Formación especializada	% personal con estudios especializados
		Personas con formación continua/Total
	Experiencia	Antigüedad media en puesto de trabajo
		Antigüedad media en el sector
CAPACIDADES	Aprendizaje	% personas con actividades socio-culturales
		Nº medio anual de promociones
	Colaboración	% trabajadores receptores de formación
		Cumplimiento de objetivos de formación
	Comunicación	Nª personas que trabajan en dos o más equipos
		Equipos con incentivos compartidos
	Liderazgo	Nº aportaciones sugeridas
		Nª personas involucradas tecnológicamente/Total
		% personas con conocimiento de la estrategia
		% personas satisfechas con su puesto de trabajo

Fuente: Adaptado de (IADE-CIC, 2003)

Observamos que indicadores como la antigüedad en la organización, la rotación interna o el porcentaje de personas involucradas en actividades de mejora, integrarían información referente al compromiso de los empleados con la organización, los cuales deberán estar motivados y satisfechos para ayudar a la empresa en la que trabajan a alcanzar el liderazgo en el mercado. Si disponemos de personal creativo, flexible y adaptable a los cambios del entorno podremos conseguir aumentar su sociabilidad, alcanzando valores y actitudes humanas de interés para la organización.

Por otro lado, el porcentaje de personas con estudios especializados, la antigüedad y el número anual de promociones en la empresa podrían ser útiles para conseguir una plantilla con experiencia, especializada y capaz de desarrollarse personalmente. En consecuencia, estas aptitudes podrían llegar a ser útiles para el desarrollo del capital humano de la organización y conocerlas será de gran interés. Otros posibles usos de esta información son entender la realidad y la empresa, mejorar la gerencia del capital humano, desarrollar las potencialidades del individuo, reconocer y aplicar técnicas de gestión facilitadoras de las condiciones propias de los individuos, permitir la integración del personal, plantear estrategias con visión de futuro para desarrollar a la empresa, mejorar la productividad, dirigir las metas de los individuos a los objetivos para aumentar el rendimiento de la misma y mejorar la eficiencia de los sistemas y procesos de recursos humanos de la empresa [Wambsganss (1985), Magdi (2008) y Martín *et al.* (2011), entre otros].

En cualquier caso, consideramos que la información sobre el capital humano de una organización es de un elevado grado de utilidad interna [Mavrinac y Siesfeld (1998) y Cuganesan *et al.* (2005)].

Si bien, desde un punto de vista externo, debemos mencionar la relación positiva entre divulgaciones voluntarias de información de capital humano y valor de la empresa [Abdolmohammadi (2005), Anam *et al.* (2011), Vafei *et al.*, (2011), Uyar y Kilic (2012) y Gamerschlag (2013)] lo cual se relaciona con el hecho de aumentar el precio de las acciones en el mercado. Así, con el paso del tiempo, la divulgación voluntaria sobre capital humano ha ido aumentando lo cual pone de manifiesto su relevancia para la valoración de inversores y sus decisiones de inversión desde un punto de vista externo [Wyatt (2008), Gamerschlag y Möller (2011) y Gamerschlag (2013)]. Los inversores podrán utilizar la información del capital humano en sus decisiones de inversión, si esta información es considerada relevante, fiable y útil, reduciendo las asimetrías de información que surgen entre la empresa y el mercado a la vez.

En suma, el capital humano puede resultar de utilidad en la toma de decisiones para la gestión, esto es, desde la utilidad interna que supone gestionar correctamente los empleados y sus competencias para la consecución de los objetivos estratégicos del negocio. Por otro lado, la consideración de esta información por las organizaciones podrá

ofrecer a los inversores elementos de juicio para reducir los riesgos de inversión, recuperar o desarrollar la confianza en la organización, esto es, observamos igualmente la utilidad externa de este tipo de información.

II.3.2.3. Utilidad del capital estructural

Entre los bloques de intangibles que forman parte del capital intelectual de una organización, destacamos el capital estructural. En concreto nos referimos al conjunto de conocimientos que permanece en la empresa cuando el trabajador acaba su jornada [Collis y Montgomery (1995), Brooking (1997), Edvinsson y Malone (1997), Euroforum (1998), Bueno *et al.* (1999), Ordóñez (2001), Roos *et al.* (2001), Martínez (2002), Cañibano (2007), Kianto *et al.* (2010) y Aramburu *et al.* (2015), entre otros.].

Destacamos la definición realizada por Roos *et al.* (1997: 42), quienes manifiestan el concepto de capital estructural como “aquel conocimiento que permanece en la empresa cuando los empleados se marchan a sus casas”. Se trata, por lo tanto, de unos conocimientos no sustentados en el ser humano propiedad de la empresa, entre los que podemos destacar las rutinas organizativas [Ordóñez (2001) y Cañibano (2007)]. Entre algunos de los ejemplos más representativos estarían la flexibilidad organizativa, el servicio de documentación, el uso generalizado de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TICs) o la capacidad organizativa de aprender. A este respecto, algunos de los elementos mencionados, pueden protegerse legalmente y convertirse en derechos de propiedad intelectual o industrial, como por ejemplo derechos de autor, patentes o marcas.

Además, Ordóñez (2001: 13) realiza una clasificación del capital estructural, distinguiendo entre capital organizativo y capital tecnológico. En primer lugar, considera que el capital organizativo está formado por “los aspectos relacionados con la organización de la empresa y su proceso de toma de decisiones, como la cultura organizativa, el diseño estructural, los mecanismos de coordinación, las rutinas, los sistemas de planificación y control, entre otros. Por su parte, el capital tecnológico incluye “todos aquellos conocimientos de carácter técnico e industrial, como los resultados de la investigación y desarrollo y de la ingeniería de procesos”. También propone maximizar la contribución de

cada una de las partes de la empresa mediante la siguiente clasificación del capital estructural:

- Capital estructural idiosincrásico: sería el conjunto de conocimientos de la empresa que no contribuyen directamente al logro de una ventaja competitiva sostenida en el tiempo, pero sí, pueden diferenciar a la empresa de la competencia.
- Capital estructural residual: se trata del conocimiento generado en la propia actividad de la empresa, no específico de la misma, de manera que puede no resultar útil para la creación de valor en el cliente.
- Capital estructural esencial: estaría formado por el conjunto de conocimientos propiedad de la empresa, que le han permitido mantener su posición competitiva. Podemos detectar su origen en el conocimiento esencial de los empleados (capital humano) y en las relaciones con otros agentes (capital relacional), mediante la codificación de todos estos elementos en rutinas organizativas.
- Capital estructural genérico: sería el conjunto de conocimientos generales de la empresa, que pueden ser útiles para el logro de una ventaja competitiva a largo plazo, permitiendo su amplia difusión en el mercado debido al carácter no específico que poseen.

Así, aunque este capital no sea único y exclusivo de la entidad (Ordóñez, 2001), podemos considerarlo un conocimiento necesario para competir en el mercado con éxito.

Sin embargo, podemos decir que algunas empresas no dotan de igual importancia a todos los elementos que conforman el capital estructural. En este línea, Castilla y Gallardo (2006: 63) concluyen en afirmar la escasa importancia asumida por intangibles como “los procesos de captación de conocimiento o apuesta por la gestión del conocimiento y colaboraciones con universidades y centros de investigación”, en la gestión de una serie de grandes empresas españolas. También Roos *et al.* (2001) cataloga como relevante el capital estructural en comparación con los distintos componentes del capital intelectual.

Para cuantificar la importancia del capital estructural, Ordóñez (2001) plantea la relación existente entre el capital estructural y la creación de valor que supone para la empresa, como consecuencia de contribuir a reducir costes o a mejorar el servicio o las

características de los productos para los clientes, analizando de este modo la utilidad interna y externa del capital estructural.

Ya en años anteriores, autores como Brooking (1997) llegaron a considerar este conjunto de intangibles, los del bloque estructural, como los responsables de crear en la empresa fuertes vínculos entre individuos y procesos y corroborando la utilidad interna del mismo.

Si analizamos el Modelo Intellectus (IADE-CIC, 2003) como en el caso anterior, podemos destacar variables e indicadores que nos permiten justificar la importancia de este tipo de elementos y la conveniencia de su información, tal y como se muestra en la tabla nº II.10. No obstante, debemos aclarar que aunque el Modelo Intellectus ha sido la base de nuestro estudio, consideramos oportuno agrupar el capital organizativo y tecnológico del mismo en la categoría capital estructural, tal y como igualmente aparecería recogido en la versión previa de este modelo denominada Intellect.

Tabla nº II.10.: Indicadores de capital estructural según Modelo Intellectus

CAPITAL ESTRUCTURAL		
ELEMENTO	VARIABLES	INDICADORES
CULTURA	Homogeneidad y evolución cultural	% gastos dedicados a cultura corporativa
		Tiempo dedicado a difusión de cultura organizativa
	Clima social	Horas dedicadas a integración de nuevos empleados
	Filosofía del negocio	Despidos/Rotación deseada
		Comunicaciones que recogen la filosofía del negocio
ESTRUCTURA	Diseño y desarrollo organizativo	Inversión en planes de implantación
		Nº niveles jerárquicos de la organización
APRENDIZAJE ORGANIZATIVO	Entornos de aprendizaje	Nº incentivos económicos y en especie
		Nº sistema de sugerencias
	Creación y transmisión de conocimientos	Nº comunidades de aprendizaje
		Nº grupos de mejora
PROCESOS	Dirigidos al cliente interno	Nº procesos de captación y transmisión de conocimientos
		Nº procesos documentados orientados al cliente interno
	Dirigidos al cliente externo	Nº de seguimiento de clientes
	Dirigidos a los proveedores	Nº procesos desarrollados con proveedores
ESFUERZO INVESTIGACIÓN DESARROLLO INNOVACIÓN	Gastos I+D+I	Gasto I+D+I/ventas totales o gastos totales
	Personal I+D+I	Nº investigadores I+D+I/total plantilla
	Proyectos I+D+I	Nº proyectos I+D+I o duración media de los proyectos

(I+D+I)		
DOTACIÓN TECNOLÓGICA	Compra de tecnología	% de éxito de las tecnologías compradas
	Dotación de tecnologías	Gastos de mantenimiento/Total ventas
		Nº sistemas de información implantados
PROPIEDAD INTELECTUAL E INDUSTRIAL	Patentes y modelos de utilidad	Vida útil de la cartera de patentes y modelos de utilidad
	Marcas registradas	Nº marcas registradas/media marcas registradas de la competencia
	Licencias	Licencias concedidas/media de licencias de competencia
RESULTADOS DE LA INNOVACIÓN	Innovación de producto y proceso	Cuota de mercado controlada por los nuevos productos y procesos
	Innovación de gestión y social	Reducción de costes de gestión/gastos totales I+D+I
		Nº equipos de colaboración entre departamentos

Fuente: Adaptado de (IADE-CIC, 2003)

La labor del capital estructural puede resultar clave en el estudio de la utilidad de la información sobre intangibles. Estudiar la actividad de la organización podría ser útil desde un punto de vista interno para conocer la eficacia y eficiencia de sus procesos y de su gestión. Además, el esfuerzo en I+D+i y la dotación de tecnología será útil para conocer el alcance y éxito de los proyectos emprendidos y de los sistemas de información implantados.

En la misma línea, un amplio conocimiento de las patentes, modelos de utilidad, licencias y marcas registradas, podrá contribuir a conseguir una propiedad intelectual útil internamente, para conocer los resultados de la innovación de la organización y protegerlos de usos no permitidos. Del mismo modo, resulta destacable la cultura de la organización y su relación con la creación de un clima social y una filosofía del negocio útil. No obstante, debemos aclarar que esta cultura deberá completarse con el diseño de la estructura y de los procesos de la organización, el aprendizaje organizativo y con un claro esfuerzo de I+D+i con el objetivo de crear capital estructural y relacionarlo con la creación y transmisión de conocimientos útiles para los grupos de interés a través de su revelación.

En suma, podemos considerar que el capital estructural genérico de una entidad, puede llegar a ser de gran utilidad para la empresa, tanto desde un punto de vista interno como externo. Así, podría incluir la información estructurada de la que depende la eficacia y eficiencia interna de la empresa y es propiedad de la misma, debido a que permanece en

la organización cuando sus empleados la abandonan y permite mejorar la eficacia organizativa a través de la transmisión de conocimientos y la identificación de las infraestructuras y procesos organizacionales [Kianto *et al.* (2010) y Aramburu *et al.* (2015)].

En nuestra opinión, podemos concluir que la utilidad interna es relevante para este bloque de capital intelectual al igual que la externa, si bien, la primera es crucial en un elevado número de aspectos que no deberían transmitirse al exterior por el posible daño competitivo que se le podría hacer a un negocio.

II.3.2.4. Utilidad del capital relacional

Junto al capital humano y estructural, destacamos el capital relacional como otro de los componentes del capital intelectual. Son varios los autores que centran sus estudios en este tipo de intangibles, [Euroforum (1998), Ordóñez (2001), y Cañibano (2007), Seguí y Server (2010) y Ugalde *et al.* (2014), entre otros]. Si bien, destacamos la definición realizada por Cañibano (2007: 7), quien considera el capital relacional como “el conjunto de recursos ligados a las relaciones externas de la empresa con sus clientes, proveedores, socios de I+D”.

Entre sus principales componentes podemos destacar las relaciones con inversores, acreedores, clientes, proveedores, y percepciones de éstos sobre la empresa. Otros intangibles claves de este bloque son la imagen corporativa (reputación), lealtad y satisfacción de la clientela, pactos con proveedores, poder comercial, capacidad de negociación con instituciones financieras y de cambio, reguladores, estrategias, número e intensidad de alianzas estratégicas, notoriedad de marcas, liderazgo de los gerentes, aprendizaje y trabajo de equipo de la organización, regeneración de relaciones o proximidad a los mercados [Ordóñez (2001) y Cañibano (2007)].

Partiendo de la idea de que no todos los conocimientos, competencias y habilidades presentes en la empresa son estratégicos, el primer paso es determinar qué tipos de intangibles se encuentran presentes en el capital relacional y cómo pueden llegar a ser una fuente de ventaja competitiva. En opinión de Ordóñez (2001), se debe analizar el potencial estratégico del capital relacional de la empresa con relación a dos dimensiones:

- Valor estratégico. En la línea de la dirección estratégica, el capital relacional de la empresa puede añadir valor si contribuye a incrementar los beneficios del cliente en relación con los costes asociados a la obtención de dichos beneficios o si mejora el servicio o las características de los productos para los clientes.
- Carácter idiosincrásico que provocará ventaja competitiva en la empresa. La importancia del capital relacional también depende del grado en que contribuya a la creación de una diferenciación competitiva. De este modo, a medida que el carácter idiosincrásico del capital relacional aumenta, las empresas tienen incentivos a la inversión en recursos para administrarlo, con el fin de reducir riesgos y aprovechar su potencial productivo.

Todos estos factores pueden llevarnos a considerar la importancia del capital relacional en el seno de la organización. Compartimos con Ordóñez (2001) la idea de analizar su relevancia en el seno de la organización para intentar alcanzar los objetivos planteados en términos de rentabilidad.

En la misma línea, García-Parra *et al.* (2006) consideran que la importancia del capital relacional podría proceder de su papel como factor de competitividad entre las empresas, al analizar las relaciones con sus grupos de interés, entre las cuales, el mantenimiento de los clientes actuales y la generación de otros nuevos, pueden ser factores claves para su éxito.

Ousama *et al.* (2011) manifiestan tras su estudio empírico el mayor nivel de utilidad de la información relativa al capital relacional. Desde un punto de vista interno, destacan la utilidad de este tipo de capital percibida por los directivos. Justifican este aumento de relevancia por el cambio en las necesidades de información de los distintos grupos de usuarios, la variedad de elementos que forman los componentes del capital intelectual y el nivel de desarrollo del país analizado

Para medir el capital relacional, las empresas pueden utilizar distintos indicadores, tal es el caso de los propuestos por el Modelo Intellectus (IADE-CIC 2003), como se puede apreciar en la tabla nº II.11. Debemos indicar que hemos agrupado el capital negocio y el capital social bajo la denominación de capital relacional, como conjunto de conocimientos incorporados a la organización derivados de sus relaciones con la sociedad al igual que la versión previa de este modelo, Intelect.

Tabla n° II.11.: Indicadores de capital relacional según Modelo Intellectus

CAPITAL RELACIONAL		
ELEMENTO	VARIABLES	INDICADORES
RELACIONES CON LOS CLIENTES	Lealtad de clientes	Tasa de rotación de clientes
		N° medio de productos por clientes
	Satisfacción de clientes	Crecimiento anual de productos por cliente
		N° clientes perdidos al año
	Relación con clientes	N° sistemas de investigación de clientes
RELACIONES CON PROVEEDORES		N° canales de comunicación con clientes
	Formalización de relación	N° acuerdos con proveedores
		Antigüedad media de relación con proveedor
	Soporte tecnológico	N° procesos automatizados con proveedores
	Capacidad de respuesta	N° incidencias en relación con proveedores
RELACIONES CON ACCIONISTAS, INSTITUCIONES E INVERSORES		N° propuestas innovadoras del proveedor
	Relaciones con accionistas e inversores	N° comunicaciones anuales a accionistas
RELACIONES CON ALIADOS	Solidez de alianzas	Antigüedad media de alianzas
	Beneficio de alianzas	Variación del coste de lanzamiento de nuevo producto derivado de una alianza
RELACIONES CON COMPETIDORES	Conocimiento y relación con competidores	N° de proyectos conjuntos y acuerdos de colaboración con competidores
RELACIONES CON INSTITUCIONES DE MEJORA DE LA CALIDAD	Relaciones con instituciones de la calidad	N° programas de mejora de la calidad en los que participa
RELACIONES CON LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS	Colaboración en las administraciones públicas	N° de acuerdos de colaboración con administraciones públicas
		N° de iniciativas de servicio público
RELACIONES CON LA IMAGEN CORPORATIVA	Notoriedad de la marca	N° estudios de percepción social de la marca
		N° de auditorías de marca
RELACIONES DE DEFENSA CON EL MEDIO AMBIENTE	Relaciones con instituciones de defensa del medio ambiente	N° de acuerdos con organizaciones de protección del medio ambiente
		% de inversión en proyectos ambientales/Total gastos
RELACIONES SOCIALES	Relaciones con organizaciones sindicales y mercado de trabajo	N° organizaciones sindicales de la organización
		N° de ofertas enviadas a los servicios de empleo
REPUTACIÓN CORPORATIVA	Código de conducta	N° de sistemas de seguimiento de la conducta organizativa
	Acción social	N° personas dedicadas a la acción social

Fuente: Adaptado de (IADE-CIC, 2003)

En el listado de la tabla nº II.11. se puede observar un elevado número de variables y elementos que contribuyen a la creación de capital relacional en la organización. El capital relacional incluirá la percepción que los grupos de interés tengan de la empresa. En este sentido, ésta deberá fomentar y fortalecer las relaciones y vínculos establecidos con sus clientes, proveedores, accionistas y aliados, entre otros, para tratar de fidelizarlos y ganar su confianza, mejorando en última instancia la percepción que mantienen de la misma.

Si bien, el éxito de la organización no debe basarse únicamente en los elementos internos de la organización sino que será conveniente considerar y analizar los elementos intangibles derivados de las relaciones de las empresas con sus grupos de interés. De este modo, aunque la organización no puede poseer las relaciones con sus clientes, sí puede tratar de influenciarlas con sus estrategias y obtener rentabilidad de las mismas, tratando de fidelizarlos, aumentando su grado de satisfacción y confianza, afianzando las relaciones con los accionistas, con proveedores, con la comunidad y formando alianzas sólidas y estables con cada colectivo. Toda esta información será fundamental con vistas a la gestión de cualquier entidad.

No obstante, el papel tan relevante en los momentos actuales de la imagen corporativa nos ha llevado a destacar la notoriedad de la marca como variable clave en los momentos actuales. De hecho, la reputación corporativa se presenta como uno de los intangibles más importante, o incluso como el de mayor valor para las empresas hoy en día [Fombrun y Shanley (1990), Hall (1992), Truño y Rialp (2008), Surroca *et al.* (2010), Hernández (2014), López-Triana *et al.* (2014) y Martínez (2014), entre otros].

Frente a la utilidad interna de la información sobre capital relacional debemos diferenciar la utilidad externa conseguida a través de su revelación voluntaria por parte de la organización. Así, el capital relacional puede ser de vital para mejorar las relaciones de confianza entre los grupos de interés y la empresa, pero deberá plantearse la empresa su comunicación a terceras partes interesadas.

En suma, la gestión del capital relacional y, concretamente, de su información podrá ser una forma de crear valor para la organización en el mercado, ofreciendo información veraz a los grupos de interés que permita fortalecer las relaciones que establece con los mismos, en su caso, y creando una imagen de confianza en el mercado.

II.3.2.5. Utilidad de los elementos intangibles derivados de la actitud socialmente responsable

Aunque, podemos afirmar que “la mayor parte de los estudios empíricos publicados sobre intangibles se han centrado en aquellos sobre los que existe información fácilmente accesible, tales como I+D, publicidad, patentes o marcas” (García-Ayuso y Larrinaga, 2004: 34), existen otros elementos intangibles menos específicos sobre los que la información disponible suele ser escasa, quizás por su naturaleza y difícil cuantificación. En opinión de estos autores uno de los ejemplos más claro lo constituyen los intangibles asociados a la dimensión medioambiental o a la sostenibilidad de la empresa. Intangibles que, debido a su gran relevancia como partes integrantes del capital relacional, merecen un tratamiento separado.

En este sentido, podemos destacar la preocupación por el desarrollo sostenible en el ámbito empresarial, centrado en la búsqueda de un equilibrio entre crecimiento económico, protección del medio ambiente natural y social y equidad, comúnmente conocida como filosofía del *Triple Bottom-Line* [McDonough y Braungart (2002), Lambertom (2005) y Moneva *et al.* (2006)].

Además, en este tema no debemos olvidarnos de las hipótesis formuladas en las directrices del *Global Reporting Initiative* (GRI) (2000, 2002, 2006, 2013)⁴⁶, en las cuales se perfecciona el postulado de la sostenibilidad. Resulta conveniente aclarar que GRI constituye una iniciativa de valoración destinada a impulsar la elaboración y el desarrollo de memorias de sostenibilidad de las organizaciones⁴⁷, reconocida por algunos autores como Marco Conceptual para la Responsabilidad Social (Gallardo, 2006).

A nivel europeo, resoluciones como la aprobada por el Parlamento Europeo sobre la responsabilidad social de las empresas en 2013⁴⁸ presenta la estrategia de este organismo para fomentar la responsabilidad social, mejorar la imagen y la productividad y aumentar la

⁴⁶ Información disponible en <http://www.globalreporting.org>. Acceso Febrero 2015.

⁴⁷ Información disponible en <http://www.globalreporting.org>. Acceso Febrero 2015.

⁴⁸ Información disponible en <http://www.europarl.europa.eu/sides/getDoc.do?pubRef=-//EP//TEXT+TA+P7-TA-2013-0049+0+DOC+XML+V0//ES>. Acceso Octubre 2015.

confianza de las personas en el mercado único. Todos estos beneficios podemos considerarlos intangibles claves para las organizaciones.

Son varios los autores que consideran la información de los elementos intangibles y de la responsabilidad social de una empresa como uno de los principales indicadores de la capacidad de la compañía para generar valor [Sahay (2004), Dillard *et al.* (2005), Salomón y Darby (2005), Castilla y Gallardo (2008), Bontis *et al.* (2015) y Cruz *et al.* (2015)].

Castilla y Gallardo (2008) proponen la elaboración de un informe de responsabilidad social que incluya las demandas de información de capital intelectual de sus grupos de interés en cada una de sus secciones, considerando la información social y de los intangibles en cada una de sus partes. En la misma línea, Dermatini y Paolini (2013) opinan que el informe de capital intelectual y el estado de responsabilidad social corporativa convergen hacia un mismo objetivo, aumentar la eficacia y la eficiencia de la organización, apostando por la utilidad en la gestión de los dos procesos de comunicación.

Además, podemos decir que la información sobre intangibles puede ser útil y especialmente la relativa a los intangibles que forman la responsabilidad social. Destacaremos la utilidad de conocer una actitud socialmente responsable de todos los grupos de interés de la organización. Esto incluiría identificarlos y conocer sus necesidades con el objetivo de ser socialmente responsable y buscar transparencia en la información, verificabilidad, visión amplia y mejora continua.

En cuanto a la inversión necesaria para poder generar desarrollo sostenible y ser socialmente responsable, García-Ayuso (2004) distingue una parte material y otra intangible, junto al resultado final, al que cataloga también con carácter inmaterial, ya sean nuevos procesos, productos o patentes. De este modo, podemos considerar que estas inversiones contribuyen a incrementar el capital estructural de la empresa, a través de la adquisición de nuevas tecnologías, y el capital humano, al influir en los conocimientos y habilidades de los trabajadores de la organización (García-Ayuso y Larrinaga, 2004). Subyace así la búsqueda de información sobre intangibles útil, especialmente la relativa a los intangibles sociales.

Ciertamente, consideramos que mediante los diferentes beneficios de la actitud socialmente responsable las organizaciones pueden aumentar su capital humano favoreciendo la participación de los trabajadores, evaluando el rendimiento y midiendo los

comportamientos de los empleados orientados a la adquisición de conocimientos. De igual modo, las empresas deberían buscar factores tecnológicos y organizacionales que incrementen su capital estructural desde un punto de vista socialmente responsable, como el fomento de un buen clima de trabajo o el diseño de estructuras flexibles y la preocupación por la gestión de calidad. Finalmente, no debemos olvidarnos del capital relacional desde un punto de vista socialmente responsable. Para ello, la organización podrá identificar la satisfacción de sus grupos de interés y establecer canales de comunicaciones transparentes y socialmente responsables.

Según apuntan Cerin y Karlson (2002), la estrategia empresarial deberá proponer cambios orientados a mejorar la sostenibilidad y el desempeño de las empresas, sin olvidarnos del coste y del beneficio asociado. Según Hemphill (2006) los directivos y accionistas de las empresas deberán estimar los costes derivados de una actitud socialmente responsable y considerarlos en la consecución de ventajas competitivas. Por otro lado, no debemos olvidarnos de los posibles beneficios derivados de una actitud socialmente responsable como la lealtad de los grupos de interés, la mejora de las relaciones sociales, la contribución al desarrollo de las comunidades y al bien común, la reducción de costes operativos y el uso eficiente de los recursos. También, tenemos conocimiento de que la responsabilidad social corporativa podrá mejorar la imagen de marca incrementando las ventas, reforzando la lealtad del consumidor, incrementando la productividad y la calidad, mejorando las habilidades para atraer y retener empleados y generando lealtad entre el personal.

En nuestra opinión, la información relativa a los intangibles que forman la responsabilidad social corporativa resulta de utilidad por cuanto los intangibles sociales podrán amentar la confianza de los grupos de interés, generar credibilidad entre los inversores, crear nuevas oportunidades para la misma, fidelizar a los clientes y contribuir al desarrollo de su imagen corporativa, entre otros aspectos.

II.4. A MODO DE CONCLUSIONES

Cada vez resulta menos cuestionable la trascendencia de los elementos intangibles para la gestión de las organizaciones por ser considerados como uno de los principales recursos con los que pueden contar las empresas para mejorar su riqueza y bienestar. Aspectos como la capacidad de la organización para innovar y lanzar nuevos productos y servicios al mercado, la reputación y la imagen, la habilidad para configurar un esquema de relaciones estables con clientes y proveedores o la motivación de los empleados, podríamos considerarlos algunas de las claves para conseguir el éxito empresarial a tenor de la revisión bibliográfica efectuada.

Si realmente una entidad se plantea gestionar sus elementos intangibles, habrá asumido la relevancia de estos elementos y la utilidad de disponer de esta información. Además, no debería olvidarse de elaborar un sistema de información adecuado que le permita planificar, coordinar y controlar su estrategia. Estos constituyen los planteamientos teóricos que justifican la gestión de “lo intangible” por las empresas.

En contraposición, aunque el aumento de la importancia de los intangibles parece un hecho constatado hasta la fecha, podemos apreciar diversos problemas en el tratamiento contable de los mismos. La idea más repetida parece ser la falta de reconocimiento contable de estos elementos en los estados contables de las entidades. La normativa referente al tratamiento contable de los intangibles recogida en el PGC (2007), la NIIF 38 y los pronunciamientos del FASB (SFAS 141 y SFAS 142), coinciden en poner de manifiesto ciertas lagunas en el proceso de reconocimiento y valoración de los intangibles que justificarían su no incorporación o registro contable. Si bien, se intenta paliar con las continuas legislaciones emitidas para completar la normativa sobre elementos intangibles de forma voluntaria [FASB (2012) y AECA (2013)].

Nos encontramos ante elementos con unos atributos que dificultan la superación de los requisitos establecidos para su reconocimiento contable. Como norma general, la fiabilidad en su medición y el control de los beneficios que van a producir en un futuro no pueden garantizarse, de ahí, que el tratamiento contable que reciben los intangibles resulte incompleto. Por tanto, el debate relevancia/fiabilidad adquiere un papel clave en estos activos.

Consideramos necesario advertir que en el estudio de los elementos intangibles, la utilidad deberá ser un aspecto clave para las organizaciones. En consecuencia, podemos concluir que la identificación, valoración y divulgación de la información sobre estos elementos, no sólo suele ser útil desde un punto de vista interno para la gestión de la empresa, sino que también resulta de utilidad para todos los grupos de interés, suministrando información relevante de la empresa que le permita conocer el patrimonio empresarial. Nos referimos al paradigma de la utilidad de la información para la toma de decisiones, planteamiento bajo el cual la información debe satisfacer las necesidades de todos los usuarios.

II.5. BIBLIOGRAFÍA

ABDIFATAH, A.H. Y MUBARAQ, S. (2012): “The trends of intellectual capital disclosures: evidences from the Nigerian banking sector”. *Journal of Human Resource Costing and Accounting*, 16(3): 184-209.

ABDOLMOHAMMADI, M.J. (2005): “Intellectual capital disclosure and market capitalization”. *Journal of Intellectual Capital*, 6(3): 397-341.

ABHAYAWANSA, S. Y GUTHRIE, J. (2014): “Importance of Intellectual Capital Information: A Study of Australian Analyst Reports”. *Australian Accounting Review*, 68(24): 66-83.

ABRIL, A. K., BOSMA, P. Y DEGLON, A. D. (2003): “IC measurement and reporting: establishing a practice in SA mining”. *Journal of Intellectual Capital*, 4(2): 165- 180.

ALI, M. M., KHAN, M. H. U. Z. Y FÁTIMA, J. K. (2008): “Intellectual Capital (IC) Reporting Practices: A study on selected companies in Bangladesh”. *Journal of business studies*, 29(1): 23-45.

AMERICAN ACCOUNTING ASSOCIATION (AAA) (1936): “A Tentative Statement of Accounting. Principles Affecting Corporate Reports”. *The Accounting Review*, March 1936: 187-192.

- (1948): “Accounting Concepts and Standards Underlying Corporate Financial Statements, 1948, Revision”. *Accounting Review*, October 1948: 339-344.
- (1966): *A Statement of Basic Accounting Theory*. Evanston, IL.
- (2013): “Economic Consequences of Mandated Accounting Disclosures: Evidence from Pension Accounting Standards”. *Accounting Review*, 88(2): 395-427.

AMERICAN INSTITUTE OF CERTIFIED PUBLIC ACCOUNTANTS (AICPA) (1994): *Improving business reporting – a consumer focus: meeting information needs of investors and creditors*. Comprehensive Report of Special Committee on Financial Reporting. Disponible en <http://accounting.rutgers.edu/raw/aicpa/business/main.htm>. Acceso Octubre 2015.

AMIR Y LEV, B. (1996): “Value-relevance of nonfinancial information: the wireless communications industry”. *Journal of Accounting and Economics*, 22: 3-30.

ANAM, O.A., FATIMA, A.H. Y MAJDI, A.R.H. (2011): “Effects of intellectual capital information disclosed in annual reports on market capitalization: evidence from Bursa Malaysia”. *Journal of Human Resource Costing & Accounting*, 1(2): 85-101.

ANATOLIEVNA MOLODCHIK, M., ANATOLIEVNA SHAKINA, E. Y ANDREEVNA BYKOVA, A. (2012): “Intellectual Capital Transformation Evaluating Model”. *Journal of Intellectual Capital*, 13(4): 444-461.

ANDERSEN, A. (1999): *Knowledge Management Assessment Tool (KMAT)*. London: Arthur Andersen Study.

ANDERSON, R. (1981): "The Usefulness of Accounting and Other Information Disclosed in Corporate Annual Reports to Institutional Investors in Australia". *Accounting and Business Research* (Autumn), 259-265.

ARAMBURU, N., SÁENZ, J. Y BLANCO, C. E. (2015): "Structural capital, innovation capability, and company performance in technology-based Colombian firms". *Cuadernos de Gestión*, 15(1): 39-60.

ARCHEL DOMENECH, P. (2003): *Estado contables: elaboración, análisis e interpretación*. Pirámide, Madrid.

ASHER, C. C., MAHONEY, J. M., Y MAHONEY, J. T. (2005): "Towards a Property Rights Foundation for a Stakeholder. Theory of the Firm". *Journal of Management and Governance*, 9: 5-32.

ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE CONTABILIDAD Y ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS (AECA) (1991): *Inmovilizado Inmaterial y gastos amortizables*. AECA, Serie de Principios Contables, Documento nº 3, Madrid.

- (1999): *Marco conceptual para la información financiera*. AECA, Serie Principios Contables, Madrid.
- (2013): *Activos Intangibles*. AECA, Principios y Normas de Contabilidad, Documento Nº 3, Madrid.

ATKINSON, G. (2000): "Measuring corporate sustainability". *Journal of Environmental Planning and Management*, 43(2): 235-252.

AZOFRA, V., PRIETO MORENO, B. Y SANTIDRIÁN, A. (2003): "The usefulness of a performance measurement system in the daily life of an organization. A case study". *British Accounting Review*, 35(4): 367-384.

BARNEY, J. B. (1991): "Firm resources and sustainable competitive advantage". *Journal of Management*, 17: 99-120.

BASTIDA DOMÍNGUEZ, M. (2007): "El capital humano internacional como fuente de ventaja competitiva". *Boletín Económico de ICE*, 2917: 59-78.

BEAVER, W.H. (1989): *Financial Accounting: An Accounting Revolution*. Prentice Hall International, Englewood Cliffs, New Jersey.

BEBBINGTON, J. (2001): "Sustainable development: a review of the international development, business and accounting literature". *Accounting Forum*, 25(2): 128-157.

BECKER, S. (1975): *"Human Capital"*. Chicago University Press, Chicago.

BENNET, B., BRADBURY, M. Y PRANGNELL, H. (2006): "Rules, Principles and Judgements in Accounting Standards". *Abacus*, 42(2): 189-204.

BOEDKER, C., MOURITSEN, J., Y GUTHRIE, J. (2008): "Enhanced business reporting: international trends and possible policy directions". *Journal of Human Resource Costing & Accounting*, 12(1): 14-25.

BONTIS, N. (1996): *"Intellectual Capital: An Exploratory Study that develops Measures and Models"*, (Vol. Working Paper 96-11). Ontario: University of Western Ontario.

- (2001): "Assessing knowledge assets: a review of the models used to measure Intellectual Capital". *International Journal of Management Review*, 3(1): 41-60.

BONTIS, N., DRAGONETTI, N., JACOBSEN, J. Y ROSS, G. (1999): "The Knowledge Toolbox: A Review of the Tools available to Measure and Manage Intangible Resources". *European Management Journal*, 17(4): 391-402.

BONTIS, N., JANOŠEVIĆ, S. Y DŽENOPOLJAC, V. (2015): "Intellectual capital in Serbia's hotel industry". *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 27(6): 1365-1384.

BONTIS, N. Y CHUA, K. (2000): "Intellectual Capital and Business Performance in Malaysian Industry". *Journal of Intellectual Capital*, 1(1): 85-100.

BONTIS, N. Y FITZ-ENZ, J. (2002): "Intellectual Capital ROI: a Casual Map of Human Capital Antecedents and Consequents". *Journal of Intellectual Capital*, 3(3): 223-247.

BONTIS, N. Y GIRARDI, J. (2000): "Teaching knowledge Management and Intellectual Capital lessons: an experimental examination of the TANGO simulation". *International Journal of Technology Management*, 20(5): 545-555.

BONTIS, N., KEOW, W. Y RICHARSON, S. (2000): "Intellectual capital and business performance in Malaysian industries". *Journal of Intellectual Capital*, 1(1): 85-100.

BOUNFOUR, A. (2000): "*Intangible resources and competitiveness: towards a dynamic view of corporate performance*". En: P. BUIGUES, A. JACQUEMIN & J.F. MARCHIPONT (2000): *Competitiveness and the value of intangible Assets*, Edward Elgar, Cheltenham.

BRENNAN, N. (2001): "Reporting intellectual capital in annual reports: evidence from Ireland". *Accounting, Auditing & Accountability Journal*, 14(4): 423-36.

BROOKING, A. (1996): *Intellectual Capital: Core Assets for the Third Millennium Enterprise*. Thomson Business Press, London.

- (1997): *El Capital Intelectual: el principal activo de las empresas del tercer milenio*. Paidós Empresa, Barcelona.

BRUMMET, R. L., FLAMHOLTZ, E. G. Y PYLE, W. C. (1968): "Human resource measurement: a challenge for accountants". *Accounting Review*, 42(2): 217-224.

BUENO CAMPOS, E. (1998): "El Capital Intangible como Clave Estratégica en la Competencia Actual". *Boletín de Estudios Económicos*, 53: 207-229.

- (1999): "Gestión del conocimiento, aprendizaje y capital intelectual". *Boletín del Club Intelec*, nº 1, Diciembre-Enero: 2-10.

BUENO, E. Y SALMADOR, M. P. (2005): "Strategy –making as a complex Double-loop process of knowledge creation: Four cases of established banks reinventing the industry by means of the Internet", en Szulanski, G.; Porac y Doz, Y. (eds): *Strategy Process Advances in Strategic Management*, 22: 267-318.

BUKH, P. N., LARSEN, H. T. Y MOURITSEN, J. (2001): "Constructing Intellectual Capital Statements". *Scandinavian Journal of Management*, 17(1): 87-108.

BURGMAN, R. Y ROOS, G. (2004): "*The new economy. A new paradigm for managing for shareholder value*". En: International Intellectual Capital Congress, Helsinki.

BURGOS GARCÍA, M. C. (2013): "*La organización del capital humano como activo intangibles*". Tesis Doctoral, Universidad de Alcalá.

BYGDAS, L. Y ROYRVIK, E. (2002): "Integrative visualization and knowledge-enabled value creation: an activity-based approach to intellectual capital". Conferencia "*La empresa transparente. El valor de los intangibles*". Universidad Autónoma de Madrid.

CABRILO, S., GRUBIC NESIC, L. Y MITROVIC, S. (2015): "Study on human capital gaps for effective innovation strategies in the knowledge era". *Journal of Intellectual Capital*, 15(3): 411-429.

CAMISÓN, C., PALACIOS, D. & DEVECE, C. (2000): “*Un nuevo modelo para la medición del capital intelectual: el modelo Nova*”. En: X Congreso Nacional ACEDE, Oviedo.

CAMÚÑEZ RUIZ, J. A., MORENO CAMPOS, I. Y SIERRA MOLINA, G. (2003): “La valoración, por los analistas financieros, de la utilidad de la información contable sobre el capital humano”. *Revista Valencia de Economía y Hacienda*, 32(117): 539-569.

CANADIAN INSTITUTE OF CHARTERED ACCOUNTANTS (CICA) (2000): *Performance measures in the new economy*. Disponible en <http://www.cica.ca>. Acceso Octubre 2015.

CAÑIBANO CALVO, L. (2007): “*Intangibles: marco conceptual, intangibles críticos, directrices*”. Curso de Doctorado. Chile, 1- 25.

CAÑIBANO CALVO, L., GARCÍA AYUSO COVARSI, M. Y SÁNCHEZ MÚÑOZ, M. P. (1999): “La relevancia de los intangibles para la valoración y la gestión de empresas: Revisión de la literatura”. *Revista Española de Financiación y Contabilidad*, 28(100): 17-88.

- (2002): *Directrices para la gestión y difusión de información sobre intangibles. Informe sobre Capital Intelectual*. Fundación Airtel, Madrid.

CAÑIBANO CALVO, L., GARCÍA MECA, E., GARCÍA OSMA, B. Y GISBERT CLEMENTE, A. (2009): “Los activos intangibles en la nueva regulación contable”. *Cuadernos de Gestión del Conocimiento Empresarial*, nº 10.

CAÑIBANO CALVO, L. Y GISBERT CLEMENTE, A. (2006a): “Las bolsas de valores como motivación para el desarrollo de prácticas de gestión del resultado”. *Observatorio Contable y Financiero*, 5: 66-75.

- (2006b): “*Activos Intangibles*”. En: *Las Normas Internacionales de Información Financiera: Análisis y Aplicación*. Cañibano, L. y Mora, A. (Eds.), 295-349, Thompson Civitas, Madrid.
- (2007): “Los Activos Intangibles en el nuevo Plan General de Contabilidad”. *Revista del Instituto de Estudios Económicos*, 2- 3: 191-212.

CAÑIBANO CALVO, L. Y MORA ENGUÍDANOS, A. (2000): “*Características cualitativas de la información financiera*”. En: J. TUA PREDA (Coord.): *El marco conceptual para la información financiera*, AECA, Madrid.

CAÑIBANO CALVO, L. Y SÁNCHEZ, P. (2004): “Medición, gestión e información de intangibles: lo más nuevo”. *Revista de Contabilidad y Dirección*, 1: 99-139.

CASTILLA POLO, F. (2005): “*La Gestión de Intangibles en el Sector del Aceite de Oliva*”. Tesis Doctoral, Universidad de Jaén.

CASTILLA POLO, F. Y GALLARDO VÁZQUEZ, D.: (2006): “El estado de la gestión de intangibles dentro de grandes empresas españolas. Especial referencia al ámbito andaluz y extremeño”. *Accésit Premios de Investigación Intangibles, Instituto de Análisis de Intangible*: 35-88.

- (2008): Social information within the intellectual capital report”. *Journal of International Management*, 14: 353-363.

CENTRO DE INVESTIGACIÓN PARA LA SOCIEDAD DEL CONOCIMIENTO (IADE-CIC) (2003): *Modelo Intellectus: medición y gestión del capital intelectual*. Documento Intellectus nº 5.

CERBIONI, F., Y PARBONETTI, A. (2007): “Exploring the effects of corporate governance on intellectual capital disclosure: an analysis of European biotechnology Companies”. *European Accounting Review*, 16(4): 791–826.

CERIN, P. Y KARLSON, L. (2002): "Business incentives for sustainability: a property rights approach". *Ecological Economics*, 40: 13–22.

CHANG, L., Y BIRKETT, B. (2004): "Managing intellectual capital in a professional service firm: exploring the creativity-productivity paradox". *Management Accounting Research*, 15(1): 7–31.

CHEN GOH, P. (2005): "Intellectual capital performance of commercial banks in Malaysia". *Journal of Intellectual Capital*, 6(3): 385-396.

CHEN, M., CHEN, S. Y HWANG, Y. (2005): "An empirical investigation of the relationship between intellectual capital and firm's market value and financial performance". *Journal of Intellectual Capital*, 6(2): 159-176.

CHIUCCHI, M.S. (2013): "Intellectual capital accounting in action: enhancing learning through interventionist research". *Journal of Intellectual Capital*, 14(1): 48-68.)

COLLIS, D. J. Y MONTGOMERY, C. A. (1995): "Competing on resources: Strategy in the 1990s". *Harvard Business Review*, July-August: 118-128.

CRUZ BASSO, L. F., JULIANA ALBUQUERQUER SALIBA DE OLIVEIRA, KIMURA, H., SUMOYAMA BRAUNE, E. (2015): "The impact of intangibles on value creation: Comparative analysis of the Gu and Lev methodology for the United States software and hardware sector". *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa*, 21(2): 73-83.

CUCCULELLI, M. Y BETTINELLI, C. (2015): "Business models, intangibles and firm performance: evidence on corporate entrepreneurship from Italian manufacturing SMEs". *Small Business Economics*, 45:329-350.

CUGANESAN, S. (2005): "Intellectual capital- in-action an value creation". *Journal of Intellectual Capital*, 6(3): 357-373.

DARROCH, J. (2002): "Examining the Link Between Knowledge Management Practices and Types of Innovation. *Journal of Intellectual Capital*, 3(2): 261-272.

DE LOS RÍOS BERJILLOS, A., TORRES JIMÉNEZ, M., TIRADO VALENCIA, M., CARBONELL PERALBO, A, (2009): "Stakeholders, intangibles y generación de valor en las empresas del IBEX-35: una estimación mediante modelos de panel". *Revista Española de Financiación y Contabilidad*, 38(142): 239-263.

DE PABLOS, P. (2003): "The intellectual capital reporting in Spain: a comparative view". *Journal of Intellectual Capital*, 4(1): 61-81.

DE TORE, A., CLARE, M. Y WEIDE, J., (2002): "Measuring the value of Lincoln Re's R&D". *Journal of Intellectual Capital*, 3(1): 40-50.

DELGADO, J. M., RAMÍREZ, M. Y ESPITIA, M.A. (2004): "Intangibles resources as a key factor in the internationalization of Spanish firms". *Journal of Economic Behaviour and Organization*, 53: 477-494.

DERMATINI, P. Y PAOLONI, P. (2013): "Awareness of your own intangible assets': A hypothesis of overlapping between IC and CSRS processes". *Journal of Intellectual Capital*, 14(3): 360-375.

DILLARD, J., BROWN D. Y MARSHALL, R.S. (2005): "An environmentally enlightened accounting". *Accounting Forum*, 29: 77-101.

DOUGLAS J. SKINNER (2008): "Accounting for intangibles: a critical review of policy recommendations". *Accounting and Business Research*, 38(3): 191-204.

DRAGONETTI, N. C. Y ROOS, G. (1998): “La evaluación de Ausindustry y el business network programme: una perspectiva desde el capital intelectual”. *Boletín de Estudios Económicos*, 164: 265-280.

DRUKER, P. (1993): *Post-Capitalist Society*. HarperCollins, Nueva York.

DUMAY, J. (2012): “Grand theories as barriers to using IC concepts”. *Journal of Intellectual Capital*, 13(1): 4-15.

- (2013): “The third stage of IC: towards a new IC future and beyond”. *Journal of Intellectual Capital*, 14(1): 5-9.
- (2014): “Reflections on interdisciplinary accounting research: the state of the art of intellectual capital”. *Accounting, Auditing and Accountability Journal*, 27(8): 1257-1264.

DUMAY, J. Y GARANINA, T. (2013): “Intellectual capital research: a critical examination of the third stage”. *Journal of Intellectual Capital*, 14(1): 10-25.

EDVINSSON, L. (2013): “IC 21: Reflections from 21 years of IC practice and theory”. *Journal of Intellectual Capital*, 14(1): 163-172.

EDVINSSON, L. Y MALONE, M. S. (1999): *El capital intelectual: Cómo identificar y calcular el valor de los recursos intangibles de su empresa*. Gestión 2000, Barcelona.

ENSSLIN, S. R. Y DE CARVALHO, F. N. (2007): “Voluntary disclose of intellectual capital in the Brazilian context: an investigation informed by the international context”. *International Journal of Accounting, Auditing and Performance Evaluation*, 4: 478-500.

EUROFORUM ESCORIAL, (1998): *Medición del Capital Intelectual: Modelo Intelec.*, Madrid: Instituto Universitario Euroforum Escorial.

EUSTACE, C. (2001): *“The Intangible Economy: Impact and Policy Issues”*. Report of the High level Expert Group on the intangible economy (Comisión Europea. Dirección General de Empresa) Luxemburgo: Oficina de Publicaciones de la Unión Europea.

FINANCIAL ACCOUNTING STANDARD BOARD (1978): “Objetives of Financial Statements by Business Enterprise”. *Statement of Financial Accounting Concepts*, nº 1, FASB, Stanford.

- (2001): “Business and financial reporting. Challenges from the new economy”. *Special Report*, April.
- (2004a): Business combination. *SFAS* nº 141. Disponible en <http://www.fasb.org>. Revised in 2007. Acceso Octubre 2105.
- (2004b): *Goodwill and other intangible assets*. *SFAS* nº 142. Disponible en <http://www.fasb.org>. Revised in 2007. Acceso Octubre 2015.
- (2012): “Intangibles-Goodwill and other (Topic 350). Testing Indefinite-Lived Intangible Assets for Impairment”. *Accounting Standards Update*, 2, July.

FISCHER, I. (1997): “Irving Fischer (1867-1947) in Retrospect”. *The American Economic Review*, 87(2): 445-447.

FLAMHOLTZ, E. G. (1974): *Human Resource Accounting*. Dickenson Publishing Co., California, 21.

FOMBRUN, C. J.Y SHANLEY, M. (1990): “What’s in a name? Reputation building and corporate strategy”. *The Academy of Management Journal*, 33(2): 233-258.

FRANCIS, J. Y SCHIPPER, K. (1999): “Have financial statements lost their relevance?”. *Journal of Accounting Research*, 37: 319-352.

GABÁS, F. Y APELLÁNIZ, P. (1994): “Capacidad Predictiva de los Componentes del Beneficio: Flujos de Tesorería y Ajustes a Corto y Largo Plazo”. *Revista Española de Financiación y Contabilidad* (enero-marzo): 107-142.

GALLARDO VÁZQUEZ, D. (2006): “El compromiso con el desarrollo sostenible: principios de ecuador”. *Cuadernos de Economía*, XXV(45): 205-226.

GALLARDO VÁZQUEZ, D. Y CALAMONTE DEL RÍO MIRANDA, F. (2002): “Consideración de los recursos humanos como activo intangible en la Contabilidad”. *Inual Studia*, 3: 7-32.

GAMERSCHLAG, R (2013): Value relevance of human capital information. *Journal of Intellectual Capital*, 14(2): 325-345.

GAMERSCHLAG, R. Y MÖLLER, K. (2011): “The positive effects of human capital reporting”. *Corporate Reputation Review*, 14(2): 145-155.

GAN, K. (2001): “A survey on the level of recognition of intellectual capital”, MBA dissertation, Multimedia University, Melaka.

GARCÍA-AYUSO COVARSI, M. (2001): “Desarrollos normativos y propuestas recientes para la mejora del Modelo Contable”. *Boletín AECA*, Octubre-Diciembre: 2-6.

GARCÍA-AYUSO COVARSI, M. Y LARRINAGA GONZÁLEZ, C. (2004): “El lado oculto de los intangibles: activos y pasivos ligados a la sostenibilidad”. *Harvard Deusto Finanzas y Contabilidad*, 57: 34-41.

GARCÍA MERINO, J. D. (2015): “Una propuesta metodológica para la valoración de los intangibles empresariales”. Tesis Doctoral, Universidad del País Vasco.

GARCÍA-PARRA, M., SIMÓN, P. Y SALLAN, J. M. (2006): “La evolución del capital intelectual y las nuevas corrientes”. *Intangible Capital*, 13(2): 277-307.

GARDINI, S. Y GROSSI, G. (2014): “Voluntary adoption of the consolidated financial statement and fair value accounting by Italian local governments “. *Journal of Public Budgeting, Accounting and Financial Management*, 26(2): 314-344.

GIMÉNEZ ZURRIAGA, I. (2012): “El sector financiero como factor desestabilizador detonante de la crisis subprime a partir del análisis de Hyman Minsky”. *Análisis financiero*, 118: 42-52.

GINER INCHAUSTI, B. (2000): “*Marco Conceptual e Investigación Empírica. El Marco Conceptual para la Información Financiera. Análisis y Comentarios*”, AECA, España.

GIUSTINA S., ALESSANDRO M., GIANLUCA E. Y PASSIANTE G. (2010): “Intangible assets in higher education and research: mission, performance or both”. *Journal of Intellectual Capital*, 11(2): 140-157.

GLADWIN, T.N., KENNELLY, J.J. Y KRAUSE, T.S. (1995): “Shifting paradigms for sustainable development: implications for management theory and research”. *Academy of Management Review*, 20: 874–907.

GOH, P. (2005): "Intellectual capital performance of commercial banks in Malaysia". *Journal of Intellectual Capital*, 6(3): 385-96.

GONZÁLEZ CARELLA, M. I. E INÉS ZANFRILLO, A. (2007): “*La actividad de transferencia de las Universidades al medio socio-productivo: búsqueda de indicadores cualitativos*”. En: VII Congreso Iberoamericano de Indicadores de Ciencia y Tecnología, San Pablo (Brasil).

GRANT, R. M. (1991): “The resource-based theory of competitive advantage: implications for strategy formulation”. *California Management Review*, 33: 114-135.

- (1994): *Dirección estratégica: conceptos, técnicas y aplicaciones*. Civitas, Madrid.

GRÖJER, J. E. (1997): "Employee artefacts on the balance sheet: A model illustration and implications". *Journal of human resource costing and accounting*, 2(1): 27-53.

GU, F. & LEV, B. (2001): *Intangible Assets: measurement, drivers, and usefulness*. Boston, M. A.: *working paper*, Boston University.

GUADAMILLAS GÓMEZ, F. Y DONATE MANZANARES, M. (2005): "*La influencia de las prácticas de recursos humanos en la transferencia de conocimiento organizativo*". Universidad Pablo de Olavide, Sevilla.

GUTHRIE, J. (2001): "The management measurement and the reporting of Intellectual Capital". *Journal of Intellectual Capital*, 2(1): 27-41.

GUTHRIE, J., PETTY, R. Y RICCERI, F. (2006): The voluntary reporting of intellectual capital: Comparing evidence from Hong Kong and Australia. *Journal of Intellectual Capital*, 7(2): 254-271.

- (2007): *Intellectual capital reporting: Investigations into Australia and Hong Kong*. Edinburgh: Research Monograph, The Institute of Chartered Accountants of Scotland (ICAS).

GUTHRIE, J., RICCERI, F. Y DUMAY, J. (2012): "Reflections and projections: A decade of Intellectual Capital Accounting Research". *The British Accounting Review*, 44: 68-82.

HALL, R.H. (1992): "The Strategic Analysis of Intangible Resources". *Strategic Management Journal*, 13: 135-144.

HAND, J. Y LEV, B. (2003): *Intangible assets. Value, measures and risk*. Oxford University Press, Oxford and New York.

HEKIMIAN, J. S. Y JONES, C. H. (1967): "Put People on your Balance Sheet". *Harvard Business Review*, January-February: 105-113.

HEMPHILL, T.A. (2006): "Corporate internal investigations: balancing firm social reputation with board fiduciary responsibility". *Corporate Governance*, 6(5): 635-642.

HENDRICKS, J. A. (1974): "*Human asset accounting information and its relation to stock investment decision: an empirical study*". Dissertation Abstracts International.

- (1976): The Impact of human resource accounting information on stock investment decision: an empirical study". *Accounting Review*, 51: 292-305.

HENDRIKSEN, E. S., (1982): *Accounting Theory*. Burr Ridge, Irwin.

HERMANSON R. (1964): "Accounting for Human Assets". *Occasional Paper*, 14, East Lansing: Bureau of Business and Economic Research, Michigan State University.

HERNÁNDEZ, J. (2014): ¿Puede hacer tangible lo intangible? El cuadro de mando de Reputación. *Informe Anual 2013 La comunicación empresarial y la gestión de los intangibles en España y Latinoamérica*. Madrid: Pearson.

HERNÁNDEZ ESCOBAR, J. A. (2013): "*Modelos de gestión empresarial según nuevas tendencias: Intangibles y calidad. Aplicación al sector camaronero de Venezuela*". Tesis Doctoral, Universidad de Córdoba, Venezuela.

TAN, H. P., PLOWMAN, D. Y HANCOCK, P. (2008): "The evolving research on intellectual capital". *Journal of Intellectual Capital*, Bradford, 9(4): 585-608.

HSU, Y. Y FANG, W. (2009): "Intellectual Capital and New Product Development Performance: The Mediating Role of Organizational Learning Capability". *Technological Forecasting and Social Change*, 76(5): 664-677.

INKINEN, H. (2015): "Review of empirical research on intellectual capital and firm performance". *Journal of Intellectual Capital*, 16(3): 518-565.

INSTITUTE OF CHARACTED ACCOUNTANTS IN ENGLAND AND WALES (ICAEW) (1975): *The Corporate Report*, London.

- (2001): *New measures for the economy*, London.

INTERNATIONAL ACCOUNTING STANDARDS BOARD (IASB) (1989): Marco conceptual para la preparación y presentación de los estados financieros.

- (2004): *Norma Internacional de Información Financiera (NIIF) n° 3 sobre Combinaciones de negocios*. Disponible en: <http://www.icac.mineco.es>. Acceso Octubre 2015.
- (2004): *Norma Internacional de Información Financiera (NIIF) n° 38 sobre Activos Intangibles*. Disponible en: <http://www.icac.mineco.es>. Acceso Octubre 2015.
- (2004): *Norma Internacional de Información Financiera (NIIF) n° 36 sobre Deterioro del valor de los activos*. Disponible en: <http://www.icac.mineco.es>. Acceso Octubre 2015.

INTERNATIONAL ACCOUNTING STANDARDS COMMITTEE (IASC) (1989): *Framework for the Preparation and Presentation of Financial Statements*, London.

INTERNATIONAL FEDERATION OF ACCOUNTANTS (IFAC) (1998): The measurement and management of Intellectual Capital: an introduction. *IFAC, International Management Accounting Study* n° 7, New York.

INTERNATIONAL INTEGRATED REPORTING COUNCIL (IIRC) (2011): "Towards integrated reporting. Communicating value in the 21st century". Disponible en <http://integratedreporting.org/wp-content/uploads/2012/06/Discussion-Paper-Summary1.pdf>. Acceso Octubre 2015.

INSTITUTO DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA DE CUENTAS (ICAC) (2013): Normas de registro, valoración e información a incluir en la memoria del inmovilizado intangible. (BOE nº 132 de 03 de junio de 2013).

IÑIGUEZ SÁNCHEZ, R. Y LÓPEZ ESPINOSA, G. (2005): “Valoración de los Activos intangibles en el Mercado de Capitales Español”. *Revista Española de Financiación y Contabilidad*, 34(125): 459-500.

JOHANSON, R.E. Y NILSON, M. (1997): “The usefulness of Human Resource Costing and Accounting“. *Journal of Human Resource Costing and Accounting*, 1(1): 117-138.

JOIA, L. A. Y MALHERIOS, R. (2009): "Strategic alliances and the intellectual capital of firms". *Journal of Intellectual Capital*, 10(4): 539-558.

KANNAN, R.S. Y AKHILSEN, K.B. (2002): "Human Capital Knowledge Value Added". *Journal of Intellectual Capital*, 2(3): 167-179.

KANTOR, J. (1963): *La evolución científica de la psicología*. México: Trilla

KAPLAN, R. S. Y NORTON, D.P. (1996): *The Balanced Scorecard: Translating Strategy into Action*: Harvard Business School Press.

KAUFMANN, L. Y SCHNEIDER, Y. (2004): “Intangibles. A synthesis of current research”. *Journal of Intellectual Capital*, 5(3): 366-388.

KEONG CHOONG, K. (2008): “Intellectual capital: definitions, categorization and reporting models”. *Journal of Intellectual Capital*. 9(4): 609-638.

KIANTO, A., HURMELINNA-LAUKKANEN, P. Y RITALA, P. (2010): “Intellectual Capital in service- and product- oriented companies”. *Journal of Intellectual Capital*, 11(3): 305- 325.

KIMBROUGH, M. D. (2007): "The influences of financial statement recognition and analyst coverage on the market's valuation of R&D capital". *The Accounting Review*, 82(5): 1195-1225.

KONG, E. (2007): "The strategic importance of intellectual capital in the non-profit sector". *Journal of Intellectual Capital*, 8(4): 721-731.

- (2010): "Intellectual Capital Management Enablers: A Structural Equation Modeling Analysis". *Journal of Business Ethics*, 93(3): 373-391.

LAMBERTON, G. (2005): "Sustainability accounting — a brief history and conceptual framework". *Accounting Forum*, 29: 7-26.

LAUDON, K. (1996): *Administración de los Sistemas de Información*. Prentice Hall. Madrid.

LEE, T. A. Y TWEEDIR, D. P. (1975): "Accounting Information: An Investigation of Private Shareholder Usage". *Accounting and Business Research* (Autumn): 280-291.

- (1981): *"The Institutional Investor and Financial Information"*, ICAEW, London.

LEV, B.: (2000): "Intangibles: management, measurement and reporting". En página web del autor, www.barauch-lev.com.

- (2003): *"Intangibles: Medición, gestión e información"*. Deusto, Barcelona.
- (2008): "A rejoinder to Douglas Skinner's 'Accounting for intangibles - a critical review of policy recommendations'". *Accounting & Business Research*, 38(3): 209-213.

LEV, B. Y ZAROWIN, P. (1999): "The boundaries of financial reporting and how to extend them". *Journal of Accounting Research*, 37(2): 353-385.

LERRO, A, Y SCHIUMA, G. (2013); “Intellectual capital assessment practices: overview and managerial implications”. *Journal of Intellectual Capital*, 14(3): 352-359.

LIN, C.P. (2007): "To share or not to share? Modelling tacit knowledge sharing, its mediators and antecedents". *Journal of Business Ethics*, 70: 411-28.

LOCK, L. L., Y GUTHRIE, J. (2010): “Visualising and measuring intellectual capital in capital market; a research method”. *Journal of Intellectual Capital*, 11(1): 4-22.

LOPEZ-TRIANA, I. (2014): “Observatorio global de intangibles”. *Informe Anual 2013 La comunicación empresarial y la gestión de los intangibles en España y Latinoamérica*. Madrid: Pearson.

MADITINOS, D., CHATZOUDES, D., TSAIRIDIS, C. Y THERIOU, G. (2011): “The impact of intellectual capital on firms’ market value and financial performance”. *Journal of Intellectual Capital*, 12(1): 132-151.

MAGDI EL-BANNANY (2008): “A study of determinants of intellectual capital performance in banks: the UK case”. *Journal of Intellectual Capital*, Bradford, 9(3): 487-498.

MARIÑO MESÍASA, R., RODRÍGUEZ ANTÓN, J. M. Y RUBIO ARANDA, L. (2015): “¿Cómo influye el capital humano en la calidad de servicio? Una aplicación al sector bancario andorrano/How does human capital influence service quality? An application to the Andorran banking sector”. *Revista Española de Financiación y Contabilidad*, 44(2): 146-179.

MARR, B. (2004): “Measuring and benchmarking intellectual capital”. *Benchmarking: An International Journal*, 11(6): 559–570.

- (2005a): “Management consulting practice on intellectual capital”. *Journal of Intellectual Capital*, 6(4): 469–473.

- (2005b): An Economic Perspective on Intellectual Capital, in: Marr, B., *Perspectives on Intellectual Capital*. Elsevier Butterworth Heinemann, London: 3–27.

MARR, B. Y CHATZKEL, J. (2004): “Intellectual capital at the crossroads: managing, measuring, and reporting of IC”. *Journal of Intellectual Capital*, 5(2): 224-9.

MARTÍN DE CASTRO, G., DELGADO VERDE, M., LÓPEZ SÁEZ, P. Y NAVAS LÓPEZ, J.E. (2011): “Towards ‘An Intellectual Capital-Based View of the Firm’: Origins and Nature”. *Journal of Business Ethics*, 98(4): 649-662.

MARTÍN DE CASTRO, G., NAVAS LÓPEZ, J. E., LÓPEZ SÁEZ, P. Y DELGADO VERDE, M. (2010): “El Capital Intelectual de la Empresa. Evolución y desarrollo futuro”. *Economía Industrial*, 378: 37-44.

MARTÍNEZ, J. C. (2014): “Reputación y comunicación responsable”. *Informe Anual 2013 La comunicación empresarial y la gestión de los intangibles en España y Latinoamérica*. Madrid: Pearson.

MARTÍNEZ, L. (2004): *Gestión del Conocimiento e Intangibles: impacto en contabilidad y mercado de capitales*. Ediciones de la Universidad de Navarra. Pamplona.

MARTÍNEZ, I. Y GARCÍA-MECA, E. (2005): "Assessing the quality of disclosure on intangibles in the Spanish capital market". *European Business Review*, 17(4): 305-13.

MARTÍNEZ OCHOA, L. (2002): “*Gestión del conocimiento: un modelo contrastado*” “*Antecedentes del capital intelectual, su definición y su clasificación*”. Facultad de Economía. Universidad de Valencia.

MASSINGHAM, P. (2015): “Knowledge Accounts”. *Long Range Planning*, DOI: 10.1016/j.lrp.2015.02.003.

MAUDOS VILLARROYA, J. Y PASTOR MONSÁLVEZ, J. M. (2000): “La eficiencia del sistema bancario español en el contexto de la Unión Europea”. *Papeles de Economía Española*, 84-85: 155-168.

MAVRIDIS, D. (2004): "Intellectual capital performance of the Japanese banking sector". *Journal of Intellectual Capital*, 5(1): 92-115.

MAVRINAC, S. Y SIESFELD, T. (1998): *Measures That Matter: An Exploratory Investigation of Investors' Information Needs and Value Priorities*. Organization for Economic Co-operation and Development, Paris.

MCDONOUGH, W. Y BRAUNGART, M., (2002): “Design for the Triple Top Line: new tools for sustainable commerce”. *Corporate Environmental Strategy*, 9(3): 251–258.

MELLONI, G. (2015): “Intellectual capital disclosure in integrated reporting: an impression management analysis”. *Journal of Intellectual Capital*, 16(3): 661-680.

MINCER, J. (1958): “Investment in human capital and personal income distribution”. *The Journal of Political Economy*, 66(4): 281-302.

MOLINA SÁNCHEZ, H. Y TUA PEREDA, J. (2010): “Reglas versus principios contables, ¿son modelos incompatibles?”. *Revista Española de Financiación y Contabilidad*, XXXIX(146): 259-287.

MONCLÚS GUITART, R., RODRÍGUEZ MERAYO, A., TORRES CORONAS, T., VIDAL BLASCO, M. A. Y MATEO SANZ, J. M. (2009): “Los informes de capital intelectual como medida del desempeño organizativo: Un enfoque desde el punto de vista del inversor”. *Communications of the IBIMA*, 10.

MONCLÚS SALAMERO, A. (2004): “El capital intelectual de la empresa”. *Partida Doble*, 154: 18-25.

MONDAL, A. Y GHOSH, S. K. (2012): “Intellectual capital and financial performance of Indian banks”. *Journal of Intellectual Capital*, 13(4): 515-530.

MONEVA, J.M., ARCHEL, P. Y CORREA, C. (2006): “GRI and the camouflaging of corporate unsustainability”. *Accounting Forum*, 30: 121–137.

MORENO CAMPOS, I. (2000): “*La información contable sobre intangibles: el caso del capital humano. Evidencias empíricas*”. Tesis Doctoral, Universidad de Sevilla.

MORENO RUZ, A. (2013): “*El valor contable de los activos intangibles*”. Tesis Doctoral, Universidad Rey Juan Carlos.

MORTENSEN, J., LARSEN, H. Y BUKH, P. (2001): “Valuing the future: intellectual capital supplements at Skandia”. *Accounting Auditing & Accountability Journal*, 14(4): 399-422.

- (2005): “Dealing with the knowledge economy: intellectual capital versus balanced scorecard”. *Journal of Intellectual Capital*, 6(1): 8–27.

MOURITSEN, J. (1998): "Driving growth: economic value added versus intellectual capital". *Management Accounting Research*, 9: 461-482.

NAMASIVAYAM, K., Y DENIZCI, B. (2006): “Human capital in service organizations: identifying value drivers”. *Journal of Intellectual Capital*, 7(3): 381–393.

NEVADO PEÑA, D. Y LÓPEZ RUIZ, V. R. (2002): *El capital intelectual. Valoración y medición*. Prentice Hall, Madrid.

NIELSEN, C., BUKH, P., MOURITSEN, J. MOURITSEN, J. JOHANSEN, M. Y GORMSEN, P. (2006): "Intellectual capital statements on their way to the stock exchange". *Journal of Intellectual Capital*, 7(2): 221-40.

NOMEN EUSEBI (2005a): "Los activos de Propiedad Industrial y la creación de valor económico. En núcleo de la política de gestión en el siglo XX. Instituto Nacional de Propiedad Industrial (INPI), Abril 2005.

- (2005b): *Valor razonable de los activos intangibles: el efecto mariposa de la segunda deslocalización*. Deusto, Barcelona.

NONAKA, I. Y TAKEUCHI, H. (1995): *The Knowledge-creating company. How Japanese companies create the dynamics of innovation?*. Oxford University Press, New York.

OCHOA HERNÁNDEZ, M. L., PRIETO MORENO, B. Y SANTIDRIÁN ARROYO, A. (2007): *Estado de la Gestión del Capital Intelectual: Evidencia empírica e ideas para la reflexión*. Universidad de Burgos.

- (2010): "Análisis exploratorio de la implantación y uso de los Sistemas de Información sobre Capital Intelectual en empresas castellano leonesas: evidencia empírica e ideas para la reflexión". *Revista Española de Financiación y Contabilidad*, 39(145): 109-148.

O'DONNELL, D., HENRIKSEN, L.B. Y VOELPEL, S.C. (2006), "Guest editorial: becoming critical on intellectual capital". *Journal of Intellectual Capital*, 7(1): 5-11.

OLIVERAS, E., GOWTHORPE, C., KASPERKAYA, Y. Y PERRAMON, J. (2008): "Reporting intellectual capital in Spain". *Corporate communications: an International Journal*, 13(2): 168-188.

ORGANISATION FOR ECONOMIC CO-OPERATION AND DEVELOPMENT (2012): Revision of the special considerations for intangibles in chapter VI of the OECD transfer

pricing guidelines and related provisions. Discussion draft. Disponible en <http://www.oecd.org>. Acceso Octubre 2015.

OUSAMA, A. A., FATIMA, A. H. Y HAFIZMAJDI, A. R. (2011): "Usefulness of intellectual capital information: preparer's and users' view". *Journal of Intellectual Capital*, 12(3): 430-445.

ORDÓÑEZ DE PABLOS, P (1998): "Los informes sobre capital intelectual: un análisis de casos de empresas danesas". *Revista de Dirección, Organización y Administración de Empresas*, 30: 178-191.

- (2001): "*Capital intelectual, gestión del conocimiento y sistemas de gestión de recursos humanos: Influencia sobre los resultados organizativos*". Tesis Doctoral, Universidad de Oviedo.

PACHECO OLIVARES, M. R. (2011): "*Análisis de la información publicada sobre capital intelectual en las empresas del IBEX35*". Tesis Doctoral, Universidad Rey Juan Carlos, Madrid.

PAPERMAN, J. B. (1976): "*The accountant's perception of the usefulness of human resource accounting information in Publisher financial statements*". Dissertation, University of Cincinnati.

PEARSON, J., PITFJELD, D. Y RYLEY, T. (2015): "Intangible resources of competitive advantage: Analysis of 49 Asian airlines across three business models". *Journal of Air Transport Management*, 47: 179-189.

PENROSE, E. T (1959): *The theory of the growth of the firm*. John Wiley & Sons, Nueva York.

PETTY, R. Y GUTHRIE, J. (2000): "Intellectual Capital literature review. Measurement, reporting and management". *Journal of Intellectual Capital*, 1(2): 155-176.

PETRASH, G. (1996): "Dow's journey to a knowledge value management culture". *European Management Journal*, 14(4): 365-73.

TAN, H. P., PLOWMAN, D. Y HANCOCK, P. (2007): "Intellectual capital and financial returns of companies". *Journal of Intellectual Capital*, 8(1): 76-95.

PROYECTO MERITUM, (2002): *Directrices para la gestión y difusión de información sobre intangibles, Informe de Capital Intelectual*. Fundación Airtel Móvil.

PULIDO SAN ROMÁN, A. (2008): "Una revisión del conjunto de la economía de los intangibles". *Estudios de Economía Aplicada*, 26(2): 29-41.

RAMÍREZ CÓRCOLES, Y. (2007): "El capital intelectual de los Estados Financieros: Una necesidad". *Partida Doble*, 184: 18-29.

REED, K. K., LUBATKIN, M. Y SRINIVASAN, N. (2006): «Proposing and Testing an Intellectual Capital-Based View of the Firm». *Journal of Management Studies*, 43: 867-893.

RIAHI-BELKAOUI, A. (2003): "Intellectual capital and firm performance of U.S. multinationals". *Journal of Intellectual Capital*, 4(2): 215-26.

RICCERI, F. (2008): *Intellectual capital and knowledge management: Strategic management of knowledge resources*. Milton Park, UK: Routledge.

RICCERI, F. Y GUTHRIE, J. (2009): *Critical analysis of international guidelines for the management of knowledge resources*. In D. Jemielniak, & J. Kociatkiewicz (Eds.),

Handbook on research on knowledge intensive organisations. PA: Information Science Press.

RODRÍGUEZ DOMÍNGUEZ, L. (2009): *“Inversión en Intangibles: efectos sobre la información y el comportamiento de la empresa”*. Tesis Doctoral, Universidad de Salamanca.

RODRÍGUEZ GUTIÉRREZ, P., FUENTES GARCÍA, F. J. Y SÁNCHEZ CAÑIZARES, S. (2013): “Revelación de información sobre clientes, comunidad, empleados y medio ambiente en las entidades financieras españolas a través de las memorias de responsabilidad social corporativa (2007-2010)”. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa*, 19: 180-187.

ROOS, J., ROOS, G., DRAGONETTI, N. Y EDVINSSON, L. (1997): “Intellectual capital: Navigating in the new business landscape”. *Macmillan Business*, London: 42.

- (2001): *“Capital Intelectual. El valor intangible de las empresas”*. Paidós Empresa, Barcelona.

RO YA L, C. Y O'D ONN ELL, L. (2005): “Incorporating Analysis of Human Capital in the investment process: A Challenge for Human Resources”. *Asia Pacific Journal of Human Resources Management*, 43(1): 117-136.

- (2008): “Differentiation in financial markets: the human capital approach”. *Journal of Intellectual Capital*, 9(4): 668-683.
- (2010): *The Business Case for Human Capital Metrics. Strategic HRM: Contemporary Issues in the Asia Pacific*. Eds J. Connell and Matt S., Tilde University Press, Melbourne.

RUIZ OLABUÉNAGA, J. I. (2007): *Metodología de la investigación cualitativa* 4ª edición. Deusto, Bilbao.

SAHAY, A. (2004): "Environmental reporting by Indian corporations". *Corporate Social Responsibility and Environmental Management*, 11: 12–22.

SAKAKIBARA, S., HANSSON, B., YOSANO, T. Y KOZUMI, H. (2010): "Analysts' Perceptions of Intellectual Capital Information". *Australian Accounting Review*, 20 (3): 274–85.

SALOMON, J.F. Y DARBY, L. (2005): "Is private social, ethical and environmental reporting mythicizing or demythologizing reality?". *Accounting Forum*, 29: 27–47.

SANGELADGI, M. A. (1975): "A theoretical and empirical investigation of human resource accounting". Dissertation, The University of Oklahoma.

SAINT-ONGE, H. (1996): Tacit Knowledge: The Key to the strategic alignment of intellectual capital. *Strategy & Leadership*, 24(2): 10-14.

SCHULTZ, TH. (1960): Capital formation by education. *Journal of Political Economy*, 68.

SEGUÍ MÁS, E. Y SERVER IZQUIERDO, R. J. (2010): "El capital relacional de las cooperativas de crédito en España: un estudio cualitativo de sus intangibles sociales mediante el análisis Delphi". *REVESCO-Revista de Estudios Cooperativos*, 101: 107-131.

SIERRA, G. Y B. ESCOBAR (1999): "Deficiencias y alternativas para la Contabilidad Financiera en España". *Revista Española de Financiación y Contabilidad*, 100: 425-457.

SINGH, R. D. Y NARWAL, K. P. (2015): "Intellectual capital and its consequences on company performance: a study of Indian sectors". *International Journal of Learning and Intellectual Capital*, 12(3): 300-322.

SKINNER, B. (1974): *Sobre el conductismo*. Barcelona: Fontanella.

- (2008a): “Accounting for intangibles - a critical review of policy recommendations”. *Accounting & Business Research*, 8(3): 191–204.
- (2008b): “A reply to Lev’s rejoinder to ‘Accounting for intangibles - a critical review of policy recommendations’”. *Accounting & Business Research*, 38(3): 215-216.

SNELL, S. A., LEPAK, D. P. Y YOUNDT, M. A. (1999): “Managing the architecture of intellectual capital: Implications for strategic human resource management”, en G. R. FERRIS: *Research in Personnel and Human Resources Management*, S-4: 175-193.

SNOWBALL, D. (1979): “Human Resource Accounting Information: A comment concerning Demand Characteristics”. *Accounting Review*, LIV(1).

STEWART, T. A. (2004): *A Nova Vantagem Competitiva das Empresas*. Rio de Janeiro: Campus.

SOTOMAYOR GONZÁLEZ, S. Y LARRÁN JORGE, M. (2005): “La valoración de las empresas y los intangibles”. *Partida Doble*, 166: 62-83.

SRIRAM (2008): “Relevance of intangible assets to evaluate financial health”. *Journal of Intellectual Capital*, 9(3): 351-366.

STARK, A. W. (2008): “Intangibles and research - an overview with a specific focus on the UK”. *Accounting & Business Research*, 38(3): 275–285.

STEWART, T. A. (1997): *Intellectual Capital*. Doubleday, New York.

STRIUKOBA, L., UNERMAN, J. Y GUTHRIE, J. (2008): “Corporate reporting of intellectual capital. Evidence from UK companies. *The British Accounting Review*, 40(4): 297-313.

SUBBARAO, A. V. Y ZÉGHAL, D. (1997): “Human resource information disclosure in Annual Reports: an international comparison”. *Journal of Human Resource Costing and Accounting*, 2(2): 53-73.

SUJAN, A. Y ABEYSEKERA. I (2007): “Intellectual reporting practices of the top Australian firms”. *Australian Accounting Review*, 17(42): 62-74.

SULLIVAN, P. H. (2000): *Value-driven intellectual capital. How to convert intangible corporate assets into market value*. John Wiley & Sons, Inc, New York.

SURROCA J., TRIBÓ, J.A. Y WADDOCK, S. (2010): “Corporate Responsibility and Financial Performance: The role of intangible resources”. *Strategic Management Journal*, 31: 463-490.

SVEIBY, K.E. (1997a): “*Intellectual Assets Monitor*”. Disponible en: www.gestióndelconocimiento.com. Acceso Octubre 2015.

- (1997b): *The New Organisational Wealth: Managing and Measuring Knowledge Based Assets*. Berrett Koehler, San Francisco, CA.

TAN, H. P., PLOWMAN, D. Y HANCOCK, P. (2008): “The evolving research on intellectual capital”. *Journal of Intellectual Capital*, 9(4): 585-608.

TEECE, D. J. (2000): *Managing intellectual capital: organizational, strategic and policy dimensions*. Oxford University Press, New York.

TEJEDO ROMERO, F. (2011): “*Información divulgada del Capital Intelectual en el Marco de la Responsabilidad Social Empresarial del Gobierno Corporativo: Evolución y Factores determinantes*”. Tesis Doctoral, Universidad de Castilla-La Mancha.

TEJEDOR, B, Y AGUIRRE, A. (1998): Proyecto logos: investigadores relativa a la capacidad de aprender de las empresas españolas. *Boletín de Estudios Económicos*, 53(164): 231-249.

TORRES CORONA, T. (2000): "El goodwill: una ficción precisa". *Técnica Contable*, 614(Febrero): 135-146.

TRUÑO IGUAL, J. Y RIALP CRIADO, J. (2008): "La responsabilidad social corporativa: Gestión empresarial de un activo intangible". *Revista de Contabilidad y Dirección*, 7: 163-184.

TUA PEREDA, J. (1983): "Subprogramas de investigación en la emisión de principios contables". *Técnica Contable*, 35(419): 361-380.

- (1985): "Algunas consideraciones adicionales en torno al principio de imagen fiel". *Técnica Contable*, 37(444): 441-460.
- (1989): "Información Pública y Sistema Informativo en las Entidades de Depósito". *Revista Española de Financiación y Contabilidad*, 19(58): 97-128.
- (1991): "La investigación empírica en Contabilidad: Los enfoques en presencia". *Revista Española de Financiación y Contabilidad*, XXI (66): 7-82.
- (2006): "Ante la reforma de nuestro ordenamiento contable: nuevas normas, nuevos conceptos: un ensayo". *Revista de Contabilidad*, 9(18):145-175.
- (2008): "La partida doble y "Partida Doble", dieciocho años después". *Partida Doble*, 200: 10-19.

UGALDE BINDA, N., BALBASTRE BENAVENT, F., CANET GINER, M. T., Y ESCRIBÁ CARDA, N. (2014): "The Role of Intellectual Capital and Entrepreneurial Characteristics as Innovation Drivers". *Innovar*, 24(53): 41-60.

ULRICH, D. (1998): "Capital Intelectual = capacidad x compromiso". *Harvard Deusto Business Review*, (86): 28-40.

UNERMAN, J., GUTHRIE, J. Y STRIUKOVA, L. (2007): *UK reporting of intellectual capital*. Mimeo, ICAEW, University of London.

USOFF, C., THIBODEAU, J. Y BURNABY, P. (2002): "The importance of intellectual capital and its effect on performance measurement systems". *Managerial Auditing Journal*, 17(1-2): 9-15.

UYAR, A. Y KILIC, M. (2012): "Value relevance of voluntary disclosure: evidence from Turkish firms". *Journal of Intellectual Capital*, 13(3): 363-376.

VAFEI, A., TAYLOR, D. Y AHMED, K. (2011): "The value relevance of intellectual capital disclosures". *Journal of Intellectual Capital*, 12(3): 407-429.

VERGAUWEN, P. G. M. C. Y VAN ALEM, F. J. C. (2005): Annual report IC disclosures in The Netherlands, France and Germany". *Journal of Intellectual Capital*, 6(1): 89-104.

VERGOOSEN, R. G. A. (1998): "The Use and Perceived Importance of Annual Reports by Investment Analysts in the Netherlands". *European Accounting Review*, 2(2): 219-244.

VICENTE, J. D. (2000): "Inversión en intangibles y creación de valor en la industria manufacturera española". *Economía Industrial*, 332: 109-123.

VIEDMA MARTÍ, J. M. (2003): "Nuevas aportaciones en la construcción del paradigma del capital intelectual". *Revista de Economía y Empresa*, 48: 103-144.

VILÁ, J. M. (1998): "La gestión del capital intelectual". *Dirección y Progreso*, 160 (Julio-Agosto): 42-44.

VILASECA REQUENA, J., TORRENT SELLENS, J. Y LLADÓS MASLLORENS, J. (2003): "Inversión en intangibles y competitividad internacional de la gran empresa española". *Estudios de Economía Aplicada*, 21(3): 503-520.

WALLMAN, S. M. H. (1995): "The future of accounting and disclosure in an evolving world: The need for dramatic change". *Accounting Horizons*, 9(3): 81-91.

WAMBSGANSS, J. R. (1985): "*The significance of human resource accounting*". Doctoral Thesis, Universidad de Nebraska.

WANG, W. Y CHANG, C. (2005): "Intellectual capital and performance in casual models. Evidence from the information technology industry in Taiwan". *Journal of Intellectual Capital*, 6(2): 222-236.

WASILUK, K. (2013): "Beyond eco-efficiency: understanding CS through the IC practice lens". *Journal of Intellectual Capital*, 14(1): 102-26.

WATSON, J.B. (1930): *Behaviorism*. Chicago: University of Chicago Press.

WYATT, A. (2008): "What financial and non-financial information on intangibles is value-relevant? A review of the evidence". *Accounting & Business Research*, 38(3): 217–256.

YAP, C. (1997): "Users perceptions of the Need for Cash Flow Statements-Australian Evidence". *European Accounting Review*, 6(4): 653-672.

YU, A. Y HUMPHREYS, P. (2013): "From measuring to learning? Probing the evolutionary path of IC research and practice". *Journal of Intellectual Capital*, 14(1): 26-47.

ZAMBOM, S. (2003): *Study on the measurement on intangible assets and associated reporting practices*. (Comisión Europea). Dirección General de Empresa, Bruselas.

ZHANG, M. (2013): "The impact of internally generated goodwill on financial performance of firms". *The Journal of Applied Business Research*, 29(6): 1809-1814.

ZEFF S. A. (1999). “La Evolución el Macro Conceptual para las empresas mercantiles en Estados Unidos”. *Revista Española de Financiación y contabilidad, extraordinario*, 100: 151-194.

ZEGHAL, D. Y MAALLOUL, A. (2010): “Analysing Value Added as an Indicator of Intellectual Capital and its Consequences on Company Performance”. *Journal of Intellectual Capital*, 11(1): 39-60.

- (2011): “The accounting treatment of intangibles – A critical review of the literature”. *Accounting Forum*, 35(4): 262-274.

**CAPÍTULO TERCERO: LA INFORMACIÓN SOBRE
INTANGIBLES EN LAS ENTIDADES FINANCIERAS
ESPAÑOLAS**

III.1. INTRODUCCIÓN

A lo largo del capítulo II hemos puesto de manifiesto tanto las limitaciones de la normativa contable sobre elementos intangibles, relativas a la imposibilidad en términos generales de que los intangibles generados por las empresas internamente puedan ser reconocidos contablemente, como la relevancia estratégica de estos elementos. Todo ello, nos ha llevado a profundizar acerca del potencial valor que el conocimiento de la información sobre elementos intangibles puede representar para usuarios internos y externos de la organización. En este sentido, la información sobre elementos intangibles es útil para la toma de decisiones de los distintos usuarios.

Bajo esta premisa, aceptando la utilidad de estos elementos para las organizaciones en general, en el presente capítulo nos proponemos aplicar nuestro análisis a las entidades financieras españolas, catalogadas como pioneras en este tipo de *reporting* en el caso español (Castilla y Ruiz, 2014). Concretamente, resultan destacables los casos de BBVA, Bankinter, Santander y Banco Popular, que pasamos a comentar.

La información sobre elementos intangibles contenida en los informes anuales de BBVA presentaba indicadores para evaluar los principales intangibles del grupo en 2001, 2002 y 2003. Para el capital humano analizaron aspectos como los conocimientos, las habilidades y las capacidades poseídas por los trabajadores o adquiridas; para el capital estructural se centraron en la cultura y procesos internos de la entidad; en el capital relacional prestaron especial atención a sus relaciones con los grupos de interés.

Bankinter, por su parte, recoge en sus memorias desde 1999 información sobre intangibles debido a que considera que el valor de las empresas está determinado, en gran medida, por el capital intelectual que poseen y que sería necesario disponer de información más completa sobre los elementos intangibles más relevantes. Así, el capital humano engloba los recursos intangibles que residen en las personas, sus conocimientos, sus habilidades y aprendizaje, el capital estructural estaría formado por los intangibles que residen en la propia organización y el capital relacional sería el conjunto de relaciones que generan valor en el entorno de la entidad.

También el banco Santander desde sus inicios considera importante divulgar información sobre intangibles, si bien, no dispone de ningún informe específico sino que

comunica aquellos que le resultan especialmente claves para su negocio. Apuesta por transmitir su capital relacional debido a que pretende ganar credibilidad y confianza ante sus usuarios internos y externos y dar importancia a su capital humano, tratando de crear valor en su organización a través del conocimiento y *know-how* de los empleados.

El Banco Popular constituye un ejemplo de la gestión y análisis de los elementos intangibles. Destaca el capital humano como parte importante del capital intelectual destinado a fortalecer las capacidades de las personas. De otro modo, en el ámbito del capital relacional, pretende integrar las expectativas de sus grupos de interés desde el diálogo y la comprensión de las expectativas de las partes mientras que para su capital estructural considera que el conocimiento que consigue explicitar, sistematizar e internalizar del que está latente en las personas y equipos que conforman la organización.

Tanto BBVA como Bankinter y sus proyectos de divulgación de intangibles fueron apoyados desde un foro específico para intangibles, el *Club Intellect*. La creación del *Club Intellect* tuvo lugar en 1998 con el objetivo de mejorar la gestión del conocimiento en las empresas. Más tarde se denominó CIC, según se ha apuntado anteriormente, y pretendía integrar un marco sólido sobre la identificación, medición y valoración del capital intelectual, emitiendo una serie de Documentos Intellectus, con el objetivo de convertirse en el referente de la gestión del conocimiento y de la dirección estratégica.

Por todo lo comentado, podemos considerar que estas empresas son pioneras en el análisis y gestión de los elementos intangibles para el caso español. Además, observamos que en la actualidad existe un cierto vacío en la existencia de trabajos que se hayan ocupado de este sector para esta temática. Además, el crecimiento de los problemas relacionados con la desconfianza de los grupos de interés y el papel que entendemos que la información no financiera pueden presentar en su ayuda contribuye a nuestro interés en estudiar la información sobre intangibles en estas empresas.

Consideramos necesario entresacar las aproximaciones teóricas más consistentes y el impacto que están teniendo en el entorno de las entidades financieras, para tratar de proporcionar una visión lo más completa posible de la importancia de los elementos intangibles para las entidades financieras y de las implicaciones que tienen en su gestión. En definitiva, en este capítulo tratamos de analizar las entidades financieras como población objetivo de nuestra investigación, con el objetivo final de poder analizar la

información sobre intangibles que están divulgando estas organizaciones en un cuarto capítulo de contenido empírico.

La estructura de este capítulo incluirá, en primer lugar, un apartado dedicado a analizar las entidades financieras tratando aspectos como la delimitación del concepto, clasificación, funciones y tipos de operaciones que realizan. Después, revisaremos la importancia de los intangibles de un modo concreto, destacando aspectos específicos de la normativa contable por la que se regulan. Finalmente, nos centraremos en la utilidad de la información sobre elementos intangibles para las entidades financieras y analizaremos la divulgación voluntaria como herramienta para poder informar sobre los mismos. Por último, extraeremos las conclusiones más relevantes de nuestro análisis.

III.2. LAS ENTIDADES FINANCIERAS EN LA ECONOMÍA

Pasamos a detallar las entidades financieras como principales protagonistas de nuestro estudio. Delimitaremos el concepto de entidad financiera, analizaremos las principales clasificaciones conocidas sobre las mismas, así como las funciones que desempeñan en el mercado interbancario, todo ello con vistas a formar una visión global de la población estudiada en nuestra Tesis Doctoral.

III.2.1. Delimitación del concepto de entidad financiera

En términos generales, podemos entender la entidad financiera como una empresa dedicada a la prestación de servicios financieros y bancarios, entre los que destacamos las operaciones de intermediación financiera. Actúan como intermediarios financieros de compraventa, facilitando al vendedor, la posibilidad de realizar cobros al contado y al comprador, el pago a plazos y el crecimiento de la entidad financiera (Roque, 2002).

Derivados de esta definición podemos destacar varios aspectos de importancia que pasamos a comentar:

- Actividad mediadora en la que se utilizan recursos financieros que posibilitan un acercamiento de las partes.

- Habitualidad en la operación, ya que debe existir una reiteración constante y prolongada en la captación y colocación de recursos financieros.
- Publicidad de la actividad, esto es, la actividad de intermediación de recursos financieros, debe ofrecerse al público, poniendo en funcionamiento el mecanismo de oferta y demanda presente en todo mercado (Roque, 2002).
- Libertad de acción con la que pueden desarrollar sus operaciones.
- Regulación legislativa a la que están sometidas, ya que están intensamente regulados por el Banco de España (BE), entendido como el órgano rector del Sistema Financiero Español (SFE), encargado de realizar funciones de información, control, inspección y disciplina bancaria⁴⁹.

El BE las identifica como empresas encargadas de recibir depósitos u otros fondos reembolsables, aplicándolos a la concesión de créditos. Entiende por entidad financiera aquella que se encuentre al amparo de la definición contenida en el apartado 1 del artículo 1 de la Directiva 2000/12/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 20 de Marzo relativa al acceso a la actividad de las entidades y a su ejercicio. De conformidad con esta definición una entidad es (a) una empresa cuya actividad consiste en recibir del público depósitos u otros fondos reembolsables y en conceder créditos por cuenta propia o (b) una entidad de dinero electrónico, según la definición de la Directiva 2000/46/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 18 de Septiembre de 2000, sobre el acceso a la actividad de las entidades de dinero electrónico y su ejercicio, así como la supervisión cautelar de dichas entidades.

En definitiva, podemos caracterizar a las entidades financieras como aquellos intermediarios financieros que reciben el dinero del público y lo utilizan para prestárselo a otros individuos o empresas, obteniendo un margen de intermediación de la diferencia entre el interés pagado por el ahorro y el cobrado por los créditos, y adicionalmente, cobran una serie de comisiones por los servicios prestados. Además, se pueden observar determinadas ventajas en este servicio de intermediación como la seguridad en el manejo del dinero, el

⁴⁹ Nos referimos a la Ley 13/1994, de 1 de Junio, de Autonomía del BE (BOE n. 131 de 2/6/1994), según la cual las principales funciones del BE son: emitir monedas y billetes y, previo anuncio en el Boletín Oficial del Estado (B. O. E.), realizar servicios como la tesorería del Estado, deuda pública y créditos al sector público y conceder créditos a organismos públicos y empresas estatales. Información disponible en <http://www.boe.es>. Acceso Enero 2015.

establecimiento de relaciones duraderas con sus clientes, la circulación del dinero en el mercado interbancario, la creación de valor para el accionista y los grupos de interés, el equilibrio de la oferta y demanda de dinero con la inversión y los préstamos de dinero, la conexión entre empresa y empleados, clientes y proveedores, el respaldo a los clientes en operaciones con terceros y la labor psicológica hacia sus clientes, entre otras. En contraposición, también debemos destacar ciertas desventajas de este servicio de intermediación como el coste de dicho servicio, el riesgo de pérdida en algunos servicios ofrecidos, la incertidumbre del futuro o la heterogeneidad de la clientela (Medina, 2001).

III.2.2. Clasificación de las entidades financieras

Dentro del sistema financiero existen diversas clasificaciones de las entidades financieras, como la realizada por el BE en la Circular 4/2004 de 22 de Diciembre, modificada por la Circular 1/2013 de 24 de Mayo, el cual destaca de manera general los siguientes tipos: bancos, cajas de ahorro, cooperativas de crédito, establecimientos financieros de crédito aunque no pueden captar depósitos y el Instituto de Crédito Oficial (ICO)⁵⁰.

Tabla nº III.1.: Clasificación de las entidades financieras del BE

TIPO DE ENTIDAD	CARACTERÍSTICAS
Banco	Instituciones públicas o privadas, generalmente cotizando en bolsa, dedicadas al préstamo y a la recepción de depósitos ⁵¹ , que actúan en el mercado de capitales, conceden préstamos y créditos a clientes a cambio de obtener una fuente de ingresos ⁵² y ofrecen servicios de cambio de divisas
Caja de ahorro	Realizan operaciones financieras similares a los bancos. Entidades públicas propiedad de una o varias administraciones que carecen de capital, no pagan impuestos y tienen la obligación de distribuir, al menos, un tercio de sus beneficios a obras de interés social: enseñanza, cultura, investigación, sanidad pública y servicios de bienestar social.
Cooperativas de crédito	Similares a las cajas de ahorros. Son propiedad de

⁵⁰ Información disponible en <http://www.bde.es>. Acceso Febrero 2015.

⁵¹ Podemos distinguir varios tipos de depósitos. 1) Cuentas corrientes 2) Cuentas de ahorro o depósitos a la vista 3) Cuentas a plazo 4) Certificados de depósito 5) Depósitos de ahorro vinculad. Información disponible en <http://www.bde.es>. Acceso Febrero 2015.

⁵² Estos préstamos pueden ser: personales, hipotecarios, comerciales. Información disponible en <http://www.bbva.es> y <http://www.gruposantander.es>. Acceso Febrero 2015.

		cooperativistas financieros. Legalmente, aparecen como entidades de depósito y como cooperativas y pueden realizar operaciones pasivas con cualquier usuario y operaciones activas sólo con sus socios.
Establecimiento crédito	financiero de	Entidades privadas similares a un banco pero de menor tamaño, que no pueden tomar depósitos, sólo hacer préstamos. Conceden préstamos personales e hipotecas, de manera directa o través de una red de intermediarios financieros.

Fuente: Elaborado a partir de la Circular del BE 4/2004

Junto a la anterior clasificación de carácter general de la tabla nº III.1., existen otras clasificaciones como la propuesta por Jose (2006) quien identifica entre entidad pública y entidad privada que, a su vez, puede ser comercial, industrial o de negocios y mixta. En primer lugar, define a la entidad privada comercial como aquella que se ocupa, sobre todo, de facilitar créditos a individuos privados. La industrial o de negocios la cataloga como aquella que invierte sus activos en empresas industriales, adquiriéndolas y dirigiéndolas. Por último, entiende por entidad privada mixta, como aquella que combina ambos tipos de actividades.

De todas las entidades financieras analizadas, nos dirigimos a los bancos por la novedad que supone analizar la utilidad de la información sobre elementos intangibles en estas organizaciones y ante la ausencia de estudios sobre utilidad previos. Aunque se ha encontrado alguna literatura existente sobre divulgación de intangibles y entidades financieras a nivel internacional, lo cierto, es que para el caso español no ha sido así, justificando por este motivo la oportunidad y conveniencia de nuestro trabajo. Además, el hecho de que fueran pioneros en la divulgación de información sobre elementos intangibles, según se ha indicado anteriormente, es otro motivo que avala nuestro estudio para analizar si en la actualidad siguen divulgando este tipo de información y si mantienen este papel de pioneros o si, por el contrario, este tipo de revelación ha dejado de ser relevante para ellos. Además, los evidentes problemas de confianza por parte de los inversores ante la información transmitidas por los bancos, justifica nuestro interés en estudiar los bancos españoles. Recordemos el papel de la efectividad de las comunicaciones de información no obligatoria anteriormente tratado.

III.2.3. Funciones y tipos de operaciones de las entidades financieras objeto de estudio

Una vez definidas y clasificadas las entidades financieras, pasamos a describir las principales funciones que desempeñan y los tipos de operaciones que desarrollan. Entre las más importantes que pueden desarrollar las entidades financieras, como intermediarios de la información financiera, destacamos la canalización del ahorro hacia la inversión, desviar recursos hacia países con reducido nivel de desarrollo y ofertar instrumentos de ahorro e inversión pública como depósitos de títulos, fianzas y avales, transferencias, domiciliación de nóminas y otros cobros y pagos. También se ocupan de recibir depósitos en dinero del público en general, otorgan créditos a corto y largo plazo, manejan cuentas de cheques, de ahorro y tarjetas de crédito, reciben depósitos de documentos, entre otros cometidos. Sin olvidarnos de su responsabilidad sobre la oferta monetaria a través del multiplicador de crédito, de implementar la política monetaria del sector público, de suministrar externalidades positivas al captar los ahorros de los consumidores, proporcionar recursos y proveer liquidez y de evaluar los riesgos de la financiación de inversiones.

Entre los servicios que prestan las entidades a los diferentes usuarios podemos destacar funciones pasivas o de captación de recursos, activas o para proveer fondos, y neutras para prestar distintos servicios a los clientes siguiendo la clasificación realizada por Roque (2002) en la tabla nº III.2.

Tabla nº III.2.: Tipos de operaciones de las entidades financieras

TIPO DE OPERACIÓN	DEFINICIÓN
Operaciones pasivas	Las entidades captan recursos de su clientela. Ejemplos: libretas de ahorro, cuentas corrientes, imposiciones a plazo, certificados de depósito, ahorro-pensión, fondos de inversión, pagarés, obligaciones, depósitos, emisión de acciones, etc.
Operaciones activas	Actividades que proporcionan fondos a la clientela de la entidad. Destacar los préstamos y créditos, letras de cambio, descubiertos en cuenta corriente, anticipos sobre documentos, concesión de avales, cartera de valores y descuento comercial.
Operaciones neutras	Las entidades prestan diversos servicios a los clientes. Ejemplo: alquiler de cajas de seguridad, transferencias y giros, depósito de valores, tarjetas de crédito, cajero automático, etc.

Fuente: Adaptado de Roque (2002)

Por todo lo mencionado, apreciamos las numerosas funciones que desempeña toda entidad financiera en la economía, entre las que aparecen la función de intermediación, la canalización del ahorro hacia la inversión, los instrumentos de ahorro e inversión que proporcionan y la evaluación de los riesgos de la financiación de inversiones entre otras.

III.2.4. Las entidades financieras dentro del SFE

Tras analizar el origen, concepto, clasificación y funciones de las entidades financieras, nos ocupamos en este apartado de analizar el SFE como organismo que controlará la actuación de las entidades financieras y garantizará los intereses de usuarios. Presentaremos igualmente el proceso de reestructuración sufrido en los últimos años por el SFE, de gran complejidad a través de sucesivas regulaciones que lo reforman y que nos llevan a catalogar como de gran turbulencia el entorno más cercano al mismo.

III.2.4.1. Situación actual del SFE: funciones y organismos

El origen del sistema financiero podemos encontrarlo en la respuesta a una demanda de dinero para fines productivos, apoyado en un soporte institucional concretado en establecimientos especializados. Así, su fundamento último es la conexión entre ahorro e inversión, bien directamente entre oferentes y demandantes de dinero o a través de establecimientos especializados como las entidades financieras.

En todo sistema financiero intervienen activos financieros e intermediarios financieros, que interactúan en un mercado financiero. Por activos financieros debemos entender los medios de pago o medios de crédito, que ponen en contacto a los agentes económicos y diversifican riesgos. Presentan tres características comunes, la liquidez, el riesgo y la rentabilidad. Por su parte, los intermediarios financieros tienen el poder de reducir el riesgo de los pasivos que emiten, realizan una adecuación de las necesidades entre prestamistas y prestatarios y gestionan el mecanismo de pagos del sistema económico. Por último, el mercado financiero es el lugar donde se ponen en contacto compradores y vendedores de activos financieros, proporcionan liquidez al título y reducen los plazos y costes de intermediación.

Desde un punto de vista general, parece lógico pensar que la actuación de todas las entidades financieras, deberá estar guiada por un órgano competente, el cual velará y garantizará todo el dinero que el cliente deposite en la entidad. Se trata de crear determinados organismos, tanto a nivel nacional como europeo, que supervisen las actividades y servicios ofrecidos por las entidades financieras a sus usuarios. En concreto, esta labor de supervisión será asignada a órganos como el BE, la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV) o el Fondo Monetario Internacional (FMI), entre otros, los cuales conforman el denominado SFE, tal y como podemos observar en la tabla nº III.3.

Tabla nº III.3.: Órganos supervisores de las entidades financieras

Organismo	Función general	Funciones específicas	
Banco de España	Banco Central Nacional (BCN) encargado de supervisar el sistema bancario español. BE+BCN+BCE=SEBC ⁵³	Miembro SEBC: -Definir y ejecutar política monetaria -Cambio de divisas y gestión -Promover el sistema de pagos -Emisión de billetes de curso legal	Miembro del BCN: -Gestionar las divisas no transferidas al BCE -Promover estabilidad -Supervisar la solvencia -Elaborar estadísticas y ser agente financiero de deuda pública y del gobierno
Comisión Nacional del Mercado de Valores	Órgano encargado de supervisar e inspeccionar los mercados de valores españoles y de su actividad, según las normas de la UE ⁵⁴ .	Supervisar los mercados secundarios de valores, asignando códigos <i>International Securities Identification Number</i> (ISIN) y <i>Classification of Financial Instruments</i> (CFI) a través de la Agencia Nacional de Codificación de Valores (ANCV)	
Fondo Monetario Internacional	Organismo encargado de promover políticas cambiarias sostenibles a nivel internacional, facilitar el comercio internacional y reducir la pobreza	-Fomentar la cooperación monetaria internacional -Facilitar el crecimiento del comercio internacional - Fomentar la estabilidad cambiaria -Coayudar a establecer un sistema multilateral de pagos -Ayudar a los países miembros con el pago de los recursos de la institución -Supervisión de políticas, asistencia técnica y financiera	

Fuente: Elaboración propia

Debemos apuntar igualmente que el SFE estaría formado por la unión del BE, la CNMV y el FMI, los activos financieros generados y los mercados en los que operan, destacando entre sus funciones, la canalización del excedente de las unidades de gasto con superávit hacia las unidades de gasto con déficit.

⁵³ BCE: Banco Central Europeo y SEBC: Sistema Europeo de Banco Centrales.

⁵⁴ Información disponible en <http://www.cnmv.es>. Acceso Febrero 2015.

Según todo lo anterior, podemos decir que el sistema financiero de un país es el conjunto de instituciones y organizaciones públicas y privadas dedicadas al ejercicio financiero y a todas las funciones que son inherentes, permitiendo el desarrollo de transacciones entre personas, empresas y organizaciones que impliquen el uso de dinero [Roque (2002) y Parejo (2007)]. Además, para que un sistema financiero sea eficiente los precios se deben fijar de acuerdo al riesgo que asumen, por lo que préstamos con mayor riesgo tendrán unos mayores ingresos por intereses, incrementando la rentabilidad [Iannotta *et al.* (2007), Trujillo-Ponce (2013) y Climent y Pavía (2014)].

En opinión de Fernández y García (2009), un futuro eficiente del sistema financiero eficiente implicaría mayor uniformidad en la regulación, restablecer los incentivos correctos para las decisiones sobre el tamaño óptimo de las entidades financieras, intervención del estado basada en una estrategia clara y definida, mayor transparencia en el sistema y menos tendencia a ser pro cíclico. Así, estos autores consideran que se está avanzando hacia una mayor estandarización de la regulación financiera internacional, debido a que el sistema financiero está sometido en la actualidad a fuertes tensiones que condicionan su futuro.

Entre las principales tensiones del sistema financiero, podemos destacar las de carácter temporal y las permanentes. Según el informe del Centro del sector Financiero de PwC e IE Business School (2013)⁵⁵ existe un tercer grupo de factores de cambio en el que se mezclan el enfoque coyuntural con el estructural, como por ejemplo la tendencia a la regulación excesiva del sector la cual es una reacción de las autoridades a la crisis y, al mismo tiempo, tiene consecuencias estructurales sobre la industria financiera.

En el mismo sentido, este informe plantea dos estrategias de mejora para el sistema financiero: adopción de un modelo operativo más eficiente y la consagración del cliente como eje del negocio. Ambas, implican diversas recomendaciones para las entidades financieras como la necesidad de hacer ajustes en el proceso de internacionalización, los cambios regulatorios y de cumplimiento normativo, refuerzo de la política de riesgos, adaptación de los planes de inversión y de cartera a las proyecciones demográficas y procesos de innovación radical, entre otras.

⁵⁵ Información disponible en <http://www.pwc.es> y <http://www.ie.edu>. Acceso Enero 2015.

A nivel español, el SFE lo configura el Ministerio de Economía y Hacienda⁵⁶, destacando entre su composición las instituciones, los medios y los mercados. Sería el encargado de canalizar el ahorro hacia la inversión relacionando los diferentes grupos de interés, propiciando la inversión y dinamizando el proceso de crecimiento económico.

Entre las funciones u objetivos que son inherentes al SFE podemos destacar la de mantener el control de las tasas de interés y la emisión de dinero, bonos, divisas y otros títulos valor, dotando estabilidad monetaria y financiera a la economía a través del suministro de información adecuada y transparente al grupo de consumidores interesados en la misma. [BE (1997) y Parejo (2007)], las cuales estarán influenciadas por la incertidumbre, los continuos cambios de los mercados financieros de la economía y diversos factores de vulnerabilidad como los auges crediticios, el diseño de la política económica o la diversificación del sector externo, entre otros (Guillén y Tschoegl, 2007).

Respecto a la configuración del SFE, podemos observar en estos momentos una disminución del número de entidades integrantes con respecto a décadas anteriores. En concreto, actualmente estaría compuesto por entidades como CaixaBank, Banco Bilbao Vizcaya Argentaria (BBVA), Santander, Bankia, Banco Sabadell, Banco Popular, Unicaja, CatalunyaCaixa, NovaGalicia, Kutxabank, BMN, Ibercaja, Liderbank y Bankinter⁵⁷. Estas entidades se distribuyen de la siguiente forma:

⁵⁶ Información disponible en <http://www.meh.es>. Acceso Enero 2015.

⁵⁷ Información disponible en <http://www.pwc.es> y <http://www.ie.edu>. Acceso Enero 2015.

Ilustración nº III.1.: Principales entidades financieras del SFE



Fuente: Elaboración propia

No obstante, la ilustración nº III.1. muestra las principales entidades financieras del SFE en la actualidad, como resultado de una disminución del número de entidades. Así, entidades como BBVA, Banco Popular, Bankinter, BMN y Kutxabank mantienen prácticamente su composición inicial mientras que aparecen entidades de nueva creación como CaixaBank, cuyas precursoras fueron Banca Cívica y La Caixa. Por su parte, Santander ha absorbido a Banesto, mientras que Banco Sabadell resulta de la unión de Lloyds España, Banco Gallego y Caixa Penedés. Además, el adecuado funcionamiento del SFE podrá contribuir a generar un mayor volumen de ahorro a través de la innovación financiera y la diversificación de activos y que dichos recursos puedan dedicarse a la financiación de actividades productivas. Si bien debemos aclarar que el SFE también lo integran una amplia variedad de instituciones como el BE, el Instituto de Crédito Oficial, los Establecimientos Financieros de Crédito, las Entidades de Dinero Electrónico, las Entidades de Pago, los Fondos del Mercado Monetario, ciertos auxiliares financieros como las sociedades de taxación y las agencias de rating y las empresas de seguros y fondos de pensiones, así como otros intermediarios financieros, entre los que destacamos las

Instituciones de Inversión Colectiva, las Sociedades de Valores y los Fondos de Titulización de Activos, entre otros.

III.2.4.2. Medidas adoptadas por el SFE frente a la recesión económica

En opinión autores como Minsky (1974) y Giménez (2012), la economía capitalista muestra una tendencia inherente a desarrollar episodios de inestabilidad recurrentes que culminan en crisis económicas severas. Frente a esta visión, autores como Alonso *et al.* (2011) defienden la teoría del ciclo monetario endógeno que permite diferenciar entre las fases de crecimiento económico sostenible y las etapas de crecimiento insostenible, que dan lugar a economías de burbuja y a ciclos económicos expansivos y recesivos.

La explicación a la situación actual se encuentra en que después de la explosión de la burbuja, el sector privado ha estado reduciendo su deuda al mínimo. Esto es lo que se denomina una recesión de balances. En este tipo de recesiones, se intenta llevar a cero la tasa de interés. Así, para evitar el colapso de la actividad económica se utiliza la política fiscal, es decir, que el gobierno incremente el gasto financiándose con el ahorro que realiza el sector privado para reducir su déficit presupuestario (González *et al.*, 2014).

Además, esta situación actual se ha visto influenciada por la internacionalización de la banca española. En opinión de (2007) el año decisivo de esta internacionalización en el que se modifican los patrones de crecimiento de la gran banca española fue 1996. El elevado coste de entrada en otros mercados europeos obliga a la gran banca española a adoptar medidas de crecimiento externo amparadas en el establecimiento de alianzas y acuerdos de cooperación con socios de mercados no comunitarios. En consecuencia, la gran banca española impulsa notablemente la colocación de activos en Latinoamérica durante toda la década de los noventa. Ejemplo de ello podemos apreciarlo en Banco Santander y BBVA, los cuales a finales de 2006 aún seguían en proceso de internacionalización.

Sin embargo, en opinión de Ontiveros y Baliña (2012) existe cierto grado de vulnerabilidad en este proceso de internacionalización de España relacionado con el endeudamiento de los agentes privados y con la posición dominante que ha desempeñado el sistema bancario nacional. En este sentido, la reciente crisis financiera parece haber ralentizado los flujos de inversión de España en el extranjero durante dos fases claramente

diferenciadas: la primera, de 2009 a 2010 y la segunda, que comenzó en 2013 y continúa en la actualidad, donde la desinversión, junto con el efecto valoración negativa, resultó en una desaceleración de la inversión externa en las dos últimas décadas (Baliña y Berges, 2014). En opinión de García *et al.* (2007), la actual crisis se puede considerar de liquidez motivada por la pérdida de confianza en el seno del sistema financiero ante la incertidumbre sobre la magnitud de las potenciales pérdidas y la localización de las mismas.

A nivel europeo, podemos decir que a consecuencia de la crisis se están produciendo numerosas reformas en los mercados financieros tales como el Nuevo Acuerdo de Basilea III sobre requerimientos de capital para la Banca⁵⁸ para asegurar la estabilidad de las instituciones financieras. El nuevo marco que establece Basilea III supondrá una exigencia notable para las entidades en términos de más y mejor capital regulador, cobertura de la liquidez y lucha contra la expansión y contracción del crédito asociada al ciclo económico a través de las nuevas disponibilidades de capital. Incluso, en este acuerdo se establecen unas exigencias de capital mayores para las cajas de ahorros, lo cual puede interpretarse como un mecanismo indirecto para convertirse en bancos, en la medida en que sólo así podrán apelar al nuevo capital exigido, sea en mercados, o sea a través del nuevo Fondo de Reestructuración Ordenada Bancaria (FROB, que sólo se podrá instrumentar mediante entrada en el capital (Berges, 2011). Además, según el informe del Centro del Sector Financiero de PwC y el *Business School* 2010)⁵⁹ se exige un capital de mayor calidad, con mayor liquidez, menor apalancamiento y mayor solvencia que favorecerá la estabilidad macroeconómica.

Otras de las reformas es el Reglamento sobre Requisitos de Capital⁶⁰, los cuales se debían haber implantado para el año 2013, junto con la nueva normativa del ratio de cobertura de liquidez (*Liquidity Coverage Ratio*: LCR) para garantizar a corto plazo la resistencia de las instituciones financieras y recuperar la confianza de los inversores.

⁵⁸ El Nuevo Acuerdo de Basilea III está compuesto por dos documentos: uno sobre medidas referidas al capital y a los ratios de solvencia y otro de medidas relativas a la liquidez, el cual se implantará para el 1 de Enero de 2013 para cumplir con la fecha límite de aplicación de Basilea III. Información disponible <http://www.eba.europa.eu>. Acceso Enero 2015.

⁵⁹ La propuesta de Reglamento sobre Requisitos de Capital establecerá aspectos relativos a la administración de las entidades financieras sobre la amortización de máximos, definiciones de capital, tratamiento de exposiciones específicas, riesgo de crédito, liquidez y ratio de apalancamiento. Información disponible <http://www.eba.europa.eu>. Acceso Febrero 2015.

No obstante, para garantizar el cumplimiento de todas estas medidas nace la figura de la Autoridad Bancaria Europea (EBA), la cual tiene la obligación de proporcionar a los supervisores e instituciones europeas criterios, normas y asesoramiento técnico. Entre sus objetivos generales encontramos el de mantener la estabilidad financiera en la UE y velar por la integridad, la eficiencia y el correcto funcionamiento del sector bancario.

Centrándonos en el proceso de reestructuración del SFE, debemos apuntar que España dispone del sistema de Fondos de Garantía de Depósitos (FGD), con el objetivo de garantizar los depósitos en dinero y en valores constituidos en las entidades de crédito, destacando tres apartados:

- Fondo de Garantía de Depósitos de Establecimientos Bancarios (FGDEB).
- Fondo de Garantía de Depósitos en Cajas de Ahorros (FGDCA).
- Fondo de Garantía de Depósitos en Cooperativas de Créditos (FGDCC).

Así, el proceso de reordenación bancaria parece realizarse a través de los Fondos de Garantía de Depósitos, tal y como lo demuestra el Fondo para la Adquisición de Activos Financieros (FAAF) para aumentar la liquidez⁶¹, emitido por Real Decreto-Ley 6/2008, de 10 de Octubre, de creación del Fondo para la Adquisición de Activos Financieros. De este modo, se pretende adoptar una serie de medidas con el objetivo de incrementar la fortaleza y solvencia del sistema bancario español.

Un año más tarde, en 2009, se publicó el Real Decreto-Ley 9/2009, de 26 de Junio, por el que se creaba el FROB con el fin de fortalecer la intervención y disciplina del SFE⁶² y en 2010 las reformas se centraron en las Cajas de Ahorros, mediante el Real Decreto-Ley 11/2010, de 9 de Julio de Órganos de Gobierno y otros aspectos del régimen jurídico de las Cajas de Ahorros, con el cual se buscaba el acceso de las cajas de ahorros al mercado de capital básico.

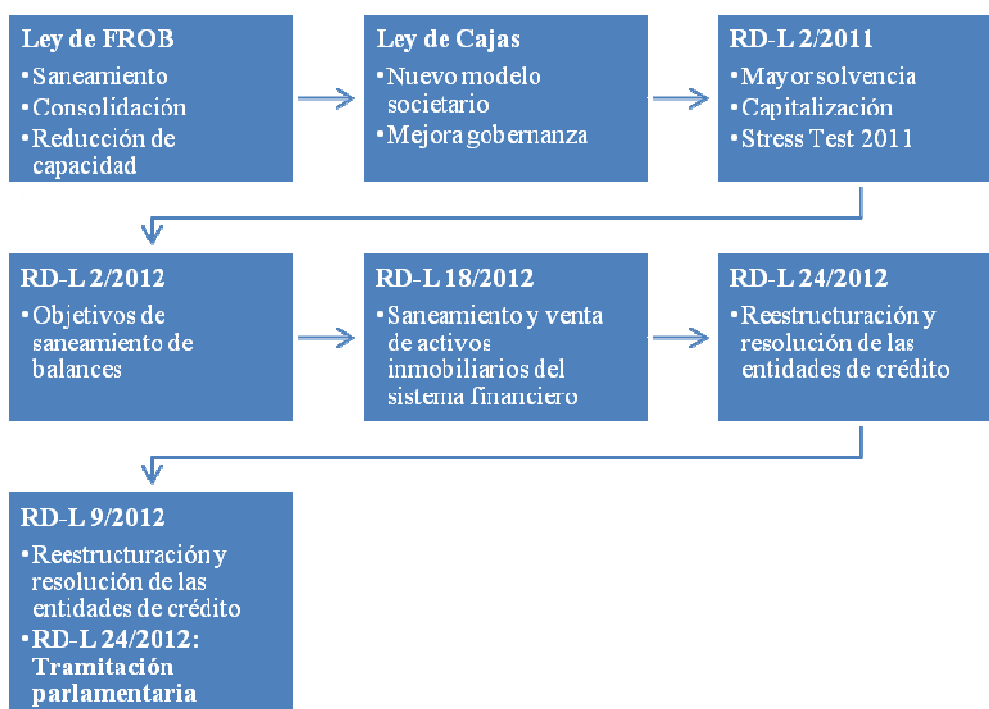
Seguidamente se publicaron el Real Decreto- Ley 2/2011, de 18 de Febrero, el Real Decreto-Ley 2/2012, de 3 de febrero para el Reforzamiento del Sistema Financiero y la

⁶¹ En economía, la liquidez representa la cualidad de los activos (bienes y derechos) para ser convertidos en dinero efectivo de forma inmediata sin pérdida significativa de su valor. De tal manera que cuanto más fácil es convertir un activo en dinero se dice que es más líquido. Información disponible en <http://www.bde.es>. Acceso Febrero 2015.

⁶² Información obtenida del Real Decreto-Ley 2/2012, de 3 de Febrero, de Saneamiento del Sector Financiero. Información disponible en <http://www.boe.es>. Acceso Febrero 2015.

Solvencia de las Entidades Financieras, el Real Decreto-Ley 18/2012, de 11 de mayo y el Real Decreto-Ley 24/2012, de 31 de Agosto, mediante los cuales se plantea una nueva valoración de los activos tendentes a sanear⁶³ los balances y aumentar la credibilidad y confianza del SFE, tal y como podemos observar en la ilustración nº III.2.

Ilustración nº III.2.: Reestructuración del SFE



Fuente: Elaboración propia

A todo lo anterior debemos añadir medidas adicionales tomadas por el BCE para probar la solvencia de los bancos, su capacidad para hacer frente a futuras crisis y examinar la calidad de sus activos. Nos referimos al test europeo de estrés, superado por la banca

⁶³ El Real Decreto-Ley 2/2012, de 3 de Febrero, entiende por saneamiento de los balances de las entidades financieras, la reestructuración de las mismas, con el objetivo de proporcionar información contable transparente y creíble y cubrir el deterioro de sus balances ocasionado, generalmente, por la actividad inmobiliaria. Información disponible en <http://www.boe.es>. Acceso Febrero 2015.

española al obtener quince de las entidades nacionales sometidas a examen una solvencia de al menos el 5,5% del capital⁶⁴.

No debemos olvidar la importancia de los Sistemas Institucionales de Protección (SIP) que vinculaban a varias cajas de ahorros y se empezaban a plantear el fin del modelo tradicional de las mismas, al diseñarse uno nuevo que permitía el ejercicio indirecto de la actividad financiera de la caja a través de una entidad bancaria, o la transformación de la misma en una fundación de carácter especial traspasando su negocio a otra entidad de crédito (Larreina, 2013).

Estos SIP también se conocen como *fusiones frías*, mediante las cuales las entidades que lo conforman mantienen su identidad comercial o crean una sociedad central (un banco) en la que aglutinan los servicios de tesorería, de riesgos y de tecnología. Además, comparten su solvencia y la permanencia de un mínimo de diez años, la liquidez, consolidan sus resultados y acceden con una misma calificación crediticia a los mercados de capitales (Palomo y Gutiérrez, 2012)].

La peculiaridad de los SIP es que permiten a las cajas de ahorros mantener su identidad y personalidad jurídica y que no traen consigo aspectos perjudiciales para el ahorrador. Sin embargo, las fusiones frías conllevaron, en última instancia, la intervención de la denominada *troika* para el rescate de Bankia⁶⁵.

En este entorno tan complicado, el BE solicitó a dos consultoras independientes (Roland Berger y Oliver Wyman) que efectuasen un test de estrés sobre el SFE, cuyos resultados corroboraron la cantidad de capital a inyectar en aras de rescatar dichas entidades (Wyman, 2012). Es lo que se conoce como rescate bancario *bail out* o rescate externo a la banca.

Con estas dificultades, el gobierno de España solicitó ayuda financiera de sus socios europeos para el rescate de la banca en Junio de 2012. La asistencia financiera europea, fue recogida en un Memorando de Entendimiento en Julio de 2012 con el objetivo de reforzar la estabilidad financiera de España (Larreina, 2013). Las condiciones para acceder al

⁶⁴ Este ratio lo marca la autoridad como base para hacer frente a una recesión de al menos tres años, según los datos conocidos en octubre de 2010.

⁶⁵ En concreto, la troika está formada por el BCE, el FMI y la Comisión Europea (CE) y estudian la situación económica de los países para señalarles qué medidas y reformas económicas deben llevar a cabo para sanear sus cuentas y crecer. A cambio de obedecer a la troika, el país que lo necesite recibirá financiación del FMI o del BCE y pierde gran parte de su independencia política (Larreina, 2013).

mismo fueron un préstamo de hasta 100.000 millones de euros para reforzar la solvencia de las entidades. En este contexto, el gobierno de España aprobó una nueva norma de reestructuración que conllevaba la creación del banco malo o Sociedad de Gestión de Activos procedentes de la Reestructuración Bancaria (SAREB). La cual se creó con el objetivo de la gestión y desinversión ordenada de la cartera de activos recibidos, maximizando su recuperación, en un horizonte temporal de 15 años (Zurita, 2012). Así, la creación de la SAREB permite afrontar la reestructuración bancaria de las entidades con problemas (Massó, 2013). Sin embargo, autores como De la Orden (2013) consideran que su denominación no es correcta debido a que su calificación de malo no es positiva y no es un banco sino una sociedad creada con un objetivo muy concreto y respaldada financieramente por el Estado. Incluso, la creación un banco malo y la recapitalización del sector bancario es condición necesaria para la recuperación económica tan deseada (García y Martín, 2012).

En suma, podemos afirmar que las reformas financieras siguiendo las condiciones impuestas por los socios europeos ya se han completado prácticamente. Sin embargo, el coste social y económico de las condiciones asociadas al rescate de la banca española ha sido muy elevado. Que el crédito se siga contrayendo (BE, 2013a y 2013b) y que las entidades de crédito aún no realicen su función tras seis años de crisis, lleva a poner en cuestión el éxito de la reforma financiera.

III.2.5. Los bancos españoles como población objeto de estudio

Podemos indicar que ejercen el comercio de la banca las personas naturales o jurídicas que, con habitualidad y ánimo de lucro, reciben del público, fondos que aplican por cuenta propia a operaciones activas de crédito y a otras inversiones, con arreglo a las leyes mercantiles⁶⁶. A grandes rasgos, entendemos por banco toda aquella institución que permite el desarrollo de transacciones entre personas, empresas y organizaciones que impliquen el uso de dinero (Parejo, 2007). Para Roque (2002) son organizaciones dedicadas a la intermediación de recursos financieros que deben ser ofrecidos al público, poniendo en

⁶⁶ Entre los servicios que prestan las entidades financieras, como regla general a su clientela, podemos apreciar los servicios de giro, transferencia, custodia, mediación y otros en relación con los anteriores, propios de la comisión mercantil. Información disponible en <http://www.bde.es>. Acceso Enero 2015.

funcionamiento el mecanismo de la oferta y la demanda presente en todo mercado. Sin olvidarnos de la definición aportada por el BE, el cual las identifica como empresas encargadas de recibir depósitos u otros fondos reembolsables, aplicándolos a la concesión de créditos (Directiva 2000/12/CE).

Dentro del sistema bancario, podemos distinguir diversos tipos de bancos, atendiendo a distintos criterios de clasificación, tal y como se observa la tabla nº III.4.

Tabla nº III.4.: Tipología de bancos

Criterio	Tipos	Comentario
Propiedad	Privada y pública	Dentro de las públicas, están las entidades oficiales de crédito
Naturaleza	Industriales y no industriales	Principal diferencia entre la banca industrial y la no industrial: posibilidad de emitir bonos de caja, sólo para la banca industrial
Residencia	Residentes y no residentes	No residentes se refiere a sucursales de bancos españoles en el extranjero

Fuente: Elaboración propia

De todas las instituciones financieras que operan en el mercado, limitamos nuestra investigación al caso de los bancos españoles que cotizan en bolsa, debido a la importancia que representan en el ámbito financiero español y por su relevancia en la evolución de la economía del país. Su importancia se puede apreciar en virtud de las siguientes cifras que pasamos a comentar. El beneficio neto de todos los bancos que cotizan en bolsa se aproxima a unos 7.989 millones de euros, lo cual supone una cifra un 48% superior a la registrada hace un año. En concreto, el Banco Santander lideró el *ranking* de ganancias en el primer semestre de 2015 con un beneficio atribuido de 3.426 millones de euros, lo cual supone un aumento del 24% con respecto al mismo período de 2014. Según este banco el responsable de este aumento fue su crecimiento en todos los mercados en los que opera. BBVA por su parte, ha llegado a los 2.759 millones de euros de beneficio, lo cual implica un aumento del 107% respecto al mismo período del año anterior. Esta entidad considera que este aumento del beneficio se ha producido por las plusvalías obtenidas en la venta de

diversas participaciones así como en los tipos de cambio. El beneficio de CaixaBank para el mismo período ascendió a 709 millones de euros o un 75% más que en el mismo período del año anterior, lo cual se produce tras la incorporación de Barclays Bank. Bankia, por su parte, aumenta el beneficio en el segundo trimestre de 2015 en 556 millones de euros, un 11% más que el año anterior gracias a la mejora de su margen neto y a las menores provisiones. El siguiente banco en orden de importancia ha sido el Banco Sabadell, con un aumento de su beneficio neto en 352 millones de euros o un 55,3% más que en el mismo período del año anterior, tras dotar gran parte de su beneficio para insolvencias y provisiones. El último banco en orden de importancia respecto a su beneficio neto ha sido Banco Popular con una cifra de 188 millones de euros, lo cual supone un 7,2% más que el mismo período del año anterior gracias a las menores provisiones realizadas.

Adicionalmente a su relevancia económica, podemos justificar la elección de los bancos que cotizan en el IBEX 35 por la novedad que supone analizar la información sobre elementos intangibles en estas organizaciones, ante la ausencia de estudios previos. Basándonos en los principales grupos bancarios de la bolsa de Madrid a 31 de Diciembre de 2012⁶⁷, nuestro estudio analizará la divulgación de información sobre intangibles de las siguientes entidades financieras que aparecen en la tabla nº III.5.:

Tabla nº III.5.: Bancos objeto de nuestro estudio

Denominación
Banco Popular
Banco Sabadell
Banco Santander
Bankinter
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria (BBVA)
Bankia
CaixaBank
Banesto

Fuente: Elaboración propia

⁶⁷ El subsector 5.1.: bancos y cajas de ahorros de la bolsa de Madrid, está formado por las siguientes instituciones financieras: Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A., Banco Bradesco S.A., Banco de Andalucía, S.A., Banco de Castilla, S.A., Banco de Chile, Banco de Crédito Balear S.A., Banco de Galicia, S.A., Banco de Sabadell, S.A., Banco de Valencia, S.A., Banco de Vasconia, S.A., Banco Español de Crédito, S.A., Banco Guipuzcoano, S.A., Banco Pastor, S.A., Banco Popular Español, S.A., Banco Santander Río, S.A., Banco Santander, S.A., Bankinter, S.A., Bbva Banco Francés, S.A., Caja de Ahorros del Mediterráneo, Santander Bancorp. Información disponible en <http://www.bolsamadrid.es>. Acceso Enero 2015.

De este listado, debemos comentar que el banco Banesto fue adquirido por la sociedad Amadeus en el último trimestre de 2010, debido a que sufrió pérdidas de casi un 20% en este año, mientras que la central de reservas revalorizó su valor en más de un 40%. Así, a partir de Enero de 2011, la central de reservas Amadeus sustituyó a Banesto en el índice bursátil IBEX 35, debido, entre otros motivos, a su bajo volumen medio de contratación, su escaso capital flotante y el elevado número de entidades bancarias que ya están representadas en el IBEX 35⁶⁸.

Por su parte Bankia, sustituyó el pasado 3 de Octubre de 2011 a Iberdrola Renovables en el IBEX 35 y está formada por la integración de las cajas de ahorro Caja Madrid, Bancaja, la Caja de Canarias, Caixa Laietana y las de Avila, Segovia y Rioja (Bankia), mientras que la creación de CaixaBank se produjo en Febrero de 2011, cuando los consejos de administración de “la Caixa” y de Critería CaixaCorp aprobaron la reorganización del Grupo “la Caixa”. Con esta reorganización, finalizada el 30 de Junio de 2011, “la Caixa” traspasó su negocio bancario a Critería CaixaCorp o CaixaBank a cambio de parte de sus participaciones industriales y de acciones de nueva emisión.

En consecuencia, apreciamos que el número de entidades financieras que conforman el SFE se ha reducido considerablemente en los últimos años, sobre todo debido a las fusiones realizadas entre las entidades más débiles del mercado. Así, las entidades que conforman el SFE han sufrido numerosos cambios y se han intentado adaptar a las características de la nueva economía (Rodríguez *et al.*, 2013).

Ya en 2014 y 2015, se han producido diversas modificaciones que no afectan a nuestro estudio por realizarse fuera del período objeto de estudio. Sin embargo, consideramos interesante mencionarlas. La entidad Catalunya Caixa se ha fusionado con BBVA, pasando a denominarse BBVA y NovaGalicia Banco recibe el nombre de Abanca, tras fusionarse con Banco Etcheverría. El resto de bancos mencionados, permanecen en la misma situación del período considerado a efectos de nuestro estudio empírico.

⁶⁸ Información disponible en <http://www.lavanguardia.com>. Acceso Enero 2015.

III.2.6. Principales cifras económicas de los bancos españoles

Una vez analizadas las principales características de los bancos españoles, detallamos algunas de las variables económicas más importantes de los mismos, en un intento de analizar la situación patrimonial de estas entidades. Todo ello, nos llevará a poder establecer una comparativa entre todos los datos ofrecidos.

Entre las principales características económicas de cada una de las entidades financieras consideradas, podemos destacar la cotización media, el PER (*Price to Earnings Ratio*) (precio/beneficio), eficiencia, ROE (*Return on Equity*) (beneficio atribuido/fondos propios medios), ROA (*Return on Assets*) (beneficio neto/activos totales netos), tasa de morosidad, tasa de cobertura de morosos, total activo y activos intangibles. En concreto, realizaremos una comparativa para el período 2010-2012, debido a que este espacio de tiempo nos permitirá realizar un análisis longitudinal en el que observar la evolución a corto plazo. Igualmente, las legislaciones emitidas a partir de 2010 con objetivos de saneamiento y transparencia justifican la elección de este período y la necesidad de analizar su influencia en las entidades financieras. En concreto hacemos referencia a la Ley del FROB, la Ley de Cajas y los Reales-Decretos Leyes 2/2011, 2/2012, 18/2012 y 24/2012 para incrementar la solvencia de las entidades financieras, sanear los balances y reestructurar las entidades financieras. Véase la tabla nº III.6 y III.7 sobre diferencias entre ellos.

Tabla nº III 6.: Principales cifras económicas de los bancos españoles⁶⁹

Denominación	Banco Popular		Banco Sabadell		Banco Santander		Bankinter		Banco Bilbao Vizcaya Argentaria (BBVA)		Bankia		CaixaBank	
	2010	2012	2010	2012	2010	2012	2010	2012	2010	2012	2010	2012	2010	2012
Concepto														
Cotización media (euros)	6,08	0,58	4,85	1,97	6,75	6,01	6,31	3,16	8,66	6,92	0	0,92	0	2,57
Ratio Precio Beneficio (PER) (veces)	7	(2,17)	8,64	71,38	5,53	27,02	10,08	14,24	6,5	21,5	0	0,24	0	54,02
Eficiencia (%)	31,85	42,48	43,97	51,10	44,6	46,10	47,15	46,22	44,6	48,1	0	60,00	0	52,9

⁶⁹ La entidad financiera Banesto no se ha considerado en nuestro análisis debido la imposibilidad de realizar un estudio comparativo en el período 2010-2012 debido a su desaparición en 2010.

Rentabilidad Financiera (ROE) (%)	17,79	(23,01)	16,16	1,01	17,07	2,80	14,08	3,98	21,5	10,5	0	2,4	0	1,0
Rentabilidad Económica (ROA) (%)	1,04	(1,63)	0,85	0,07	0,96	0,24	0,49	0,21	1,04	0,81	0	0,1	0	0,1
Tasa de morosidad (%)	2,81	8,98	2,35	9,33	2,04	4,54	1,34	4,28	2,3	5,1	0	13	0	8,62
Tasa de cobertura de morosos (%)	73,03	73,65	106,9	45,03	91	72,60	120,2	48,31	92	72	0	61,80	0	60
Solvencia: Core Tier (I) (%)	8,12	10,25	7,28	10,42	0	11,17	7,39	10,18	7,90	12,20	0	5,16	0	11,00
Solvencia: Ratio BIS (%)	9,10	11,03	9,78	11,39	0	13,09	9,68	11,83	10,80	13,00	0	9,80	0	11,60

Fuente: Elaboración propia

Tabla nº III.7.: Principales diferencias económicas de bancos españoles⁷⁰

Denominación	Banco Popular	Banco Sabadell	Banco Santander	Bankinter	Banco Bilbao Vizcaya Argentaria (BBVA)	Bankia	CaixaBank
Concepto	2010-2012	2010-2012	2010-2012	2010-2012	2010-2012	2010-2012	2010-2012
Cotización media⁷¹	-5,5	2,88	-0,74	-3,15	-1,74	0,92	2,57
Ratio Precio Beneficio (PER)	(9,17)	62,74	21,49	4,16	15	0,24	54,02
Eficiencia	10,63	7,13	1,5	-0,93	3,5	60	52,9
Rentabilidad Financiera (ROE)	(40,8)	(15,15)	-14,27	-10,1	-11	2,4 ⁷²	1
Rentabilidad Económica (ROA)	(2,67)	(0,78)	-0,72	-0,28	-0,23	0,1	0,1
Tasa de morosidad	6,17	6,98	2,5	2,94	2,8	13	8,62
Tasa de cobertura de morosos	0,62	61,9	-18,4	-71,94	-20	61,8	60

⁷⁰ Los cálculos de cada concepto de la tabla se han efectuado realizando la media de cada período para cada uno de los bancos.

⁷¹ Los datos que aparecen reflejados en la tabla, se han obtenido de los informes anuales emitidos por cada uno de los bancos, excepto para el año 2011, obtenido con fecha 30.06.2011. Además, hacen referencia a datos consolidados para el segundo trimestre de 2008. Información disponible en la página web de cada entidad financiera: <http://www.bancopopular.es/grupo-banco-popular>, <https://www.bancosabadell.com/>, <https://www.bancosantander.es/>, <https://www.bankinter.com>, <https://www.bbva.com/>. Acceso Enero 2015.

⁷² El análisis del ratio ROE y del ratio ROA para el caso de Bankia sólo se ha aplicado para el año 2011, debido a la ausencia de información disponible, ya que es una entidad de reciente creación. El análisis gráfico se ha omitido.

Solvencia: Core Tier I	2,13	3,14	11,17	2,79	4,3	5,16	11
Solvencia: Ratio BIS	1,93	1,61	13,09	2,15	2,2	9,8	11,6

Fuente: Elaboración propia

Debemos apuntar que el análisis de la cotización media de 2010 no se ha aplicado al caso de Bankia, debido a la ausencia de información disponible, ya que la entidad es de reciente creación: 30 de Julio de 2010, comenzando su cotización en bolsa el 20 de Julio de 2011. Tampoco Banesto se ha considerado en nuestro análisis debido a la imposibilidad de realizar un estudio comparativo en el período 2010-2012 ya que desapareció en 2010.

Respecto a la cotización media, destacamos las pérdidas sufridas por tres de los bancos referenciados, Banco Popular, Sabadell y Bankinter, los cuales han experimentado bajadas en la cotización media del período considerado. BBVA y Santander, prácticamente, han mantenido su cotización. Todo ello tras el auge en la cotización experimentado por BBVA y Santander, los cuales elevaron sus cotizaciones en el mercado varios puntos. Significativos resultan los datos de Bankia y CaixaBank, los cuales parecen estar intentando ganar posiciones en el mercado, tal y como lo demuestra el último repunte experimentado por la cotización de Bankia.

Respecto al ratio Precio Beneficio (PER), apreciamos que el banco Sabadell invierte un período mayor en recuperar la inversión inicial, seguido muy de cerca por Bankinter. Algo más distanciado aparece CaixaBank, mientras que Banco Santander y BBVA se alejan. Además, debemos apuntar el aumento significativo experimentado por el Banco Sabadell desde el inicio del período, lo cual parece denotar grandes expectativas de crecimiento de los beneficios futuros.

Resulta llamativo que el Banco Santander, a pesar de ser uno de los bancos con mayor volumen de negociación en el mercado interbancario, sus niveles de eficiencia no ocupen la primera posición. Si tenemos en cuenta el período 2010-2012, podemos decir que la mayoría de las entidades financieras objeto de estudio, han mejorado su nivel de eficiencia en varios puntos, mientras que para Bankinter el progreso ha sido negativo.

Al analizar la rentabilidad del accionista, nos llama la atención la disminución en varios puntos porcentuales en todos los bancos analizados. La rentabilidad financiera del uso de los activos parece deteriorarse a largo plazo. No obstante, debemos apuntar que BBVA es el banco que más rentabilidad ofrecía al accionista al principio del periodo y

actualmente sigue manteniendo esta posición ventajosa respecto al resto de bancos analizados.

Respecto a la rentabilidad de los activos, destacamos la posición ventajosa conseguida por BBVA, en torno al 0,81%. Si tenemos en cuenta el resto de rentabilidades, podemos apreciar un diferencial de varios puntos porcentuales respecto al resto de bancos objeto de estudio. En segundo lugar encontramos al Banco Santander mientras que Banco Popular aparece en último lugar, con una tasa de rentabilidad de sus activos de -1,63%. Resulta conveniente destacar el descenso del ratio en todos los bancos analizados, lo cual nos lleva a estudiar nuevas formas de inversión para obtener más rentabilidad, tal y como manifiestan Riis y Hirth (2013) y en donde consideramos que tienen plena cabida la inversión en intangibles.

Si nos centramos en la tasa de morosidad, observamos el mayor nivel presentado por Bankia respecto al resto de entidades financieras. Le sigue Banco Sabadell, Banco Popular y CaixaBank el cual ha aumentado en más de tres puntos porcentuales dicha tasa. Bankinter es el banco que presenta menor nivel de morosidad, seguido muy de cerca por Banco Santander. Algo más distanciado aparece BBVA, el cual presenta una tasa de morosidad de 5,1%. Como nota común, aparece una clara tendencia creciente, aumentando el número de consumidores que no pueden hacer frente a las deudas contraídas con los bancos y deteriorando la capacidad financiera de los mismos.

Además, debemos destacar la mayor tasa de cobertura de morosos del Banco Popular, seguida muy de cerca por Banco Santander y BBVA, para los cuales se estima una tasa de cobertura de morosos cercana al 72%. Como nota significativa aparece la reducción del nivel de cobertura de morosos que ha experimentado Bankinter en el período de tiempo analizado, el cual ha visto reducida a más de la mitad la capacidad para cubrir los impagos de los morosos. En consecuencia, reiteramos la influencia negativa del declive económico de los últimos años.

De manera adicional a todas las magnitudes analizadas, mencionaremos la solvencia de las entidades financieras objeto de estudio respecto a los requerimientos de capital BIS II sobre *Core Tier 1*⁷³. Observamos que CaixaBank y Banco Santander aparecen entre las

⁷³ Debemos entender por Core Tier 1 el ratio que mide la fortaleza de una entidad, y que está compuesto por el capital básico o acciones ordinarias, utilidades no distribuidas y participaciones preferentes. De manera general, para que una entidad sea solvente deberá tener un ratio de solvencia *Core Tier 1* de un 6% o superior.

entidades más fuertes del mercado, según los datos desprendidos de la información publicada en sus informes anuales, con un nivel de *Core Tier 1* cercano al 13%. Muy de cerca la siguen BBVA y Banco Popular, con niveles cercanos al 10% de solvencia *Core Tier 1*.

Para el caso del Ratio BIS⁷⁴ se repite una tendencia similar, destacando la posición ocupada por Bankinter entre los más fuertes y de Bankia, como el banco menos solvente hasta el momento.

Si bien, a nivel europeo, el EBA ha traducido estos requisitos de capital a través del ratio *Core Tier 1*, estableciendo el nivel mínimo del 9% para toda entidad solvente en el ámbito europeo a partir de 30 de Junio de 2012. Los resultados conseguidos por las distintas entidades financieras objeto de estudio aparecen recogidos en la tabla nº III.8.:

Tabla nº III.8.: Solvencia de entidades financieras frente a EBA⁷⁵

Denominación	Banco Popular	Banco Sabadell	Banco Santander	Bankinter	Banco Bilbao Vizcaya Argentaria (BBVA)	Bankia	CaixaBank
Período							
2011	7,38	9,01	9	7,28	8,7	8,02	10,9
2012	10,06	9,60	10,10	9,46	9,2	5,0	10,4

Fuente: Elaboración propia

Tal y como se desprende de los datos publicados, todas las entidades financieras analizadas superan en 2012 el nivel de exigencia de EBA. No así en el año 2011, en el cual entidades financieras como CaixaBank, Banco Santander y Banco Sabadell ya lo habían conseguido. Sin embargo, Banco Popular, Bankinter y Bankia necesitaron esperar al año 2012 para cumplir estos niveles de solvencia.

No debemos olvidar las modificaciones introducidas por el Real Decreto-Ley 2/2012, de 3 de Febrero y Real Decreto-Ley 18/2012, de 11 de Mayo, las cuales consideran

A nivel europeo, la Autoridad Bancaria Europea fijó un nivel de solvencia del 9% para el año 2012. Información disponible en <http://www.bde.es>. Acceso Febrero 2015.

⁷⁴ El Ratio BIS es la relación entre los recursos propios computables de una entidad financiera y el total de activos ponderados por su riesgo, según los criterios del Banco Internacional de Pagos.

⁷⁵ La entidad financiera Banesto no se ha considerado en nuestro análisis debido a la imposibilidad de realizar un estudio comparativo en el período 2010-2012 debido a su desaparición en 2010.

la opción de aportar información adicional sobre financiación de la entidad financiera y cobertura del riesgo del promotor.

III.2.7. Otros datos de interés de los bancos españoles

Hasta el momento hemos analizado las características económicas de los bancos españoles que cotizan en el IBEX 35 como población objetivo de nuestra investigación. Sin embargo, los bancos referenciados poseen otro tipo de características entre las que destacamos las contenidas en la tabla nº III.9.⁷⁶

Tabla nº III.9.: Otras características de entidades objeto de estudio⁷⁷

Denominación	G. B. Popular	B. Sabadell	B. Santander	Bankinter	BBVA	Bankia	CaixaBank
Año de creación	1926	1881	1857	1965	1857	2011	2011
Nº empleados total	17.539	10.675	188.146	4.102	117.475	20.469	26.786
Nº empleados a nivel español	15.768	9.864	31.531	4.102	32.142	20.469	26.786
Nº oficinas	2.714	1.382	14.496	366	8.072	3.181	5.172
Nº oficinas a nivel español	2.506	1.339	4.752	366	3.572	3.181	5.172
Ámbito de actuación	Nacional Internacional	Nacional Internacional	Nacional Internacional	Nacional	Nacional Internacional	Nacional e Internacional	Nacional
Áreas de negocio	Banca minorista mayorista y empresas	Banca minorista mayorista y empresas	Banca minorista mayorista y empresas	Banca minorista mayorista y empresas	Banca minorista mayorista y empresas	Banca minorista mayorista y empresas	Banca minorista mayorista y empresas
Responsabilidad social	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí

Fuente: Elaboración propia

Resulta conveniente destacar, el mayor tamaño del Banco Santander, seguido de cerca por el BBVA, dentro de los bancos objeto de nuestro estudio. Menor tamaño presenta comparativamente el Banco Popular, Banco Sabadell y Bankinter.

Banco Santander y BBVA aparecen como las entidades más antiguas, seguidas por el Banco Sabadell. Más reciente es la creación de Banco Popular y Bankinter, creados a

⁷⁶ La entidad financiera Banesto no se ha considerado en nuestro análisis debido la imposibilidad de realizar un estudio comparativo en el período 2010-2012 debido a su desaparición en 2010.

⁷⁷ Datos publicados en el informe anual de los bancos objeto de estudio del segundo trimestre de 2011. Información disponible en la página web de cada banco: <http://www.bancopopular.es/grupo-banco-popular>, <https://www.bancsabadell.com/>, <https://www.bancosantander.es/>, <https://www.bankinter.com>, <https://www.bbva.com/>. Acceso Febrero 2015.

partir de 1900. Si bien, el número de empleados a nivel español es relativamente importante en BBVA, seguido por Banco Santander, CaixaBank y Bankia. Bastante más distanciados quedan Banco Sabadell y Bankinter. En la misma línea, aunque BBVA y Banco Santander lideran el número de oficinas, a nivel español este número de oficinas lo encabeza CaixaBank seguido de Banco Santander. Como nota repetida, todos los bancos objeto de análisis, tienen el mismo ámbito de actuación, banca minorista, mayorista y empresas y tienen en cuenta a los intangibles como parte de su balance y prestan especial interés a la Responsabilidad Social Corporativa por tratarse de una demanda generalmente extendida sobre el comportamiento de cualquier empresa y máxime de aquellas a las que se les considera, por numerosos autores y voces, responsables de la situación de crisis en la que nos encontramos en estos momentos.

III.3. LA INFORMACIÓN CONTABLE OBLIGATORIA EN LOS BANCOS ESPAÑOLES. ESPECIAL REFERENCIA A LOS ACTIVOS INTANGIBLES

Analizado el papel y la situación de las entidades financieras objeto de nuestra investigación, pasamos a revisar las peculiaridades de la información contable de los bancos españoles como contexto específico de nuestro estudio. Prestaremos especial atención a los elementos intangibles y a su situación dentro de la información contable obligatoria para delimitar el debate de los intangibles y de su incorporación al caso concreto de estas entidades.

III.3.1. La información contable obligatoria para bancos

En este apartado describiremos aspectos generales de la contabilidad de los bancos, la periodicidad de presentación de dichos estados contables así como la difusión de información que realizan, los criterios que utilizan para la elaboración de los estados contables y los elementos que los componen. El estudio de las implicaciones de la

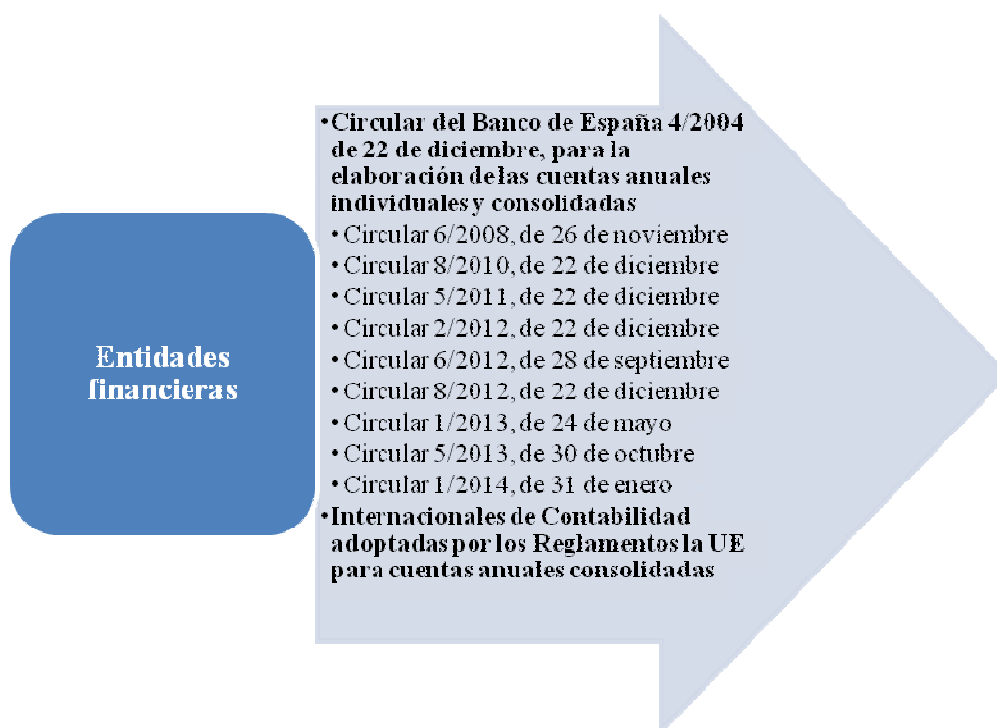
legislación emitida en materia de saneamiento de entidades financieras constituye la última parte de este bloque que revisa la normativa contable en un sentido amplio.

III.3.1.1. Consideraciones generales

Tras la reforma contable de los últimos años, el ordenamiento contable español ha sufrido diversos cambios. Para el caso de las entidades financieras, la Circular del BE 4/2004, de 22 de Diciembre sobre *Normas de Información Financiera Pública y Reservada y Modelos de Estados Financieros*, modificada por la circular 1/2013, de 24 de Mayo, destacaba entre sus objetivos, el modificar el régimen contable de las entidades de crédito para adaptarlo a las NIIF aprobadas por la UE y poder aplicar su contenido en la elaboración de las cuentas anuales individuales y consolidadas de entidades que no estén obligadas por el reglamento comunitario..

Destacamos la obligatoriedad marcada por la Circular del BE 4/2004, de 22 de Diciembre, de presentar cuentas anuales consolidadas de las entidades financieras que tengan participaciones importantes en otra sociedad, como suma de las cuentas individuales (balance y cuenta de resultados) ajustadas. Esto implicaría respetar las NIIFs adoptadas por los Reglamentos de la UE para las cuentas anuales consolidadas. De este modo, el ordenamiento contable español quedaría tal y como se recoge en la ilustración nº III.3.

Ilustración nº III.3.: Estado del ordenamiento contable



Fuente: Elaboración propia

De forma específica es la Circular del BE 4/2004, de 22 de Diciembre, quien recoge los principales requisitos que deben cumplir las entidades financieras inscritas en el registro general del BE, haciendo especial mención a la información que deben presentar por ser miembros, tanto de forma individual como consolidada. Esta información se formulará aplicando los criterios de reconocimiento, valoración y presentación que correspondan para cada una de las cuentas individuales y consolidadas de cada entidad financiera. Sin embargo, las entidades de crédito que constituyan un subgrupo de un grupo mayor, estarán exentas de presentar cuentas consolidadas cuando cumplan los requisitos marcados por la legislación (Título I: N. 3^a)⁷⁸.

⁷⁸ Los requisitos a cumplir por los subgrupos de entidades que no presenten información consolidada al BE, serán, entre otros: a) La entidad dominante del subgrupo está total o parcialmente participada por otra entidad

Respecto a las cuentas anuales individuales, con independencia de formular y publicar las que establece el código de comercio, el balance, la cuenta de pérdidas y ganancias, el estado de cambios en el patrimonio neto, el estado de flujos de efectivo y la memoria, los bancos remitirán al BE los balances, las cuentas de pérdidas y ganancias, el estado de cambios en el patrimonio neto y los estados de flujos de efectivo individuales y ajustados a los modelos que establece esta circular (Título I: N. 4ª).

Como regla de actuación, las cuentas anuales consolidadas comprenderán el balance, el estado de resultados y la cuenta de pérdidas y ganancias, estado total de cambios en el patrimonio neto⁷⁹, la cuenta de pérdidas y ganancias, y el estado de flujos de efectivo (Título I: N. 4ª), formando una unidad que intente mostrar la imagen fiel del patrimonio, de la situación financiera, de los resultados y de los flujos de efectivo, con la particularidad de que en cada una de las partidas de las cuentas anuales figurarán las cifras del ejercicio que se cierra y las correspondientes al ejercicio inmediato anterior (Título I: N. 6ª). En caso contrario, se adaptará el informe del año anterior.

Tras exponer a grandes rasgos los estados contables individuales y consolidados que deben prepararse para el BE, nos adentramos en señalar los órganos encargados de dar difusión de la información publicada. El BE otorga a la Asociación Española de Banca, la Confederación Española de Cajas de Ahorros, la Unión Nacional de Cooperativas de Crédito y la Asociación Nacional de Establecimientos Financieros de Crédito, la obligación de difundir los estados contables individuales y consolidados, de forma clara y preeminente, formulados según las Normas de Información Financiera Pública de la Circular del BE 4/2004, modificada por la Circular 1/2013.

En cuanto a los criterios de elaboración de la información contable individual y consolidada, debemos comentar que el BE establece en la Circular 4/2004, modificada por la Circular 1/2013, que las entidades deberán regirse por normas contables españolas vigentes y compatibles con los criterios generales establecidos en el Título I. En caso de no estar regulado, deberán acudir a los criterios establecidos en las NIIFs adoptados por la UE

y no existe oposición por el resto de personas con derecho a voto, b) La entidad dominante del subgrupo publica cuentas anuales consolidadas siguiendo el método de integración global, c) Ninguna entidad del subgrupo haya emitido valores cotizados en un mercado regulado de la UE. (Circular del BE de 22 de Diciembre).

⁷⁹ El Estado de Cambios en el Patrimonio Neto constará de dos partes: estado de gastos e ingresos reconocidos y estado total de cambios en el patrimonio neto, tras la modificación de la Circular del BE 4/2004 por la Circular 8/2006, de 26 de Noviembre.

o acudir al BE para consultar el impacto del criterio contable a utilizar (Título I: N. 8ª), mencionando esta nueva circunstancia en la memoria.

III.3.1.2. Periodicidad de los estados contables

Respecto a la periodicidad, la entidad financiera deberá suministrar sus estados contables con diferente periodicidad según el tipo de entidad (Véase la tabla nº III.10. para el caso de las individuales y III.12 para consolidadas).

Tabla nº III.10.: Periodicidad de presentar los estados contables individuales⁸⁰

Estados Contables	Tipo de entidad			
	El ICO, Bancos, Cajas de Ahorro, entidades extranjeras con sede fuera de UE	Cooperativas de crédito	Establecimientos financieros de crédito	Entidades extranjeras con sede en UE
	Mensual	Trimestral	Anual	Mensual
Pérdidas y Ganancias	Trimestral	Trimestral	Anual	Trimestral
	Trimestral	Trimestral	Anual	Anual
Estado total de cambios en el patrimonio neto	Anual	Anual	Anual	Anual
Estado de flujos de efectivo	Anual	Anual	Anual	Anual

Fuente: Elaboración propia a partir de la Circular 4/2004 del BE, modificada por la Circular 1/2013.

Debemos destacar la incorporación de información sobre la exposición de las entidades de crédito al riesgo inmobiliario, la cual deberá incluirse tanto en la memoria de las cuentas anuales individuales y consolidadas, como en la información remitida periódicamente al BE. En concreto, las entidades de crédito publicarán, de manera semestral, como mínimo, la información cualitativa y cuantitativa sobre el mercado hipotecario relativo a los activos recibidos en pago de deudas (Circular del BE 5/2011, de 30 de Noviembre, Título I: N. 4ª) y sobre los negocios en España de financiaciones a la construcción, promoción inmobiliaria y activos recibidos en pago de deudas, con un plazo máximo de dos meses desde la finalización del período considerado (Circular del BE 5/2011, de 30 de Noviembre, Título I: N. 5ª).

⁸⁰ El plazo máximo que establece el BE para recoger los envíos de los diferentes estados contables el día veinte del mes siguiente al que estén referidos (Título I: N. 4ª).

Por otro lado, para las cuentas consolidadas el BE establece diferentes tipos de entidades y periodicidades, las cuales se pueden apreciar en la tabla n° III.11.:

Tabla n° III.11.: Periodicidad para presentar los estados contables consolidados

Estados Contables	Tipo de entidad	
	Entidades de crédito que integren bancos, cajas de ahorros o cooperativas de crédito ⁸¹	Entidades de crédito consolidadas que sean establecimientos financieros de crédito
Balance	Semestral	Anual
Pérdidas y Ganancias	Semestral	Anual
Estados de ingresos y gastos reconocidos	Semestral	Anual
Estado total de cambios en el patrimonio neto	Anual	Anual
Estado de flujos de efectivo	Anual	Anual

Fuente: Elaboración propia a partir de la Circular 4/2004 del BE, modificada por la Circular 1/2013.

Sin embargo, todos estos estados contables individuales y consolidados, se han visto sometidos a numerosas modificaciones debido a la crisis financiera de los últimos años, la cual ha puesto de manifiesto la gran importancia que tiene la transparencia hacia el mercado en este tipo de empresas y desde el punto de vista de la estabilidad financiera. Por todo ello, el BE ha solicitado a las entidades financieras mayor información cualitativa y cuantitativa sobre su situación, dentro de su política de transparencia, para facilitar a los usuarios de la información financiera la evaluación del grado de fortaleza del SFE.

En concreto, se ha introducido la obligación de presentar los siguientes documentos según la Circular 5/2011 del BE:

Tabla n° III.12.: Nuevos Estados Contables a presentar al BE

CIRCULAR	ESTADOS CONTABLES	PERIODICIDAD
Circular 5/2011 del BE	Información sobre la actividad hipotecaria	Semestral
	Información sobre el mercado hipotecario	
	Información sobre financiaciones a la construcción, promoción inmobiliaria y adquisición de viviendas	

⁸¹ Si las entidades que integran bancos, cajas de ahorros o cooperativas de crédito publican sus estados contables trimestralmente, remitirán dicha información al BE con la misma periodicidad. Circular 4/2004 del BE, modificado por la Circular 6/2008 y la Circular 8/2010.

	Información sobre activos recibidos en pago de deudas	
	Información sobre activos recibidos en pago de deudas por el grupo de entidades de crédito	
Circular 6/2012 del BE	SalDOS vigentes de refinanciaciones y reestructuraciones Financiación relacionada con la construcción o promoción inmobiliaria Distribución del crédito a la clientela por actividad Concentración de riesgos por actividad y área geográfica Activos inmobiliarios e instrumentos de capital adjudicados o recibidos en pago de deudas Financiación relacionada con la construcción o promoción inmobiliaria concedida por las entidades de crédito Distribución del crédito a la clientela por actividad Concentración de riesgos por actividad y área geográfica	Semestral
Circular 1/2013 del BE	Detalle de valores Datos de valores representativos de deuda propiedad de la entidad Datos de instrumentos de patrimonio propiedad de la entidad Datos de otras operaciones con valores Datos básicos de activos adjudicados o recibidos en pago de deudas Datos básicos de inmuebles Datos básicos de instrumentos de capital no cotizados Derivados financieros y de crédito detalle de operaciones realizadas, variaciones de precios y valores razonables información mensual Coste de la financiación captada en el mes Financiación captada en el mes de no residentes en España Datos de instrumentos derivados Datos básicos de los derivados Datos dinámicos de los derivados Datos dinámicos adicionales de los derivados Datos dinámicos de inmuebles adjudicados o recibidos en pago de deudas Datos de bajas de inmuebles	Mensual

Fuente: Elaboración propia a partir de la 5/2011 del BE, la Circular 1/2013.

Así, consideramos que este aumento de información requerida por el BE a las entidades financieras podrá contribuir a la transparencia de la gestión de estas organizaciones y atender las crecientes exigencias informativas de la sociedad en su conjunto (Rodríguez *et al.*, 2013). Este planteamiento se relaciona con el hecho de que al disponer de información adicional sobre las entidades financieras, los niveles de credibilidad podrán aumentar y recuperar la confianza ante los inversores debido a la mayor cantidad de información disponible. Planteamiento que se encuentra en línea con nuestra Tesis Doctoral en el ámbito de la divulgación voluntaria.

III.3.1.3. Elementos de las cuentas anuales y criterios de reconocimiento

Dentro del Título I: N. 9ª, la Circular del BE 4/2004 continúa destacando los principales elementos de las cuentas anuales, entre los que aparecen los activos, pasivos, patrimonio neto, ingresos y gastos. La Circular citada establece dos requisitos para reconocer contablemente, los activos y pasivos⁸² del balance: probabilidad de beneficios económicos futuros y estimación fiable de los mismos. El tercer elemento directamente relacionado con el balance lo compone la parte residual de los activos de una entidad, una vez deducidos todos los pasivos, el patrimonio neto. En este último, se engloban partidas como las aportaciones de los socios, los resultados acumulados, los ajustes por valoración y, en algunos casos específicos, los intereses minoritarios (Título I: N. 9ª).

Por su parte, los ingresos y los gastos⁸³ estarían directamente relacionados con la cuenta de pérdidas y ganancias y con el estado de ingresos y gastos reconocidos. De un modo más práctico, entre los principales ingresos bancarios aparecen los ingresos por intereses y las comisiones, mientras que entre los principales gastos bancarios están los gastos por intereses y de estructura, las pérdidas por deterioro de los activos y otras pérdidas y ganancias. De la diferencia entre estos ingresos y gastos bancarios, la entidad financiera obtiene el *margen de intermediación*.

No queremos abordar el comentario de los principales elementos de las cuentas anuales, sin realizar una breve referencia sobre los criterios utilizados por las entidades financieras para su reconocimiento y valoración. En este sentido, el criterio de reconocimiento de los elementos que figuran en las cuentas anuales establece los principios de registro, no compensación y correlación de ingresos y gastos (Título I: N. 11ª). Por su parte, la circular 4/2004 del BE entiende por valoración, el proceso utilizado para determinar los importes monetarios por los que contablemente se reconocen los elementos en los estados financieros y para el cual se utilizarán un determinado criterio de valoración,

⁸² Los principales activos relacionados directamente con el balance, deben entenderse como bienes, derechos y otros recursos de los que es probable que la entidad obtenga beneficios económicos en el futuro, mientras que los pasivos estarían formados por el conjunto de obligaciones actuales de la entidad, para cuya cancelación es probable que se produzca una disminución de recursos que incorporan beneficios económicos.

⁸³ Los ingresos estarían formados por incrementos de beneficios económicos originados por aumentos de valor de los activos o disminuciones de los pasivos, mientras que los decrementos de beneficios económicos originados por disminuciones de valor de los activos o por aumento de los pasivos, constituyen los gastos (Título I: N. 9ª).

como el valor razonable, el coste amortizado, valor realizable, valor de liquidación, valor en uso, entre otros (Título I: N. 12ª). Sin embargo, para reconocer una partida en las cuentas anuales, su importe deberá estimarse de manera fiable, fiel y ser verificable, teniendo en cuenta la probabilidad de que la entidad reciba los beneficios económicos en el futuro (Título I: N. 10ª).

Así, utilizando estos criterios contables las entidades financieras elaborarán distintos tipos de estados financieros, dependiendo del público al que están dirigidos, entre los que destacamos:

- **Estados reservados:** son los que han de suministrar al BE y al BCE (supervisión y estadísticas). Se da a conocer información detallada del banco.
- **Estados públicos:** son los que están disponibles para todo el público, en general. Suelen estar formados por un resumen de los estados reservados.

En nuestro caso, elegimos los estados públicos para abordar el estudio empírico que vamos a llevar a cabo obviamente por la dificultad de acceder a los primeros y por el hecho de que nos proponemos analizar la información que está disponible para todos los grupos de interés. Si bien, para comprobar que la información sobre intangibles no se incluye mayoritariamente dentro de estos segundos tipos de informes, hecho que podría desvirtuar nuestros resultados, pasamos a analizar con más detalle el informe financiero de las entidades financieras reservado y público, distinguiendo para ello las partidas que componen el balance individual reservado, tanto de activo como de pasivo bajo la tabla nº III.13:

Tabla nº III.13.: Partidas del Balance individual reservado de los bancos

Balance	
Activo	Patrimonio Neto
Caja y depósitos en bancos centrales	Ajustes por valoración
Depósitos en entidades de crédito	Fondos propios
Operaciones del mercado monetario a través de entidades de contrapartida	
Crédito a la clientela	Pasivo
Valores representativos de deuda	Depósitos de bancos centrales
Otros instrumentos de capital	Depósitos de entidades de crédito
Derivados de negociación	Operaciones del mercado monetario a través de entidades de contrapartida
Otros activos financieros	Depósitos de la clientela
Ajustes a activos financieros por macrocoberturas	Débitos representados por valores negociables
Derivados de cobertura	Derivados de negociación
Activos no corrientes en venta	Posiciones cortas de valores
Participaciones	Pasivos subordinados
Contratos de seguros vinculados a pensiones	Otros pasivos financieros
Activo material	Ajustes a pasivos financieros por macrocoberturas
Activo intangible	Derivados de cobertura
Periodificaciones	Provisiones
Otros activos	Pasivos fiscales
	Periodificaciones
	Otros pasivos
	Capital con naturaleza de pasivo financiero

Fuente: Circular 4/2004, actualizada por la Circular 1/2013.

Haciendo una comparativa entre esta información y los balances de las entidades financieras públicas, hemos observado que estas empresas publican el mismo balance de su actividad financiera pero más detallado y no publican información sobre las operaciones del mercado monetario, los créditos o depósitos a la clientela, los valores representativos de deuda, las macrocoberturas o los activos o pasivos fiscales, entre otros. Los intangibles ocupan exactamente el mismo lugar que dentro de los estados públicos, lo que implica la existencia del mismo problema general para su reconocimiento que en otro tipo de empresas.

Respecto a la valoración que deberán realizar los bancos de los activos y pasivos financieros recogidos en sus balances⁸⁴, será en función del coste amortizado o por su valor

⁸⁴ Como excepciones contables destacamos determinados negocios jurídicos y contratos, englobados como instrumentos financieros, los cuales deberán estimarse por su valor contable, según la Circular del BE 4/2004, modificada por la Circular 6/2008 y la Circular 8/2010. En concreto nos referimos a las participaciones en entidades dependientes, multigrupo y asociadas, los derechos y obligaciones surgidos de planes de prestaciones para los empleados y de contratos de seguros, los ajustes al coste de una combinación de negocios condicionados a sucesos futuros y las remuneraciones para los empleados basadas en instrumentos de capital propio (Título I: N. 20ª. párr. 7).

razonable. En ambos casos, la entidad aplicará distintos métodos de valoración, en función de que la futura estimación altere la cifra de pérdidas y ganancias de la entidad o el patrimonio neto de la misma (Título I: N. 22ª: apart. D)⁸⁵.

Como aspecto importante a destacar de la valoración de estos instrumentos financieros, aparece la posibilidad de que la entidad analice el resultado obtenido en su actividad, aportando medidas sobre toda la información relevante que ha provocado la obtención de rentabilidad. Así, podrá elaborar ratios financieros sobre la rentabilidad, la situación bursátil, liquidez, solvencia, riesgo y eficiencia (Título I: N. 22ª: apart.G).

En suma, podemos apreciar que las entidades financieras, no sólo deben redactar los estados contables individuales que deben suministrar al BE y al BCE, sino que también deberán modificarlos para publicarlos a todos los grupos interesados en obtener información financiera de los mismos. Además, como integrante de un grupo de sociedades, la legislación les obliga a presentar estados contables consolidados, tanto reservados como públicos. Todo ello redundará en un volumen importante de información que tiene que ser manejada desde el plano obligatorio. Dentro de esta información deberán mencionar los elementos intangibles los cuales, una vez cumplidos los requisitos para su reconocimiento como activos del balance y los requisitos de valoración contable, tanto inicial como a lo largo de su vida económica, pasan a ser incorporados en la información individual y en la consolidada que elaboren estas entidades pero no se encuentran en una situación diferente al resto de empresas siguiendo el debate de los intangibles y de su reconocimiento siendo de total aplicación.

III.3.2. Implicaciones financieras de las nuevas medidas de reestructuración financieras

Una vez analizado todo el conjunto de normativa contable de general aplicación para bancos, estudiamos la repercusión del importante número de medidas de reestructuración financieras a las que estas empresas se han visto sometidas en los últimos años. Ante las críticas de los grupos de interés a las actuaciones de las entidades

⁸⁵ Para mencionar los métodos de valoración de activos y pasivos financieros nos hemos basado la Circular del BE 4/2004, de 22 de Diciembre, modificado por la Circular 6/2008 y la Circular 8/2010.

financieras, nos interesa estudiar si estas medidas de reestructuración afectan a las exigencias de transparencia que deben cumplir las entidades financieras, también nos planteamos el efecto de estas nuevas medidas sobre la confianza en su funcionamiento. Finalmente, también analizaremos medidas encaminadas a obtener liquidez y credibilidad entre accionistas e inversores, como los planes de reestructuración y aumento de provisiones.

III.3.2.1. Actuaciones destinadas fundamentalmente a restablecer la liquidez de las entidades financieras

Entre las primeras medidas desarrolladas para restablecer la liquidez de estas entidades, se incluirían fundamentalmente el Real Decreto-Ley 9/2009, el Real Decreto-Ley 11/2010 y el Real Decreto-Ley 2/2012, las cuales se centran en un aumento de la transparencia informativa para reducir la información asimétrica existente entre ahorradores y prestamistas y que en última instancia tiene sus efectos sobre la recuperación de los flujos de crédito bancario.

Los problemas de viabilidad y riesgo del sistema financiero justifican la necesidad de implantar una estrategia que favorezca la solución de los problemas mediante una reestructuración ordenada del sistema bancario español, con el objetivo de mantener la confianza en el sistema financiero nacional y de incrementar su fortaleza y solvencia de manera que las entidades que subsistan sean sólidas y puedan proveer crédito con normalidad. Sólo con esta información por parte de ahorradores e inversores se restablecerá la liquidez que necesitan estas entidades.

Entre las principales actuaciones planteadas por Real Decreto-Ley 9/2009 en este sentido se incluirían las que se recogen en la tabla nº III.14. En concreto se plantea la creación del FROB, la obtención de financiación con garantía del Estado y el establecimiento de un plan de reestructuración con el objetivo de conseguir la viabilidad de la entidad.

Tabla nº III.14.: Medidas adoptadas en el real decreto-ley 9/2009

Objetivos de intervención	Descripción de las actuaciones	Principales resultados perseguidos
Creación del Fondo de Reestructuración Ordenada Bancaria	Igual régimen jurídico que los fondos de garantía de depósitos. Financiación: dotación de 9.000 millones de euros y dotación de crédito para el Fondo para la Adquisición de Activos Financieros	La aparición del Fondo de Reestructuración Ordenada Bancaria posibilita la creación nuevas provisiones que permiten elevar los niveles de solvencia de las entidades financieras. Se captará financiación ajena con garantía del Estado.
Reestructuración de las entidades de crédito	Fases: plan de reestructuración para reforzar el patrimonio y la solvencia de la entidad, su fusión o absorción o el traspaso total o parcial del negocio mediante la cesión de activos y pasivos	Se advierte la búsqueda de una solución privada y la adopción de medidas de viabilidad de las entidades de crédito para aumentar la liquidez y la solvencia, recibiendo apoyo financiero y de gestión.
Intervención del Fondo de Reestructuración Ordenada Bancaria	Reforzar los recursos propios mediante la adquisición de títulos: participaciones preferentes convertibles en acciones, en cuotas participativas o en aportaciones al capital social. Desembolso sin recompensar tras cinco años implica su conversión en acciones, en cuotas participativas o en aportaciones sociales del emisor.	Se refiere a la necesidad de aumentar la liquidez de los balances de estas entidades mediante provisiones de tesorería y optimización del cash flow económico y financiero. Las entidades financieras podrán adquirir los activos con riesgo elevado con el objetivo de inyectar liquidez adicional en el mercado.

Fuente: Elaboración propia

Centrándonos en el caso de las cajas de ahorros, podemos decir que la crisis ha puesto de manifiesto la necesidad de una mayor flexibilidad para captar recursos básicos de capital y para ajustar sus estructuras operativas, aspectos sobre los que el Real Decreto-Ley 11/2010 ha configurado un conjunto de medidas que recogemos y analizamos en la tabla nº III.16. De forma más específica, debemos comentar las exigencias de liquidez y de un límite de apalancamiento aplicables en función de la capacidad de la entidad para obtener recursos básicos.

Tabla nº III.15.: Medidas adoptadas en el real decreto- ley 11/2010

Objetivos de intervención	Descripción de las actuaciones	Principales resultados perseguidos
Cuotas participativas	Consideración de recursos propios, emisión de cuotas proporcionales al patrimonio de caja, con límite del 50% del patrimonio y cotización en mercados secundarios. Fusión: canje por cuotas de la entidad resultante de la fusión y retribución, sin autorización administrativa, salvo la del BE.	Cada entidad utilizará las cuotas participativas de un modo diferente. Así, el canje de acciones efectuada la fusión y la libertad de acción podrá aumentar la solvencia y liquidez de la entidad.
Emisión, adquisición y provisión de autocartera	Libertad de emisión de cuotas y cumplimiento del límite del 5% de adquisición derivativa de sus propias cuotas provisión a la autocartera de cuotas para entidades centrales de un Sistema Institucional de Protección.	Se refiere al saneamiento de la autocartera, mediante la libertad para emitir nuevas provisiones y la aportación de transparencia.
Sistemas Institucionales de Protección	La entidad central habrá de estar participada en al menos un 50% de su accionariado y tener naturaleza de sociedad anónima.	Se advierte la importancia de un sistema de protección para los inversores que proporcione confianza y seguridad en sus actuaciones.
Liquidez	Nuevas exigencias de liquidez y un límite al apalancamiento, aplicables en función de la	Se advierte la posibilidad de hacer frente a las salidas netas de efectivo que pudieran producirse

capacidad de la entidad para obtener recursos propios básicos.	en escenarios adversos al considerar activos plenamente disponibles y obtener fondos con alto grado de liquidez.
--	--

Fuente: Elaboración propia

Además, se establece un acuerdo contractual para proteger a las instituciones el cual deberá contener el compromiso mutuo de solvencia y liquidez entre las entidades integrantes del mismo, alcanzando como mínimo el 40% de los recursos propios computables de cada una de ellas.

Finalmente, debemos indicar que el Real Decreto-Ley 2/2012, ha sido clave en el esfuerzo orientado a recuperar la confianza y credibilidad de los inversores y sanear los activos problemáticos, mediante el establecimiento de nuevos planteamientos de recapitalización de las entidades financieras y de nuevos objetivos de liquidez.

Tabla nº III.16.: Medidas propuestas por real decreto-ley 2/2012

Cobertura activos inmobiliarios en pago de deudas de entidades financieras	Cobertura operaciones dudosas	Operaciones subestándar	Temporalidad máxima	Plan de reestructuración y FROB	Ayuda
40% general	25% general	20-24% general	31/12/2012	Si	Activos convertibles en acciones a interés 7%
Construcciones. Terminadas: 30%	Suelo: 60%	Suelo: 60%		No apoyo FROB	
Construcciones en Curso: 50-60%	Const.: 50%	Construcciones. Terminadas: 50%			
		Construcciones en Curso: 24%			

Fuente: Elaboración propia

Específicamente, el Real Decreto-ley 2/2012 establece distintos tipos de coberturas para aportar liquidez como las destinadas al pago de deudas de entidades financieras, de operaciones dudosas o subestándar, las cuales apenas son recogidas en el resto de medidas de saneamiento propuestas. Así, mediante estas nuevas coberturas, la construcción de un plan de reestructuración y las ayudas procedentes de activos convertibles en acciones, se ha intentado recuperar la confianza de inversores y accionistas, aportando liquidez al sistema y a cada una de las entidades financieras que lo conforman.

III.3.2.2. Actuaciones destinadas fundamentalmente a reforzar la solvencia de las entidades financieras

Junto a las anteriores medidas, destacamos la existencia de diversas actuaciones centradas mayoritariamente en aumentar la solvencia de las entidades financieras, y en divulgar tales cambios para mejorar la confianza en su gestión y restablecer el crecimiento económico. En concreto, estas medidas aparecen recogidas fundamentalmente por el Real Decreto-Ley 18/2012 y por el Real Decreto-Ley 24/2012.

Las medidas adoptadas en el Real Decreto-Ley 18/2012, se dirigen especialmente a recuperar la solvencia. Establece coberturas adicionales a las entidades de crédito que oscilan desde, el 45 % para el crédito promotor sin garantía hipotecaria o con suelo como garantía hipotecaria, el 22 % como garantía de promociones en curso y el 7 % como garantía de promociones terminadas. De esta forma, se advierte la relevancia de dotar nuevas provisiones para hacer frente al pago de deudas de las entidades financieras, pues esta mejora de la solvencia al ser comunicada dentro de la información financiera que elaboran estas empresas repercutirá desde la teoría en un aumento considerable de su transparencia y, en consecuencia, incidirá en el hecho de recuperar la confianza de los inversores. Un resumen de sus principales aportaciones puede encontrarse en la tabla nº III.17.

Tabla nº III.17.: Medidas propuestas por real decreto-ley 18/2012

Cobertura activos inmobiliarios en pago de deudas de entidades financieras	Cobertura operaciones dudosas	Operaciones subestándar	Temporalidad máxima	Plan de reestructuración y FROB	Ayuda
Sin garantía: 45% Suelo: 45% Construcciones en Curso: 22% Construcciones Terminadas: 7%	----	----	31/12/2012	Si Apoyo FROB	Sociedad gestora de activos

Fuente: Elaboración propia

El necesario papel de la sociedad gestora de activos, según hemos indicado, es desarrollado por el Real Decreto-Ley 24/2012. En concreto, las entidades que no requieran fondos públicos desarrollarán una actuación temprana, mientras que las entidades que necesiten apoyo financiero y las no viables financieramente, llevarán a cabo actuaciones de reestructuración y resolución, respectivamente, todo ello con la aprobación del BE y bajo la supervisión del FROB. Así, esa necesidad de fondos será cubierta con acciones ordinarias, aportaciones al capital social e instrumentos convertibles en acciones ordinarias. En consecuencia, aumentará la protección del inversor, el poder de la CNMV y las funciones del BE.

Observamos que en esta sociedad gestora se distinguen dos procesos de actuación, dependiendo de si el tipo de entidad recibe apoyo financiero o no es viable. En ambos casos, los instrumentos emitidos para ayudar a las entidades financieras serán acciones ordinarias, aportaciones al capital social o instrumentos convertibles en acciones, sometidos a aprobación del BE y gestionados por accionistas y acreedores. Estos instrumentos podrían favorecer el reparto del capital de la entidad, la entrada de nuevos inversores para mejorar la renovación de la deuda, el aumento de la solvencia de la entidad a medio plazo y, con ello, su valor de mercado y su atractivo para los inversores.

III.3.3. Activos intangibles frente a activo total de la entidad financiera

Para finalizar este bloque dedicado a normativa contable de general aplicación y a las diferentes medidas de reestructuración aprobadas en los últimos años, consideramos oportuno estudiar a continuación tanto el nivel de activo total de cada una de las entidades objeto de estudio como la inversión que, dentro del mismo destinan a activos intangibles más concretamente, por tratarse un concepto vinculado a los elementos intangibles que nos ocupan en esta investigación. Así, intentaremos establecer una comparativa entre el nivel de activo total de las entidades españolas y el porcentaje que representa su inversión en estos activos, en un intento de analizar la estructura de inversión de estas empresas.

Al revisar el activo o estructura económica de las entidades españolas objeto de estudio, hemos obtenido los resultados contenidos en la tabla nº III.18.:

Tabla nº III.18.: Total Activo de los bancos objeto de estudio (Millones de €)⁸⁶

Denominación	Banco Popular	Banco Sabadell	Banco Santander	Bankinter	Banco Bilbao Vizcaya Argentaria (BBVA)	Bankia ⁸⁷	CaixaBank
Periodo							
2010	130.140	97.099	1.217.501	54.024	552.738	-	-
2011	130.398	95.049	1.231.908	57.173	568.705	285.478	270.425
2012	157.618	161.547	1.269.628	58.165	637.860	282.310	348.294

Fuente: Elaboración propia

Respecto a la entidad de mayor tamaño, Banco Santander, observamos la tendencia creciente mantenida, incluso en las últimas décadas que han estado marcadas por resultados negativos para la economía. Además, en los últimos meses el total activo incluso ha aumentado hasta alcanzar 1.269.628 millones de euros. BBVA, por su parte, también ha aumentado el nivel de activos, de 552.738 millones de euros que tenía su activo en el primer año de la investigación, ha pasado a tener 637.860 millones de euros en 2012. De ahí, que resulte destacable el aumento de activos experimentado por esta entidad. Respecto a la entidad Banco Sabadell, debemos comentar que durante los tres años de la investigación, ha aumentado el nivel de activo en más de 60.000 millones de euros, pasando de 97.099 a 161.547 millones de euros. Algo menor ha sido el aumento del nivel de activo de Grupo Banco Popular, pasando de 130.140 millones de euros en 2010 a 157.618 millones de euros en 2012. Bankinter, por su parte, ha pasado de tener 54.024 millones de euros a 58.165, lo cual denota un aumento de más de 4.000 millones de euros. Más destacable es el caso de Bankia y CaixaBank debido a que en su segundo año de vida han alcanzado un nivel de activos de 282.310 y 348.294 millones de euros respectivamente. En consecuencia, podemos decir que la mayoría de las entidades financieras analizadas ha sufrido un ascenso en su nivel de activos medido en millones de euros durante los últimos años.

⁸⁶ La entidad financiera Banesto no se ha considerado en nuestro análisis debido la imposibilidad de realizar un estudio comparativo en el período 2010-2012 debido a su desaparición en 2010.

⁸⁷ El análisis del total de activos para el caso de Bankia, sólo se ha aplicado para el año 2011 y 2012, debido a la ausencia de información disponible, ya que es una entidad de reciente creación.

Los informes anuales de dichos bancos presentan los siguientes niveles de inversión en activos intangibles, como partida concreta de nuestro análisis, mostrados en la tabla nº III.19.:

Tabla nº III.19.: Total Activos Intangibles de bancos objeto de estudio (Millones €)⁸⁸

Denominación	Banco Popular	Banco Sabadell	Banco Santander	Bankinter ⁸⁹	Banco Bilbao Vizcaya Argentaria (BBVA)	Bankia ⁹⁰	CaixaBank
Periodo							
2010	487	831	14.584	814	8.007	-	-
2011	635	850	17.566	798	9.722	224	1.175
2012	2.655	1.065	17.296	317	8.912	1.920	2.877

Fuente: Elaboración propia

Destacamos el mayor volumen de activos intangibles del Banco Santander, seguido por el banco que lo precede en tamaño, BBVA. Como nota repetida, todas las entidades financieras analizadas han aumentado su inversión en estos activos en el período analizado. Según los resultados ofrecidos, el bloque intangible parece haber triplicado su valor, incluso, a veces, cuadruplicado su importe en algunas entidades financieras españolas. A modo de ejemplo, observamos el aumento de inversión realizado por el Banco Popular en el año 2012, el cual ha multiplicado por cuatro su inversión en activos intangibles, mientras que CaixaBank la ha triplicado. Lo cual deja ver que en general para estas empresas la importancia del inmovilizado intangible resulta creciente en los últimos años.

Resulta igualmente importante el análisis comparativo entre los activos totales de cada uno de los bancos analizados y la parte que destinan a invertir en intangibles. Si comparamos ambas magnitudes, obtenemos los datos recogidos en la tabla nº III.20. Obviamente sabemos que se trata de una industria no intensiva en conocimiento con lo que es de esperar que el porcentaje de este inmovilizado, intangible, no sea excesivamente importante.

⁸⁸ La entidad financiera Banesto no se ha considerado en nuestro análisis debido a la imposibilidad de realizar un estudio comparativo en el período 2010-2012 debido a su desaparición en 2010.

⁸⁹ Los datos publicados por el Banco Bankinter en los informes anuales proporcionan datos de la partida conjunta “activos materiales e intangibles”, no publicando datos concretos de la inversión destinada a activos intangibles. Información disponible en <http://www.bankinter.com>. Acceso Febrero 2015.

⁹⁰ El análisis del total de activos para el caso de Bankia, sólo se ha aplicado para el año 2011 y 2012, debido a la ausencia de información disponible, ya que es una entidad de reciente creación.

Tabla nº III.20.: Análisis comparativo de activos totales y activos intangibles.
(Millones de €)⁹¹

Denominación	Banco Popular	Banco Sabadell	Banco Santander	Bankinter	Banco Bilbao Vizcaya Argentaria (BBVA)	Bankia[1]	CaixaBank
Período: 2010							
Activo total	130.140	97.099	1.217.501	54.024	552.738	-	42.855
Activo intangible	487	831	14.584	814	8.007	-	-
Activo total/activo intangible	267,23	116,85	83,48	66,37	69,03	0	0
Período: 2011							
Activo total	130.398	95.049	1.231.908	57.173	568.705	285.478	270.425
Activo intangible	635	850	17.566	798	9.722	224	1.175
Activo total/activo intangible	205,35	111,82	70,13	71,65	58,5	1.274,46	230,15
Período: 2012							
Activo total	270.425	161.547	1.269.628	58.165	637.860	282.310	348.294
Activo intangible	2.655	1.065	17.296	317	8.912	1.920	2.877
Activo total/activo intangible	101,85	151,69	73,41	183,49	71,57	147,04	121,06

Fuente: Elaboración propia

De nuevo, el bloque intangible parece haber triplicado su valor, incluso, a veces, cuadruplicado su importe en las entidades financieras españolas. A modo de ejemplo, observamos el aumento de inversión realizado por el Banco Popular en el año 2012, el cual ha multiplicado por cinco su inversión en activos intangibles, mientras que CaixaBank la ha duplicado. Si comparamos el activo con el activo intangible observamos que el año 2010, Grupo Banco Popular alcanza el máximo valor con 267 millones de euros, mientras que en 2011, es superada por Bankia, la cual irrumpe en el mercado con una relación de activos entre activos intangibles de 1.274 millones de euros. En cambio, en 2012 la reduce a 230 millones de euros, destacando en este año Bankinter con 183 millones de euros. No obstante, estos resultados vienen a representar un porcentaje muy pequeño de los activos

⁹¹ La entidad financiera Banesto no se ha considerado en nuestro análisis debido a la imposibilidad de realizar un estudio comparativo en el período 2010-2012 debido a su desaparición en 2010. En la tabla III.23 se ha expuesto para cada banco analizado y desglosado por año de estudio, el total de activos y el total de activos intangibles en millones de euros. Del mismo modo, se analiza la relación entre los activos totales y los activos intangibles por banco y año.

intangibles respecto a los activos totales de los bancos analizados. Véase tabla nº III.21. al respecto.

Tabla nº III.21.: Porcentaje de activos intangibles sobre activos totales (%)⁹²

Denominación	GB Popular	Banco Sabadell	Banco Santander	Bankinter	Banco Bilbao Vizcaya Argentaria (BBVA)	Bankia ⁹³	CaixaBank
Período							
2010	0,37	0,86	1,20	1,51	1,45	-	-
2011	0,49	0,89	1,43	1,40	1,71	0,08	0,43
2012	0,98	0,66	1,36	0,55	1,40	0,68	0,83

Fuente: Elaboración propia

Tal y como suponíamos por el efecto industria, la inversión en activos intangibles resulta reducida en todas las entidades financieras analizadas con porcentajes cercanos al 1%. Incluso algún miembro de la muestra analizada, CaixaBank, queda por debajo rondando el 0,8%, lo cual implica dos cuestiones. Por un lado, que los bancos por su industria específica tienen pocos activos con este carácter y que sí los tienen, pero no superan los criterios de reconocimiento, éstos no aparecerían como inmovilizados intangibles, opción esta última que daría lugar a estar interesados en divulgar esta información.

Consideramos que los bancos españoles poseen un elevado número de intangibles que les añaden valor y que su conocimiento externo sería de gran utilidad para los diferentes colectivos con los que se relacionan. Así, autores como Bamber y McMeeking (2010) consideran que las revelaciones de información voluntaria sobre elementos intangibles, pueden ser de utilidad para los grupos de interés al superar los requisitos legalmente establecidos y proporcionar conocimientos adicionales de la organización.

De un modo más específico, destacamos la importancia de cada uno de los componentes del capital intelectual como agregado de intangibles para las entidades.

Así, Stewart (1997) pronosticaba la base del éxito de cualquier entidad que basara sus objetivos en el desarrollo de intangibles, destacando la importancia creciente que pueden dar las entidades a aspectos como la competencia, la innovación y la cooperación,

⁹² La entidad financiera Banesto no se ha considerado en nuestro análisis debido la imposibilidad de realizar un estudio comparativo en el período 2010-2012 debido a su desaparición en 2010.

⁹³ Los datos de Bankia no son muy representativo al tratarse de una entidad de reciente creación y dedicar muy poca a inversión a intangibles.

en caso de proponerse entre sus objetivos sobrevivir o resaltar en la economía mundial. En la misma línea, debemos destacar diversos estudios centrados en analizar la interacción entre el capital intelectual y éxito organizacional, lo cual puede conducir a obtener rentabilidad y eficiencia empresarial [Pulic (2004) y Saengchan (2007), entre otros]. Sin embargo, existen opiniones contrarias a este respecto, las cuales consideran que la inversión en capital intelectual y el rendimiento de la organización presentan inestabilidad en su relación [Yálama y Coskun (2007), Maheran *et al.* (2009) y Joshi *et al.* (2010, 2013), entre otros].

De un modo más específico, destacamos la importancia de cada uno de los componentes del capital intelectual como agregado de intangibles para las entidades financieras.

Por el lado del capital humano, consideramos que las entidades financieras pueden disponer de un recurso valioso para crear valor, basado en el conjunto de conocimientos y habilidades de sus empleados. Si bien, no debemos olvidarnos de la constante formación de los empleados y gerencia, la cual puede contribuir a la evolución de la entidad financiera [Joshi *et al.* (2013) y Mention y Bontis (2013)]. De otro modo, el valor que aporten los intangibles derivados de las relaciones de la empresa con su entorno, puede mejorar la reputación de la entidad y contribuir a la creación de valor de la misma. Así, podríamos concebir el capital relacional como una posible fuente de utilidad, pues podrá permitir fidelizar a los clientes, localizar el negocio en zonas de tránsito y fácil acceso para los mismos y establecer nuevas relaciones comerciales y, debido a que por situarse en la misma área geográfica conocen el gusto de la clientela y aporta rapidez, mejorar la satisfacción de los distintos grupos de interés de la entidad y permitir la optimización de sus recursos [Joshi *et al.* (2013) y Mention y Bontis (2013)]. Por último, debemos destacar la importancia del capital estructural, conocerlo puede ser de utilidad desde un punto vista externo al proporcionar conocimiento necesario para competir en el mercado, reducir costes, mejorar el servicio o características de los productos para los clientes o crear vínculos entre individuos y procesos de la entidad [Snell *et al.* (1999) y Ordóñez (2001)].

Por su relevancia, pasamos a dedicar un amplio bloque de este capítulo a conocer y a profundizar en las connotaciones que la información sobre intangibles y su utilidad tiene para los bancos de un modo específico. Ya han sido tratados en el capítulo segundo los

aspectos generales derivados para cualquier empresa, siendo a continuación aplicados a la población objetivo de nuestra Tesis Doctoral.

III.4. UTILIDAD DE LA INFORMACIÓN SOBRE INTANGIBLES EN EL CASO DE LOS BANCOS

Abordamos en este apartado el análisis en profundidad de la información sobre intangibles y su utilidad interna y externa para bancos al amparo de la Teoría de los Stakeholders.

III.4.1. Bancos e información sobre intangibles

La información sobre elementos intangibles para las entidades financieras puede estar influenciada por factores muy diversos. Para Xu y Walton (2005), los elementos intangibles pueden ayudar a la adquisición del conocimiento que posee el cliente, mientras que Alwert *et al.* (2009), consideran que esta información, al ser homogénea, puede reducir los riesgos para inversores y para las entidades financieras en general. Iyer y Ravindran (2009) indican que los intangibles se pueden convertir en factores cruciales en la estrategia corporativa y crear incentivos que generen conocimientos. Sin embargo, la mayoría de los clientes de las entidades financieras suelen valorar aspectos intangibles como la imagen, el servicio o la agilidad y facilidad de acceso, todos ellos intangibles [Chaparro (2003), Cardone (2006) y Borisova y Brown (2013)].

Atributos como su carácter específico, el bajo coste marginal que generan y los especiales atributos que presentan constituyen algunas de las ventajas de los elementos intangibles para las entidades financieras, las cuales contribuirán a facilitar la consecución de ventaja competitiva en el mercado [Lev (2003), Sriram (2008), Melloni (2015) y Singh y Narwal (2015), entre otros], teniendo en cuenta que los atributos especiales que presentan no son únicos para las entidades financieras sino para cualquier tipo de empresa. Además, la posibilidad de usos simultáneos, el hecho de no ser sustituibles en el mercado, su dificultad de reproducción y su bajo coste variable, los hacen muy interesantes para la búsqueda de una mejor posición competitiva.

Así, un correcto conocimiento de los elementos intangibles de las entidades financieras y una correcta gestión de los mismos, les permitirá crear valor en el mercado en el que opera [Bontis y Chua (2000), Azofra *et al.* (2003), Cruz *et al.* (2015) y Bontis *et al.* (2015), entre otros]. Otra ventaja de considerar los elementos intangibles en las inversiones de las entidades financieras sería su influencia en el crecimiento empresarial, en el mercado y en los resultados [Tan *et al.* (2007) y Singh y Narwal (2015)], así como en el precio de las acciones y en el rendimiento de las entidades financieras (Iñíguez y López, 2005), la cual se considerará positiva.

Consideramos que aspectos intangibles como la capacidad de la organización para innovar y lanzar nuevos productos y servicios al mercado, la reputación y la imagen, la habilidad para configurar un esquema de relaciones estables con clientes y proveedores o la motivación de los empleados, se están convirtiendo en las claves para conseguir el éxito empresarial [Guo, *et al.* (2014) y Radic (2015)]. Junto a los intangibles mencionados, destacamos la satisfacción y lealtad de los clientes los cuales resultan fundamentales para el establecimiento de relaciones duraderas con la entidad financiera.

Sin embargo, los elementos intangibles también pueden generar inconvenientes para las mismas. Así, la búsqueda de creación de valor en las entidades financieras a través de los elementos intangibles puede ocasionar un elevado coste y una difícil gestión de los mismos. Especialmente grave resulta el problema o inconveniente de la difícil medición y gestión de los mismos, cuestión que es común con cualquier otro tipo de empresas. En este sentido, los especiales atributos que poseen estos elementos implicarán una compleja labor para identificarlos, medirlos y gestionarlos, siendo necesario el análisis de los elementos intangibles existentes y los elementos que facilitan o inhiben su planificación, coordinación y control, tanto en el seno de la entidad como de su entorno (Ochoa *et al.*, 2007).

Junto a esta idea, destacamos la dificultad de identificar los elementos intangibles de la entidad. Davenport y Prusak (1998), proponen tres tareas fundamentales en toda entidad para realizar un diagnóstico de sus elementos intangibles:

- Creación de una cultura de conocimiento basada en las relaciones de confianza entre los miembros de la entidad.
- Desarrollo de una infraestructura tecnológica ajustada al conocimiento, esto es, que facilite la innovación, la comunicación, las prácticas internas y externas.

- Desarrollo de los mercados del conocimiento, administrando toda la información que sirve para valorar la empresa a través de medidas cuantitativas y cualitativas.

Además, destacamos los riesgos derivados de la infravaloración o la no consideración de estos elementos en la gestión de las organizaciones (Cañibano *et al.*, 1999). La falta de atención, motivación e incentivos por parte de la dirección, pueden considerarse las principales causas que impiden las inversiones de las entidades financieras en elementos intangibles (Anslinger y Jenk, 2004). Otros problemas podrían estar ocasionados por la motivación despertada entre los diferentes inversores para depositar sus recursos en empresas que no consideran a los intangibles entre sus activos. Así, una empresa que sólo tenga en cuenta activos tangibles en sus decisiones, puede resultar más atractiva para el inversor a corto plazo. Sin embargo, a largo plazo las empresas que destinan parte de sus recursos a invertir en activos intangibles, podrán asegurarse unas tasas de beneficios mayores en el futuro (Cañibano *et al.*, 1999).

En definitiva, la información sobre elementos intangibles suele ser considerada crucial en la estrategia corporativa de cualquier empresa y, específicamente, de cualquier banco a pesar de que conseguirla no suele resultar una actividad sencilla.

III.4.2. Bancos y utilidad de la información sobre intangibles

Como en cualquier tipo de empresa, parece aceptarse la premisa de la importancia de los elementos intangibles para la gestión y generación de riqueza por parte de entidades financieras, lo que se traduce en considerar esta información como útil. Aspectos como la capacidad de innovar de las entidades o la motivación de los empleados se están convirtiendo en factores de éxito empresarial de este tipo de entidades [Deegan y Hallan (1991), Iyer y Ravindran (2009)]. De hecho, autores como Hooks y Van Standen (2004) opinan que los objetivos basados en buscar la mejora de la utilidad a través de la información serán beneficiosos para la toma de decisiones de los usuarios para invertir en las entidades financieras o hacer negocios con las mismas.

Especialmente interesantes resultan los planteamientos de autores como Deegan y Hallan (1991) sobre la utilidad que puede proporcionar conocer los elementos intangibles de las entidades financieras.

Cabe aquí hacer una mención a la **utilidad del capital humano** para bancos, el cual se centrará en desarrollar valores y actitudes, crear nuevas aptitudes y fomentar las capacidades de los empleados de la organización [Ugalde *et al.* (2014) y Mariño *et al.* (2015)]. El desarrollo de tales intangibles será útil para la entidad financiera al fomentar sentimientos de pertenencia a la organización entre los empleados, automotivación y satisfacción, sociabilidad y flexibilidad, creatividad y adaptabilidad a los cambios del entorno. Crear nuevas aptitudes permitirá proporcionar una formación especializada a los empleados, así como la experiencia y el desarrollo personal de los mismos. Además, el valor del capital humano podemos encontrarlo en las capacidades desarrolladas en el seno de la organización, como el aprendizaje, la colaboración, el trabajo en equipo, la comunicación o intercambio de conocimiento y el liderazgo. Si disponemos de personal creativo, flexible y adaptable a los cambios del entorno podremos esto repercutirá favorablemente en la organización [Magdi (2008) y Martín *et al.* (2011)], más aún cuando se trata de unas empresas donde el trato humano con los clientes resulta especialmente cercano y valorado.

Otro conjunto de elementos intangibles de valor para las entidades financieras es el **capital estructural**, entre el que destacamos la cultura, los valores, el clima social y la filosofía del negocio. De hecho, destacamos el interés por los procesos de la organización dirigidos a clientes. Los elementos intangibles también se pueden conseguir en este bloque mediante un sistema de incentivos (Iyer y Ravindran, 2009). Así, incentivos que premien la contribución de los elementos intangibles será más eficaces que los incentivos que premien el intercambio de conocimientos. No cabe duda de que la utilidad de los elementos intangibles para las entidades financieras podemos abordarla también desde la perspectiva de la **utilidad del capital relacional**. De un modo más específico, el papel competitivo de las entidades financieras desencadena en la necesidad de que las relaciones mantenidas con grupos de interés como los clientes, los proveedores, los accionistas e inversores, los competidores, y las administraciones públicas sean favorables (Seguí y Server, 2010). Por ello, no es de extrañar que la lealtad y satisfacción de los clientes, la capacidad de respuesta

al proveedor, las relaciones de participación empresarial, el beneficio y solidez de las alianzas y el conocimiento de los competidores se hayan convertido en unas herramientas básicas para las entidades financieras. En contextos empresariales como los actuales, estas empresas buscan fomentar las relaciones sociales basadas en la comunicación, imagen y reputación corporativa, la cuales contribuirán al mejor desempeño organizacional.

Basándonos en el paradigma de la utilidad, detectamos que la percepción de los usuarios internos de las entidades financieras acerca de la utilidad de esta información para la toma de decisiones suele ser elevada. Si bien, consideramos que esta utilidad puede ser también para los usuarios externos si junto a la información obligatoria elaborada por las entidades financieras sobre los elementos intangibles, se publicara información voluntaria sobre los mismos intangibles (Nogueira *et al.*, 2013).

Conviene aclarar que la información sobre estos elementos suele ser valorada de manera distinta. Así, la información cuantitativa más que la información no cuantitativa y la información histórica más que la información del futuro, lo cual puede ser relevante para conocer qué tipo de información es considerada de utilidad para la toma de decisiones y en qué áreas de la entidad se sugiere una mejora según Nogueira *et al.* (2013).

III.4.3. Teoría de los Stakeholders

Consideramos adecuado introducir en este apartado la Teoría de los *Stakeholders* para continuar profundizando en el concepto utilidad ya de un modo aplicado a la realidad de las empresas y ante el papel tan importante de los grupos de interés en el análisis de este concepto.

En este sentido, una primera cuestión fundamental es definir de manera más detallada el concepto de *stakeholders* o grupo de interés. Freeman (1984: 25) los considera como “aquellos grupos o individuos que pueden afectar o lo están por el logro de los objetivos de la entidad”, mientras que Johnson y Scholes (2001: 193) los entienden como “aquellos individuos o grupos cuyos objetivos dependen de lo que haga la organización y de los que, a su vez, depende la organización”. Por su parte, Atkinson *et al.* (1997) consideran *stakeholders* a todos aquellos grupos de interés del entorno como clientes accionistas y sociedad y del proceso, como trabajadores y proveedores.

La Teoría de los *Stakeholders* está centrada en las relaciones como base para obtener ventajas competitivas. Así, considera como forma de conseguir una adecuada posición competitiva en el mercado por parte de la organización, el establecimiento de unas relaciones adecuadas con los grupos interesados en la misma [Freeman (1984), Donaldson y Preston (1995), Atkinson *et al.* (1997), Mitchell *et al.* (1997), Berman *et al.* (1999), Frooman (1999), Harrison y Freeman (1999) e Iborra (2014)] y de manera que las organizaciones deben considerar las peticiones de sus stakeholders para tomar decisiones eficientes (Barringer y Harrison, 2000). En este sentido, la Teoría de los *Stakeholders* estudia las interacciones entre una organización y sus distintos grupos de interés, de manera que los objetivos de la organización dependen de los objetivos de éstos.

La organización deberá establecer una adecuada comunicación con sus grupos de interés a través de la divulgación voluntaria de información (Castilla y Gallardo, 2008), siendo el papel de la información y su gestión por las empresas fundamental para el logro de tales vínculos de interés.

En este sentido, la supervivencia de la empresa dependerá de la aprobación de los grupos de interés la cual se podrá reforzar e incluso conseguir mediante la divulgación voluntaria de información por parte de las entidades (Gray y Roberts, 1995). Sin embargo, Abeysekera y Guthrie (2005) sostienen que los *stakeholders* no influyen en la divulgación de información voluntaria, debido a que no es un requisito normativo, sino que es más bien la entidad la que está interesada en informar a los grupos de interés para aumentar su valor. No estamos de acuerdo con esta opinión, pues consideramos que conocer las demandas de información de cada uno de estos grupos de interés y satisfacerlas, podrá establecer relaciones de confianza entre todas las partes de la entidad financiera. Así, de un modo indirecto los grupos de interés sí condicionan la información que se les va a entregar, pues la falta de utilidad para ellos de la información contable obligatoria supondría un incentivo para comentar la revelación de información adicional de forma totalmente voluntaria.

En definitiva, en aplicación de la teoría de los *stakeholders*, debemos considerar todos aquellos grupos de interés que participan en la organización e intentar satisfacer sus necesidades. En este sentido, destacamos la importancia de entender la información como medio para mejorar las relaciones con estos grupos de interés.

III.4.3. Usuarios internos e información sobre intangibles

El concepto de utilidad de la información sobre elementos intangibles debemos entenderlo aplicado a un grupo de usuarios concretos, en este caso, los usuarios internos como parte integrante de la entidad financiera. Así, autores como Mavrinac y Siesfeld (1998) para el caso de Estados Unidos, y Abril *et al.* (2003) en Sudáfrica, así como las aportaciones de Cuganesan *et al.* (2005), coinciden en considerar la información no financiera contenida en los estados contables, útil para la toma de decisiones de gestión, especialmente la información sobre intangibles. Para el caso concreto de las entidades financieras, Ousama *et al.* (2011) analizan las percepciones de utilidad de usuarios internos en los informes anuales, concluyendo sobre su utilidad para la toma de decisiones.

De forma más concreta y como uno de los colectivos estratégicos para una empresa, los directivos podrán utilizar la información sobre elementos intangibles para diseñar sus estrategias competitivas [Chiucchi (2013) y Demartini y Poalini (2013)].

Adicionalmente debemos destacar los accionistas como usuarios internos de la información. Así, si estos usuarios tienen acceso a la información sobre intangibles de la organización, conocerán el patrimonio completo de la empresa en la que han invertido, proporcionando una visión general y completa de la misma [Hendriksen (1982) y Tua (1989)].

Finalmente, los empleados constituyen otro grupo de usuarios internos de la entidad y utilizan la información para calcular y revisar su participación en la entidad y en la mejora de sus resultados. Así, estos grupos de interés estarán interesados en conocer la situación financiera de la entidad, su estabilidad, su rentabilidad y su capacidad para responder al pago de las remuneraciones y otros beneficios. También el conocimiento de los intangibles de un negocio será fundamental para valorar su perspectiva de futuro.

III.4.4. Usuarios externos e información sobre intangibles

Aunque generalmente suele interpretarse que la información empresarial y, especialmente, los resultados obtenidos y acumulados, como un dato clave para los accionistas o dueños del negocio, debemos considerar a un grupo mayor de receptores

interesados en la misma debido a que en las decisiones empresariales participan los empleados, acreedores, deudores, inversionistas, propietarios de los bienes arrendados y gobierno, entre otros. Nos centramos en analizar la utilidad de la información sobre elementos intangibles para los usuarios externos.

Ousama *et al.* (2011) analizan percepciones de utilidad de prestamistas y analistas como usuarios externos, destacando diferencias significativas entre las percepciones de ambos colectivos. La percepción de analistas nos muestra que la mayoría de ellos consideran útil la información sobre intangibles para la toma de decisiones, mientras que los prestamistas no lo entienden así debido a que la evaluación de la situación de la entidad demandante del préstamo y su capacidad para hacer frente al pago del préstamo, sería la principal información a analizar, sobre todo en situaciones financieras adversas.

Los inversores potenciales de las entidades financieras pueden evaluar y tomar la decisión de invertir en la misma tras analizar la información global de un negocio y en particular sobre sus elementos intangibles. Estos suministradores de capital y sus asesores suelen estar preocupados por el riesgo inherente y por el rendimiento que van a obtener de las inversiones, por lo tanto, podrán necesitar información que les ayude a determinar si deben adquirir su inversión, mantenerla o venderla. Es aquí donde los elementos intangibles pueden suministrar la información adicional que necesita la entidad la cual pueda reducir el nivel de riesgo de la inversión [Palomo y Gutiérrez (2012), Berges y Martín (2012) y Pinho *et al.* (2013)].

Por su parte, a los acreedores también les puede resultar beneficioso analizar la información sobre elementos intangibles y no sólo evaluar la posibilidad de otorgar créditos basados en la situación financiera de la entidad y en su capacidad de respuesta [Armstrong *et al.* (2010), Ousama *et al.* (2011) y Ramírez y Manzanque (2013)].

Otro grupo de usuarios externos son los clientes, interesados en disponer de información acerca de la continuidad de la entidad para tomar la decisión de aprovisionamiento a largo plazo con los bienes y servicios de la empresa. En este caso, si los servicios bancarios le interesan o no. La información sobre intangibles completaría el conocimiento acerca del banco, actuando de apoyo o no ante la decisión de compra.

III.5. LA DIVULGACIÓN VOLUNTARIA COMO MARCO DE TRABAJO

Nos ocupamos en este bloque final del capítulo tercero en la revisión del ámbito de estudio de la divulgación voluntaria para nuestra Tesis Doctoral. Tras constatar que el tratamiento contable de los intangibles coincide con el de general aplicación así como la importancia y utilidad para usuarios internos y externos de esta información, la opción de revelar se sitúa como la única alternativa para atender la demanda latente de información sobre estos elementos.

III.5.1. Introducción

La idea aceptada generalmente es que la demanda de información no obligatoria por parte del mercado parece estar aumentando a medida que la fuerza competitiva de las empresas se basa en los intangibles (Cañibano y Sánchez, 2004). Este aumento en la demanda de transparencia sugiere que existe entre las empresas la preocupación por buscar nuevos sistemas de medida relativos a la satisfacción de la clientela, flexibilidad y productividad, con el objetivo de producir valor en el futuro [Larrán y García-Meca (2004), Owen (2008) y Bamber y McMeeking (2010)]. En opinión de estos autores, dichas medidas son conocidas como indicadores o índices no financieros externos a la información contenida en los estados financieros tradicionales, también con el término información extra-financiera.

El *Financial Accounting Standard Board* (FASB, 2001: 5), considera información no financiera aquella que no está reflejada en los estados financieros tradicionales. Para Larrán y García-Meca (2004) son numerosas las ventajas de publicar información no financiera, como su oportunidad, su capacidad de motivación y su relevancia respecto al ámbito temporal de las decisiones. Bamber y McMeeking (2010), por su parte, consideran que las revelaciones de información sobre elementos intangibles que realizan las organizaciones, pueden ser de utilidad para los grupos de interés al superar los requisitos legalmente establecidos y proporcionar conocimientos adicionales de la organización.

En contraposición, cabe mencionar algunos de los principales factores que pueden impedir la revelación tales como los costes de revelación (Wangenhöfer, 1990), el grado de fiabilidad de la información revelada (Gigler, 1994) y las habilidades y conocimientos de los distintos usuarios de la información **para su análisis** (Dye y Sridhar, 1998).

Según hemos comentado, los sistemas de información contable parecen ser insuficientes para reflejar la situación contable de las entidades financieras debido a su incapacidad para reflejar el valor de algunas inversiones como los elementos intangibles [Cañibano y Sánchez (2004), Cañibano *et al.* (2009) y Monclús *et al.* (2009)]. Investigadores como Larrán y García-Meca (2004) critican al sistema contable su preocupación por el valor legal de las transacciones más que por su valor económico, lo cual pone de manifiesto las limitaciones del sistema contable tradicional para reflejar el valor de la empresa, la infravaloración de las compañías y la dificultad de adoptar decisiones eficientes y generar ineficiencias en el mecanismo de formación de precios. Estos hechos unidos a la creciente importancia de la información contenida fuera de los estados financieros tradicionales y a las propuestas de los organismos reguladores sobre la divulgación voluntaria de información, pueden haber conducido a las organizaciones a plantearse la divulgación voluntaria de información no reflejada en sus balances (ICAC, 2013)⁹⁴.

En un espacio relativamente corto de tiempo, podemos decir que se ha producido un aumento de la importancia de la divulgación voluntaria de información sobre elementos intangibles que ha acaparado la atención de los investigadores en este tema. Así, existe un importante volumen de trabajos sobre revelación voluntaria de esta información [Vergauwen y Van (2005), Guthrie *et al.* (2006), Cerbioni y Parbonetti (2007), Ensslin y Carvalho (2007), Sujan y Abeysekera (2007), Ali *et al.* (2008), Oliveras *et al.* (2008), Striukova *et al.* (2008), Nurunnabi *et al.* (2011), Singh y Kansal (2011), Vafei *et al.* (2011), Husin *et al.* (2012), Long *et al.* (2012), Mahesh *et al.* (2012), Norhayati *et al.* (2012), Mondal y Ghosh (2013) y Tracy-Anne *et al.* (2014), entre otros] y sin olvidarnos de aquellas investigaciones que consideran que no se está divulgando voluntariamente información sobre intangibles [Cerbioni y Parbonetti (2007) y Li *et al.* (2008)].

⁹⁴ Información disponible en www.icac.meh.es. Acceso Febrero 2015.

Este aumento de importancia está apoyado en diversos estudios que manifiestan la insatisfacción de los distintos usuarios con la información que publican las organizaciones y solicitan información fiable que les permita crear valor y mejorar la relación con los grupos de interés de la organización [Healy y Palepu (2001), Johanson *et al.*, (2001), Abeysekera y Guthrie (2005) y Cañibano *et al.* (2009)].

Por todo ello, y aunque los estados contables tradicionales suelen ser el medio utilizado por las organizaciones para revelar información, se ha sugerido por parte de los organismos reguladores nacionales e internacionales la revelación de información sobre elementos intangibles mediante una vía alternativa, la revelación voluntaria (Tracy-Anne *et al.*, 2014).

Asimismo, debemos destacar la propuesta legislativa realizada por el Parlamento Europeo a la Comisión Europea sobre información no financiera⁹⁵, con el objetivo de poner en marcha iniciativas para reforzar el marco legal europeo en relación con la divulgación de este tipo de información y animar a las empresas a mejorar su divulgación. En concreto, propone la presentación integrada de información financiera y no financiera que permita una gran flexibilidad de actuación con un nivel de comparabilidad que responda a las necesidades de inversores y otras partes interesadas. Análogamente se manifestaron los informes Balsassarre y Howitt⁹⁶, los cuales abogan por disponer de metodologías para ayudar a las empresas a identificar los grupos de interés, aumentar la transparencia y mejorar la divulgación de información no financiera. En el mismo sentido, debemos tener en cuenta los informes *The value of extra-financial disclosure* elaborado por *The Prince's Accounting for Sustainability Project (A4S)*⁹⁷ (2012) y *The investor study: insights from Principles for Responsible Investments Signatories*⁹⁸ elaborado por *Accenture* en coalición con *United Nations Global Compact Study* (2014), los cuales destacan la relevancia de la información extra-financiera para la toma de decisiones.

⁹⁵ El pasado 19 de Febrero *Corporate Excellence* presentó el acto titulado "Política Europea sobre transparencia empresarial en materia de información no financiera", en el que se estudia la situación de la propuesta legislativa de la Comisión Europea sobre información no financiera. Información disponible en <https://corporateexcellence.org>. Acceso Febrero 2015.

⁹⁶ Información disponible en <http://www.rcysostenibilidad.telefonica.com/>. Acceso Mayo 2015.

⁹⁷ Información disponible en <http://www.globalreporting.org/resource/library/the-value-of-extra-financial-disclosure.pdf>. Acceso Junio 2015.

⁹⁸ Información disponible en <http://www.accenture.com/SiteCollectionDocuments/PDF/Accenture-Investor-Study-Insights-PRI-Signatories.pdf>. Acceso Junio 2015.

III.5.2. Delimitación del término divulgación voluntaria

En lo que se refiere al concepto de divulgación voluntaria, podemos decir que el término divulgación, podemos entenderlo como la publicación o propagación de un conocimiento, mientras que el adjetivo voluntaria, se refiere a todo aquello realizado de forma espontánea y no por obligación o deber. Uniendo ambas definiciones, podemos entender por divulgación voluntaria la publicación de una información de manera espontánea al entorno interesado. Meek *et al.* (1995: 555) plantean la siguiente definición de divulgación voluntaria: “dar a conocer más allá de lo requerido, representando la libre elección de la dirección de la empresa de dar a conocer datos contables y otras informaciones consideradas relevantes para las necesidades de decisión de los usuarios de la memoria anual”. Por su parte, Larrán y García-Meca (2004) emplean el término revelación voluntaria para describir la entrega de cualquier dato que la empresa no está obligada a emitir por la normativa o regulación contable. También se aprecia la visión de divulgación voluntaria como un proceso “toda actividad compleja, con múltiples objetivos y beneficios, dirigida a corregir percepciones equivocadas de inversores, aumentar la liquidez, reducir el coste de capital y aumentar el valor del accionista” (Lev, 1995: 25).

Entre las principales estrategias sobre revelación que puede adoptar una empresa podemos distinguir tres:

- Revelación total de la información, en condiciones ideales: Akerlof (1970), Milgrom (1981), entre otros, permitiendo máxima transparencia, buenas relaciones con los inversores y bajo coste de capital, aunque se producirán desventajas como la sobrecarga de información y la pérdida de ventaja competitiva.
- Revelación parcial de la información de la empresa, aportando selectividad en la elección de la información, evitando costes de revelación, ocasionando aumentos del coste de capital y posibilidad de perder ventaja competitiva en el mercado (Elliot y Jacobson, 1994).
- Ausencia de revelación voluntaria, en la que la empresa proporciona sólo la información obligada por ley, protegiendo su ventaja competitiva, aunque podrá

elevar el coste de capital y crear mala reputación en el mercado, derivando en una posible reacción de los competidores (King y Wallin, 1995).

En suma, consideramos que el término divulgación voluntaria puede ser entendido como toda información que se revela voluntariamente por la empresa, de manera adicional a la exigida por requerimientos legales, capaz de satisfacer las demandas de información de los grupos de interés y de contribuir a la toma de decisiones estratégicas en la organización.

El origen de la literatura clásica sobre la divulgación voluntaria lo encontramos en autores clásicos como Grossman (1981) y Milgrom (1981), los cuales consideran que las organizaciones suelen divulgar información voluntaria y veraz para intentar satisfacer las necesidades de los grupos de interés e intentar conseguir una posición competitiva en el mercado. Si bien, en opinión de Crawford y Sobel (1982), los administradores pueden distorsionar la divulgación voluntaria de información por parte de las organizaciones. En consecuencia, podemos decir que no siempre se suele divulgar información voluntaria por las organizaciones, sino que pueden ser las partes las que se pongan de acuerdo para divulgar información en función de las necesidades del mercado.

Además, en esta revisión de la literatura destacamos la corriente sobre divulgación voluntaria verificable con el conocimiento de partida y no verificable. En este sentido, Bozzolan *et al.* (2006) dan un paso más y analizan la verificabilidad de la información divulgada voluntariamente, distinguiendo la información verificable ex - ante y ex - post. Definen información verificable ex - ante como aquella en la que existe un mecanismo que permita a los grupos de interés no informados, comprobar la veracidad de la información al mismo tiempo que se realiza, mientras que una declaración ex-post será aquella que en algún momento puede ser observada por los grupos de interés desinformados.

III.5.3. Beneficios y costes de la divulgación voluntaria

Al divulgar voluntariamente información, cualquier organización perseguirá beneficios, los cuales deberán superar a los costes previstos para optar por esta estrategia. El carácter voluntario exige la necesaria superación favorable de la relación coste-beneficio asociada. A continuación, resumimos los principales beneficios y costes de divulgar información voluntaria en la tabla nº III.22:

Tabla nº III.22.: Beneficios y costes de divulgar voluntariamente información

Costes		Beneficios	
Concepto	Autores	Concepto	Autores
Costes directos	Elliot y Jacobson (1994) Gray y Roberts (1995)	Reducción coste de capital	Botosan (1997) Sengupta (1998)
Coste de desventaja competitiva	Gray y Roberts (1995)	Reducción de asimetrías	Healy y Palepu (2001) Nevado y López (2002) Starovic y Marr (2003)
Cotes legales	Lev (1992) Elliot y Jacobson (1994)	Credibilidad del directivo y predicción de la reputación	Healy y Palepu (2001) Márquez (2004)
Costes políticos	Gray <i>et al.</i> (1990)	Pronóstico de ganancias	Baginski y Hassell (1990)
Costes de negociación	AICPA (1994) FASB (2001)	Estrategias de diferenciación para clientes	Grossman (1981) Milgrom (1981) Márquez (2004)
Incertidumbre del futuro	Márquez (2004)	Influencia de la imitación de la competencia	Márquez (2004)
Coste de la divulgación voluntaria negativo	Larrán y GarcíaMeca (2004) Tetlock <i>et al.</i> (2008)	Eficiente asignación de recursos	Healy y Palepu (2001) Márquez (2004)
Costes de personal y de investigación y desarrollo	GarcíaMeca <i>et al.</i> (2005)	Transparencia informativa	Bushman y Smith (2001) Armstrong <i>et al.</i> (2010)
Coste para hacer frente a la competencia	Verrechia (1983) Márquez (2004)	Predicción del comportamiento	Williams (1996)
		Efectos positivos sobre las percepciones de los inversores	Baginski <i>et al.</i> (2000) Baginski <i>et al.</i> (2004)
		Aumento de liquidez, cobertura de analistas, protección de los inversores	Lev (1992) Elliot y Jacobson (1994) Larrán y García-Meca (2004)

Fuente: Elaboración propia

De la tabla nº III.22 podemos deducir que la divulgación de información voluntaria conlleva costes como los directos, los de ventaja competitiva, legales, políticos, de negociación, de la incertidumbre del futuro (Tetlock *et al.*, 2008) o los costes de

personal necesario para divulgar esa información [Larrán y García-Meca (2004) y García Meca *et al.* (2005)].

Respecto a los costes directos, autores como Elliot y Jacobson (1994) y Gray y Roberts (1995) consideran que toda organización incurrirá en costes para conseguir y procesar toda la información revelada, siendo un coste inevitable de la misma. Además, Gray y Roberts (1995) destacan los costes derivados del efecto negativo que puede provocar la publicación de información adicional a la exigida legalmente sobre la competitividad de las empresas. Si bien, este tipo de divulgación también puede ocasionar costes derivados de las posibles demandas judiciales debidas a la insuficiente divulgación de información o al suministro de información engañosa [Lev (1992) y Elliot y Jacobson (1994)]. A estos costes, debemos añadir los derivados de las políticas estatales, regionales o sectoriales, también denominados costes políticos (Gray *et al.*, 1990) y los costes de negociación derivados de los perjuicios que puede ocasionar la divulgación de información voluntaria a proveedores, clientes y empleados AICPA [(1994), FASB (2001)]. Babio *et al.* (2001), por su parte, añaden los costes de la posible intervención de las autoridades fiscales ante irregularidades en la divulgación de información voluntaria, los derivados de las posibles reclamaciones de empleados y sindicatos, los costes de auditoría y los ocasionados para resolver las posibles reclamaciones de grupos políticos o consumidores.

Centrándonos ahora en el análisis de los beneficios de la información divulgada voluntariamente por las entidades financieras, debemos destacar las aportaciones de Bushman y Smith (2001) y Armstrong *et al.* (2010), los cuales identifican una relación positiva entre la transparencia informativa y la reducción de conflictos entre directivos, accionistas y acreedores de las entidades financieras. Junto a la transparencia informativa, debemos destacar la cantidad de información divulgada y la facilidad para ser procesada, lo cual podrá influir en la capacidad de los inversores para pronosticar en su inversión y ganancias futuras (Richardson *et al.*, 2010).

Otros beneficios generados por la divulgación de información voluntaria también pueden ser la reducción del coste de capital y de asimetrías, la credibilidad del directivo y mejora de la reputación, la eficiente asignación de recursos y los efectos positivos sobre las percepciones de los inversores. Además, autores como Lev (1992), Elliot y Jacobson (1994) y Larrán y García-Meca (2004) destacan el aumento de liquidez, la cobertura de

analistas y la protección de los inversores, mientras que Williams (1996) apuesta por la predicción del comportamiento en base a la misma.

En el mercado de capitales destacamos las solicitudes de información hechas por inversores y analistas, en las que podemos apreciar una diferencia sustancial entre el tipo de información encontrado en las memorias anuales de las empresas y los datos pedidos por el mercado (Eccles *et al.*, 2001). Estos autores consideran la existencia de falta de comunicación entre la dirección y los inversores en empresas intensivas en conocimiento y destacan que el mercado de capitales requiere información más fiable sobre los principales factores generadores de valor, tales como riesgo, dirección estratégica, cualidades directivas, experiencia e integridad.

Los analistas financieros como receptores de la información divulgada voluntariamente por la empresa también reciben una atención especial [Previs *et al.* (1994), Arvidsson (2003) y Larrán y García-Meca (2004)]. Según estos estudios, podemos encontrar gran cantidad de información no financiera en los informes de los analistas financieros, relacionada con la posición competitiva, productos, clientes, proveedores, calidad en la dirección y la estrategia de la empresa. Los resultados sugieren que al aumentar las diferencias entre el valor contable y valor de mercado de la empresa, los analistas reflejan en sus informes información no financiera que justifique la asimetría informativa y aporte una imagen positiva de la empresa (García-Meca *et al.*, 2005). Para Larrán y García-Meca (2004) la utilidad de la información no financiera para el analista dependerá de su dificultad de medición y de su capacidad para extrapolarla al futuro.

La OECD también analiza la divulgación voluntaria de información sobre intangibles en su informe *Corporate Reporting of Intangible Assets: A Progress Report* (2012), según el cual divulgar información voluntaria sobre estos elementos puede conllevar beneficios específicos tales como el acceso más fácil al crédito, la mejora de las relaciones de las partes interesadas o mejorar la cobertura de analistas. Sin embargo, no siempre es justificable ya que pueden no ser viables para algunas empresas debido a los costes que suponen.

En resumen, sólo cuando los puntos fuertes de la divulgación voluntaria superen a los puntos débiles podremos decir que se justificaría, en términos de costes, el hecho de que la información sea voluntariamente revelada.

III.5.4. Factores relacionados con la divulgación voluntaria

Archel y Lizarraga (2001) consideran tres variables estructurales con las que se asocia la divulgación de información voluntaria: tamaño, tipo de empresa y aspectos sobre la salud financiera tales como rentabilidad financiera y de los recursos. En cambio, Adams (2002) distingue entre características corporativas como el tamaño, la industria, la rentabilidad, el volumen de negociación, el precio o el riesgo y factores contextuales generales como el contexto social, político, cultural y económico y factores internos. Por su parte, García-Meca y Sánchez (2006) encuentran que el tipo de información revelada, el sistema legal y el período temporal suelen influir en la revelación de la información de las organizaciones. Con base en lo anterior, pasamos a detallar algunos de los factores que pueden influir en la revelación voluntaria de información de las organizaciones (véase tabla nº III.23).

Tabla nº III.23.: Factores que influyen en la revelación voluntariamente información

FACTOR	AUTORES	APORTACIÓN
Tamaño	Meek <i>et al.</i> (1995), Bozzolan <i>et al.</i> (2003), Eng y Mak (2003), Espinosa (2004), García-Meca <i>et al.</i> (2005), Haniffa y Cooke (2005), Barako <i>et al.</i> (2006), Guthrie <i>et al.</i> (2006; 2007), Brüggen <i>et al.</i> (2009), Tagesson <i>et al.</i> (2009), Bravo <i>et al.</i> (2010), Castelo <i>et al.</i> (2010), Nurunnabi <i>et al.</i> (2011)	Relación positiva entre tamaño y divulgación voluntaria de información
	Bukh <i>et al.</i> (2005) Cerbioni y Parbonetti (2007) Kamath (2008)	Relación nula entre tamaño y divulgación voluntaria de información
Sector	Verrechia (1983), Bozzolan <i>et al.</i> (2003), Haniffa y Cooke (2005), Bukh <i>et al.</i> (2005), Sujan y Abeysekera (2007), Vergauwen <i>et al.</i> (2007), Li <i>et al.</i> (2008), Tagesson <i>et al.</i> (2009)	Relación positiva entre sector y nivel de divulgación de información voluntaria
	Gandía (2003), Cañibano y Sánchez (2004), Vergauwen <i>et al.</i> (2007)	Relación directa entre inversión en intangibles y nivel de divulgación de información voluntaria
	Wallace <i>et al.</i> (1994), Bujaki y McConomy (2002), Eng y Mak (2003), García-Meca <i>et al.</i> (2005)	Relación nula entre el sector y el nivel de divulgación de información voluntaria
Rentabilidad	Haniffa y Cooke (2005), García-Meca y Sánchez	Correlación positiva entre cantidad

	(2006), Li <i>et al.</i> (2008), Tagesson <i>et al.</i> (2009)	de información divulgada voluntariamente y rentabilidad
	Wallace <i>et al.</i> (1994), Meek <i>et al.</i> (1995), Moneva y Llena (1996), Archel y Lizarraga (2001), Arrchel (2003), Eng y Mak (2003), García- Ayuso y Larrinaga (2003), García-Meca <i>et al.</i> (2005), Long <i>et al.</i> (2012)	Rechazo de correlación entre cantidad de información divulgada voluntariamente y rentabilidad
Imitación	Botosan y Harris (2000), Aerts <i>et al.</i> (2005), Gimeno <i>et al.</i> , (2005), Lieberman y Asaba (2006), Mensah y Yang (2008), Márquez (2004)	Consideran la imitación de las prácticas de divulgación basada en diferentes motivaciones, un mecanismo para hacer frente a la incertidumbre del mercado
	Dye y Sridhar (1995), Arya <i>et al.</i> (2005)	Los cambios en la divulgación de información voluntaria suele influir en el comportamiento de analistas financieros
Nivel de endeudamiento	Williams (2001), Bujaki y McConomy (2002), Eng y Mak (2003), Barako <i>et al.</i> (2006)	Relación positiva entre endeudamiento y nivel de divulgación de información voluntaria
	Comier y Gordon (2001), Ho y Wong (2001), García-Meca <i>et al.</i> (2005)	Ausencia de relación entre endeudamiento y divulgación de información voluntaria
Cotización	Hossain <i>et al.</i> (1994; 1995), Meek <i>et al.</i> (1995), Haniffa y Cooke (2005), Vafei <i>et al.</i> (2011)	La cotización de las empresas en mercados extranjeros incentiva la divulgación voluntaria de información
	García-Meca <i>et al.</i> (2005)	No confirma la relación positiva entre cotización en mercados extranjeros y divulgación voluntaria de información

Fuente: Elaboración propia

Parece claro destacar el papel del tamaño en la revelación voluntaria, si bien, consideramos oportuno destacar la utilización de distintas variables entre los investigadores para medirlo en la literatura revisada, como el total de activos [Archel y Lizarraga (2001) y Bozzolan *et al.* (2003), entre otros], la cifra de negocios [Wallace *et al.* (1994) y Archel y Lizarraga (2001), entre otros], el número de empleados [Bozzolan *et al.* (2003), Tagesson *et al.* (2004) y Bukh *et al.* (2005), entre otros] y la capitalización del mercado [Archel y Lizarraga (2001) y García-Meca *et al.* (2005)], entre otras medidas.

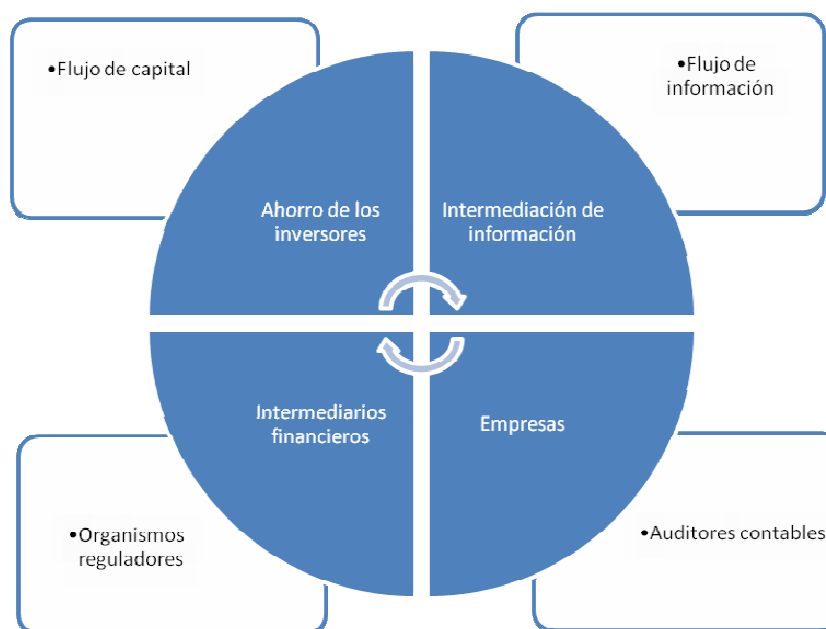
Respecto a las variables más utilizadas para medir la rentabilidad debemos apuntar como las más repetidas: la rentabilidad del activo [Wallace *et al.* (1994), García-Ayuso y Larrinaga (2003), Gómez *et al.* (2006) y Tagesson *et al.* (2009), entre otros], la rentabilidad de los capitales propios [Moneva y Llena (1996), García Ayuso y Larrinaga (2003), Gómez

et al. (2006) y Tagesson *et al.* (2009) entre otros] y la rentabilidad de las ventas (Wallace *et al.*, 1994).

Junto a los anteriores factores, debemos destacar la influencia del mercado de capitales en la revelación de información voluntaria por parte de la empresa. Para Larrán y García-Meca (2004) el papel de la divulgación voluntaria es un factor crítico en el funcionamiento eficiente de los mercados de capitales, mediante su contribución a la mejor asignación de recursos. Siguiendo a Beaver (1989), la eficiencia en el mercado dependerá de la información divulgada en el mismo, de los intermediarios y usuarios de dicha información, así como de los organismos reguladores del mercado. Holland (1998), por su parte, establece una jerarquía de acceso a la información divulgada en los mercados de capitales, de manera que en primer lugar aparecerían los *insiders*, seguidos de las instituciones y analistas financieros, para en último lugar considerar los *outsiders*.

Especialmente interesantes, resultan las aportaciones de Healy y Palepu (2001) sobre el papel de los mercados de capitales en la revelación de información voluntaria. Consideran que el flujo de capital imperante en este tipo de mercado desde los ahorradores/inversores hacia las empresas, se puede producir de dos formas distintas: directamente, desde los ahorradores de fondos a las empresas, mediante instrumentos financieros, o a través de intermediarios. Todo ello quedaría resumido según la ilustración nº III.4.:

Ilustración n° III.4.: Flujo de información voluntaria en los mercados de capitales



Fuente: Healy y Palepu (2001: 430)

Además, estos autores opinan que los mercados de capitales funcionarán de manera eficaz, si utilizan información voluntaria que mejore la asignación de recursos y reduzca la incertidumbre en las distintas decisiones económicas. Por tanto, podemos decir que el grado de divulgación de la información puede contribuir a una correcta asignación de recursos en el mercado y aumentar la importancia de la información externa a los estados contables (Larrán y García-Meca, 2004).

III.5.5. Divulgación voluntaria de información sobre intangibles

La divulgación voluntaria de información sobre intangibles implica desarrollar un acto de comunicación entre las entidades que publican y los grupos de interés a los que va destinada esta información con el objetivo de satisfacer sus necesidades. Sin embargo, para optimizar la utilización de esta comunicación por parte de la empresa, será necesaria la existencia de coordinación entre los mismos. De ahí, que se aconseje a los directivos la

reflexión sobre sus propios intangibles con el objetivo de poder comprender mejor la información que les dan las empresas (Roberts, 2000).

La importancia de la divulgación de información voluntaria sobre elementos intangibles nos lleva a destacar el trabajo pionero de Guthrie y Petty (2000), los cuales examinaron estas prácticas en un grupo de empresas australianas, encontrando un lugar prioritario la divulgación de información voluntaria de capital externo, seguido del capital interno y del capital humano. Desde este trabajo hasta los momentos actuales, podemos concluir sobre la importante investigación llevada a cabo en este tema. De hecho, aunque resulta admitida la relevancia de la divulgación voluntaria de información sobre elementos intangibles en el ámbito empresarial, desde un punto de vista contable los organismos reguladores no les han ofrecido una respuesta homogénea y, generalmente, son muy reducidos los activos que con carácter intangible aparecen dentro de la información contable obligatoria que las empresas han de elaborar Guthrie *et al.* (2007). De ahí, que la solución más generalizada por parte del ámbito empresarial para dar a conocer, en caso de estimarlo adecuado, los elementos intangibles que poseen es la de divulgar esta información de forma totalmente voluntaria. La literatura sobre divulgación de intangibles ha experimentado en los últimos años una considerable evolucion al alza. Una primera línea de trabajo serían aquellos estudios centrados en el análisis de la cantidad de información divulgada de forma longitudinal, tales como los llevados a cabo Bukh *et al.* (2005), Vandamaele *et al.* (2005), Monclús (2006), Sujan y Abeysekera (2007), Blaise *et al.* (2008), Oliveras *et al.* (2008), Striukova *et al.* (2008), Abdifatah y Mubaraq (2012) y Tracy-Anne *et al.* (2014), Todos ellos concluyen sobre la tendencia creciente a divulgar información sobre intangibles de manera voluntaria por las empresas. Si bien, no coinciden en estos resultados autores como Firer y Williams (2005), Bezhani (2010), Singh y Kansal (2011), Mahesh *et al.* (2012) y Mat *et al.* (2012) al indicar que la divulgación de intangibles no se está incrementando en los últimos años, estancándose o reduciéndose este tipo de revelaciones entre las empresas.

Otra importante línea de investigación ha analizado transversalmente este tipo de revelaciones, revisando el contenido por países, tal es el caso de Guthrie y Petty (2000) en empresas australianas, Bontis (2002) centrado en empresas canadienses, Abeysekera y Guthrie (2005) en empresas de países desarrollados frente a no desarrollados y, finalmente,

An y Davey (2010) y sus evidencias en torno al bajo nivel de divulgación de intangibles en un gran número de empresas cotizadas chinas pero siempre con un compromiso fuerte sobre la forma de divulgar públicamente esta información.

Por otro lado, el efecto de determinadas variables estructurales en la explicación de la divulgación de intangibles resulta otra línea de investigación importante en este tema. Rodríguez (2004), Guthrie *et al.* (2006), Brüggén *et al.* (2009), Castelo *et al.* (2010), Nurunnabi *et al.* (2011), Kateb (2012) y Santos y Venancio (2013), entre otros, destacan la relación positiva entre el tamaño de la organización y estas revelaciones; el efecto industria ha sido analizado por autores como Archambault y Archambault (2003), Bozzolan *et al.* (2003), Gandía (2003), Bukh *et al.* (2005), Blaise (2008) y Li *et al.* (2008), encontrando la existencia de divergencias en el contenido por este motivo; Abeysekera (2008) estudia la divulgación de intangibles distinguiendo el nivel de desarrollo del país y concluyendo sobre la mayor divulgación de información en los países desarrollados; finalmente, la correlación positiva entre la divulgación de intangibles y el valor de la empresa ha sido evidenciada por autores como Whiting y Miller (2008), Vafei *et al.* (2011), Ferchichi y Pturel (2013) y Uyar y Kilic (2012), entre otros.

A nivel español y en el tema que nos ocupa, debemos destacar el papel IAI en sus diferentes informes realizados sobre este tema. Así, en el *Informe de resultados 2007* se pronuncia sobre el consenso existente entre la mayoría de las empresas, sobre la importancia de una adecuada comunicación de los intangibles y lo cataloga como un tema de vital importancia para las mismas. Sin embargo, según los datos aportados por este informe, la comunicación de intangibles en España, está por debajo del resto de países europeos, de ahí, la fase de desarrollo en la que podemos centrar la comunicación de estos elementos. En el *Informe la Comunicación Empresarial y la Gestión de los Intangibles en España y Latinoamérica de 2008*⁹⁹, pone de relieve que esta divulgación será creíble siempre que implique compromiso, veracidad y transparencia, otro importante aspecto a tener en cuenta para este tipo de revelaciones.

Más tarde, en 2009, en este mismo informe se analiza el comportamiento de los consumidores frente a la gestión de intangibles, destacando la valoración de la divulgación de información sobre elementos intangibles y de la responsabilidad social de los mismos en

⁹⁹ Información disponible en <http://www.villafane.com/>. Acceso Febrero 2015.

el seno de la organización como aspectos clave para los consumidores. Ya en 2010, este informe apuesta por considerar la divulgación voluntaria de intangibles como una oportunidad para la gestión de intangibles en las empresas, aunque no exenta de riesgos, los cuales son medidos en el informe de 2011, mediante escalas de riesgos, valorando desde la probabilidad de ocurrencia hasta la repercusión económica derivada de dicho riesgo.

En 2012 el *Informe la Comunicación Empresarial y la Gestión de los Intangibles, 2011*, analiza la influencia de la crisis económica en la gestión de intangibles de las empresas y en su divulgación, mientras que en 2013, se centra en destacar la gestión y divulgación de esta información voluntaria como elementos imprescindibles para conseguir la excelencia empresarial. Como podemos observar, la divulgación de intangibles para el IAI va evolucionando e implicando diferentes aspectos para cada uno de los informes que se van realizando.

III.5.6. La divulgación de intangibles a través del análisis de contenido

La importancia de análisis de contenido como metodología para analizar la divulgación voluntaria de elementos intangibles por parte de las empresas se desprende de los trabajos recogidos en la tabla nº III.24., la cual justifica su elección como metodología en nuestra Tesis Doctoral.

Tabla nº III.24.: El análisis de contenido dentro de la divulgación voluntaria de información

Autores/año	Muestra	Categorías empleadas	Objetivos	Resultados
Brennan (2001)	11 empresas irlandesas cotizadas e intensivas en conocimiento	Estructuras internas, estructuras externas y competencias de los empleados	Analizar la divulgación de intangibles y la diferencia entre valor de mercado y contable.	Bajo nivel de divulgación de intangibles.
Chen and Kwee (2004)	20 empresas cotizadas en Malasia	Capital interno, capital externo y competencias de los empleados	Analizar la divulgación de intangibles.	Predominio de la divulgación de información cualitativa frente a cuantitativa.
Vandemaerle et al. (2005)	180 informes anuales de empresas holandesas, suecas y británicas	Estructura interna, estructura externa y capital humano	Estudio longitudinal y transversal en tres países, Holanda, Suecia y Reino Unido, de la divulgación de intangibles.	Aumento del contenido durante los años estudiados 1998/2002, con la excepción de Suecia para el periodo 2000/2002.
Guthrie et al. (2006)	20 empresas cotizadas en Australia	Estructuras internas o estructuras externas y	Analizar la divulgación de intangibles en Australia y Hong Kong y papel del tamaño,	Relación positiva entre tamaño y divulgación de intangibles. Niveles bajos en ambos países de

		competencias de los empleados	industria y fecha como factores determinantes.	divulgación.
Abeysekera (2008)	20 empresas cotizadas de Sri Lanka y 20 empresas cotizadas de Singapur	Capital interno, capital externo y capital humano	Analizar la divulgación de intangibles prestando atención a las diferencias entre un país en desarrollo y otro desarrollado.	Efecto país en la divulgación de intangibles.
Blaise (2008)	143 empresas de alta tecnología y 141 empresas tradicionales	Capital de los clientes, capital organizacional, capital humano, propiedad intelectual, capital de los proveedores, capital intelectual agregado	Comparar la divulgación de intangibles entre empresas tradicionales y de alto contenido tecnológico.	Las empresas tecnológicas divulgan más información sobre capital cliente, organizacional, humano y propiedad intelectual que las tradicionales.
Blaise et al. (2008)	141 empresas norteamericanas de sectores tradicionales	Estructura externa, competencia de los empleados, estructura interna	Analizar la divulgación de intangibles en sectores tradicionales y de forma longitudinal.	Aumento significativo de las empresas que entre 2000-2004 han incrementado su divulgación de intangibles.
Huafang (2008)	50 empresas cotizadas en Shanghai Stock Exchange	Capital interno, capital externo y capital humano	Análisis de la divulgación de intangibles con especial interés en su contenido.	Nivel bajo de divulgación de intangibles, sobresaliendo la información sobre el bloque estructural.
Kamath (2008)	30 empresas cotizadas en Bombay Stock Exchange	Capital humano, capital estructural y capital cliente	Analizar la divulgación de intangibles dentro del sector "información, comunicación y tecnología" y el papel del tamaño como factor determinante.	Bajo nivel de divulgación en India, sobresalen las empresas dedicadas a la tecnología de la información. No evidencias del sentido positivo de la relación tamaño divulgación de intangibles.
Whiting and Miller (2008)	70 empresas cotizadas de Nueva Zelanda	Capital externo, capital interno y capital humano	Análisis de la relación valor de mercado valor contable y divulgación de intangibles.	Se confirma el sentido positivo de la relación solo para "revaluing firms".
Brüggen et al. (2009)	125 empresas cotizadas australianas	Capital humano, capital estructural capital relacional y términos generales	Análisis de la divulgación de intangibles y de sus determinantes.	Relación positiva entre el tamaño y la industria pero no determinante del papel del nivel de información asimétrica con la divulgación de intangibles.
An y Davey (2010)	49 empresas cotizadas en China	Capital interno, capital externo y capital humano	Divulgación de intangibles, tanto cantidad como calidad.	Nivel bajo de divulgación de intangibles pero compromiso modesto sobre la forma de divulgar públicamente esta información.
Bezhani (2010)	30 universidades del Reino Unido	Capital humano, capital relacional, capital estructural, investigación, educación, comercialización, transferencia de conocimiento al público y servicios	Examinar la cantidad y naturaleza de la divulgación voluntaria de capital intelectual en Reino Unido y la relación entre el rendimiento y divulgación.	La cantidad de información revelada de capital intelectual por las universidades del Reino Unido en sus informes anuales es baja, conteniendo escaso conocimiento de capital intelectual.
Castelo et al. (2010)	Empresas cotizadas portuguesas	Capital interno, capital externo y capital humano	Determinar longitudinalmente la divulgación de intangibles y sus factores determinantes.	Resultado positivo de la relación tamaño divulgación de intangibles.
Nurunnabi et al. (2011)	90 empresas cotizadas en Bangladesh	Capital interno, capital externo y capital humano.	Estudio de la divulgación de intangibles en empresas no financieras de este país y de las características estructurales determinantes.	Tendencia hacia la no divulgación, si bien, el tamaño y la industria son determinantes en la explicación de estas actividades.
Singh y Kansal (2011)	20 compañías farmacéuticas de la India	Capital humano, capital relacional y capital estructural	Investigar la divulgación voluntaria de capital intelectual de las 20 primeras empresas farmacéuticas de la India.	Baja divulgación de capital intelectual, siendo el capital relacional la categoría más divulgada, seguido de las competencias de los empleados y del capital interno.
Vafei et al. (2011)	220 empresas que cotizan en la bolsa: 63 en	Capital humano, capital relacional y capital estructural	Examinar si la divulgación del capital intelectual de las empresas cotizadas en Australia	La divulgación de información sobre capital intelectual aporta valor a las organizaciones en los

	Australia, 49 en Hong Kong, 50 en Singapur y 58 en Reino Unido		es relevante en los mercados de acciones	mercados de capitales, siendo positiva la asociación entre divulgación voluntaria de capital intelectual y precio de las acciones.
Whiting and Woodcock (2011)	70 empresas cotizadas australianas	Capital interno, capital externo y capital humano	Determinar las variables determinantes en la divulgación de intangibles.	Empresas intensivas en conocimiento o basadas en tecnologías así como aquellas que poseen grandes firmas auditoras asociadas son más proclives a la divulgación.
Abdifatah y Mubaraq (2012)	Bancos de Nigeria	Capital externo, capital interno, capital humano, divulgación de capital intelectual general	Estudio longitudinal de la divulgación de intangibles en bancos después de los profundos cambios sufridos.	Aumento de la tendencia hacia la divulgación de intangibles durante el período de 4 años analizado. Predominio de los intangibles del bloque humano e interno en las revelaciones efectuadas.
Husin et al. (2012)	Las 30 compañías de mayor tamaño de Malasia.	Capital interno, capital externo, capital humano	Proveer un análisis de las revelaciones de capital intelectual en los informes anuales en las 30 compañías de mayor tamaño de Malasia.	La calidad y cantidad de la información divulgada están relacionadas pero la calidad de la información influye en la divulgación de información voluntaria de las organizaciones.
Long et al. (2012)	660 compañías cotizadas en Taiwan	Tamaño, divulgación de capital humano, intensidad del conocimiento, ratio <i>Market to book</i> , ROA o rentabilidad económica.	Demostrar el efecto positivo de la revelación del capital humano en la empresa con el rendimiento de la misma y especificar las relaciones de esta relación.	La divulgación de capital humano en la organización tiene un impacto positivo sobre su desempeño y afecta negativamente a la relación entre divulgación de información del capital humano y los resultados empresariales.
Mahesh et al. (2012)	20 empresas cotizadas en Bombay Stock Exchange, 20 empresas cotizadas en Australian Stock Exchange	Software y tecnología	Estudio de las diferencias en materia de divulgación de intangibles dentro de dos países diferentes, un país en desarrollo frente a un país desarrollado.	La divulgación de intangibles es reducida en ambos países, si bien, en India son superiores.
Norhayati et al. (2012)	30 empresas cotizadas de Malaysia	Capital humano, capital interno y capital externo	Análisis de las formas empleadas para la divulgación de intangibles, descripciones narrativas, números, imágenes.	Los resultados discuten la necesidad de que la cantidad de divulgación de intangibles se combine con la calidad, y esto a través del empleo de números, texto e imágenes.
Uyar y Kilic (2012)	129 empresas de Estambul	Tamaño, apalancamiento, beneficio, logaritmo natural del efecto palanca, rentabilidad económica, logaritmo natural del crecimiento.	Examinar si la divulgación de información voluntaria, es relevante en el mercado de capitales.	La divulgación voluntaria de información genera valor en la empresa, mejorando las percepciones de los inversores.
Mondal y Ghosh (2013)	30 compañías intensivas en conocimiento cotizadas en Bombay Stock Exchange, a India.	Capital externo, capital humano, capital interno.	Investigar las tendencias de presentación de informes de capital intelectual.	Los resultados muestran que la presentación de partidas de capital intelectual es desigualmente distribuida, mientras que la información acerca de los elementos externos de capital se revela adecuadamente de manera voluntaria.
Pinho et al. (2013)	73 empresas cotizadas de Lisboa	Declaraciones financieras, datos financieros, datos de gestión, análisis de la administración, riesgos y oportunidades, creadores de valor a largo plazo, antecedentes, medidas	Investigar si el método y los parámetros del informe de evaluación de los analistas financieros están claramente descritos.	Los informes de los analistas son capaces de informar a los usuarios mediante la divulgación voluntaria de información, ocupando un papel crucial en los mercados financieros.

		comparables, información por segmentos, gobierno corporativo, capital intelectual, analistas.		
Tracy- Anne <i>et al.</i> (2014)	5 empresas intensivas en conocimiento y 5 empresas no intensivas New Zeland Stock Exchange	Capital interno, capital externo y capital humano	Estudio longitudinal sobre divulgación de intangibles	Incremento de la información divulgada sobre intangibles No evidencias que justifiquen la relación entre el tipo de empresa y la divulgación de intangibles

Fuente: Castilla y Ruiz (2015: 5)

Entre las principales conclusiones del empleo de esta técnica destacamos que el análisis de contenido se utiliza para conocer la divulgación de elementos intangibles que realizan las empresas en un momento concreto y a lo largo de un período de tres años [Vandamaele *et al.* (2005) y Abdifatah y Mubaraq (2012)]. Todo esto justifica la utilización de esta metodología en nuestro trabajo tanto en el análisis de la divulgación de intangibles como en el horizonte temporal seleccionado, tres años.

También se analiza la relación entre divulgación de intangibles y ciertas variables estructurales, entre las que se repite el tamaño de la organización [Guthrie *et al.* (2006), Brüggén *et al.* (2009) y Nurunnabi *et al.* (2011)]. Las empresas de mayor tamaño suelen ser las que forman parte de las muestras seleccionadas, lo cual es justificado por la mayor disponibilidad de información de las grandes empresas frente a las pequeñas y medianas empresas. Las entidades financieras cotizadas del IBEX que forman nuestra muestra incorporan esta variable en el estudio que se ha realizado.

Finalmente debemos comentar que las categorías empleadas en el análisis de contenido se están analizando bien desde una perspectiva individual o bien desde una visión agregada al referirnos a todos los elementos intangibles de una organización, su capital intelectual [Bontis y Girardi (2000), Brennan (2001), Monclús (2004) y Magdi (2008)]. En nuestro caso, incorporaremos la división tripartita del capital intelectual y así serán revisados los tres principales bloques en los que se divide el estudio de elementos intangibles.

III.6. A MODO DE CONCLUSIONES

Las entidades financieras pueden ser definidas como aquellos intermediarios financieros que reciben el dinero del público y lo utilizan para prestárselo a otros individuos o empresas, obteniendo un margen de intermediación de la diferencia entre el interés pagado por el ahorro y el cobrado por los créditos, y adicionalmente, cobran una serie de comisiones por los servicios prestados.

Desde un punto de vista general, parece lógico pensar que la actuación de todas las entidades financieras, deberá estar guiada por un órgano competente, el cual velará y analizará todo el dinero que el cliente deposite en la entidad y supervisará las actividades y servicios ofrecidos por las entidades financieras a sus usuarios. En concreto, esta labor de supervisión será asignada a órganos como el BE, la CNMV o el FMI, entre otros, los cuales conforman el denominado SFE.

Apreciamos que el número de entidades financieras que conforman el SFE se ha reducido considerablemente en los últimos años, sobre todo debido a las fusiones realizadas entre las entidades más débiles del mercado. Sin embargo, la internacionalización de la banca española parece haber abierto nuevas oportunidades como consecuencia del nuevo espacio comercial abierto con la creciente incorporación de las economías emergentes y la intensificación de la integración financiera global.

A consecuencia de la crisis y del papel asociado a las entidades financieras en un sentido amplio como responsables en cierto grado de la misma, se están produciendo numerosas reformas en los mercados financieros. En Europa, destacar el Nuevo Acuerdo de Basilea III sobre requerimientos de capital para la Banca para asegurar la estabilidad de las instituciones financieras, el Reglamento sobre Requisitos de Capital, junto con la nueva normativa del ratio de cobertura de liquidez para recuperar la confianza de los inversores ante la dependencia financiera surgida del exterior en las decisiones financieras. Igualmente, para garantizar el cumplimiento de todas estas medidas nace la figura de la EBA, encargado de mantener la estabilidad financiera en la UE y velar por la integridad, la eficiencia y el correcto funcionamiento del sector bancario.

Junto a todas estas reformas, debemos apuntar otras medidas específicas para el caso español como el sistema de FGD, con el objetivo de garantizar los depósitos en dinero

y en valores constituidos en las entidades de crédito, la construcción del FAAF para aumentar la liquidez, la publicación de numerosos Reales-Decretos como el Real Decreto-Ley 9/2009, de 26 de Junio, por el que se creaba el FROB, el Real Decreto-Ley 11/2010, de 9 de Julio de Órganos de Gobierno y otros aspectos del régimen jurídico de las Cajas de Ahorros, el Real Decreto-Ley 2/2011, de 18 de Febrero y el Real Decreto-Ley 2/2012, de 3 de febrero para el Reforzamiento del Sistema Financiero y la Solvencia de las Entidades Financieras, el Real Decreto-Ley 18/2012, de 11 de mayo y el Real Decreto-Ley 24/2012, de 31 de Agosto, mediante los cuales se plantea una nueva valoración de los activos tendentes a sanear los balances y aumentar la credibilidad y confianza del SFE. Sin olvidarnos del test europeo de estrés emitido por el BCE y aplicado a nuestro país, los SIP o fusiones frías, que conllevaron la intervención de la troika formada por el BCE, el FMI y la CE para estudiar la situación económica de los países, el Memorando de Entendimiento pedido por España a nivel europeo y la respuesta española con la creación del banco malo o SAREB para afrontar la reestructuración bancaria de las entidades con problemas. Como podemos observar, un entorno especialmente complejo para nuestro SFE y, en especial, para los bancos quienes han constituido nuestro objetivo de análisis y una demanda creciente de información hacia los mismos para así restablecer la confianza en este tipo de entidades.

Finalmente, debemos insistir que son varios los motivos que justifican nuestra elección de los bancos como muestra objeto de estudio. El primero de ellos es su condición de empresas cotizadas la cual posibilita mayor transparencia a la información publicada. El segundo motivo lo constituye el hecho de que los bancos se consideren pioneros en la revelación de información voluntaria sobre elementos intangibles tal y como podemos observar en las divulgaciones realizadas por bancos como BBVA, Banco Santander, Bankinter y Grupo Banco Popular desde sus orígenes (Castilla y Ruiz, 2014). El tercer motivo, la escasez de estudios centrados en analizar la divulgación de información sobre intangibles en estas empresas y la disminución en la divulgación de informes de intangibles [Abdifatah y Mubaraq (2012), Dumay (2012) y Dumay y Garanina (2013)], nos ha llevado a plantearnos cubrir este hueco de la investigación. Tampoco debemos olvidar las profundas transformaciones que han sufrido los bancos cotizados del IBEX 35, debidas a

las numerosas fusiones acometidas con el objetivo de paliar la situación económica negativa de los últimos años.

III.7. BIBLIOGRAFÍA

ABDIFATAH, A.H. Y MUBARAQ, S. (2012): “The trends of intellectual capital disclosures: evidences from the Nigerian banking sector”. *Journal of Human Resource Costing and Accounting*, 16(3), 184-209.

ABEYSEKERA, I. (2002): “Annual report – Do they report the truth?”. *Business Today*, 6(11): 104-105.

- (2006): “The project of intellectual capital disclosure: researching the research”. *Journal of Intellectual Capital*, 7(1), 61-77.
- (2007): “Intellectual capital reporting between a developing and developed nation”. *Journal of Intellectual Capital*, 8(2): 329-345.
- (2008): “Intellectual capital disclosure trends: Singapore and Sri Lanka”. *Journal of Intellectual Capital*, 9(4): 723-37.

ABEYSEKERA, I. Y GUTHRIE, J. (2005): “An empirical investigation of annual reporting trends of intellectual capital in Sri Lanka”. *Critical Perspectives on Accounting*, 16(3): 151-163.

ABRIL, A. K., BOSMA, P. Y DEGLON, A. D. (2003): “IC measurement and reporting: establishing a practice in SA mining”. *Journal of Intellectual Capital*, 4(2): 165- 180.

ADAMS, C. A. (2002): “Internal organizational factors influencing corporate special and ethical reporting: Beyond current theorizing”. *Accounting Auditing & Accountability Journal*, 15(2): 223-250.

AERTS, W., CORMIER, D. Y MAGNAN, M. (2006): “Intra-industry imitation in corporate environmental reporting: An international perspective”. *Journal of Accounting and Public Policy*, 25(3): 299-331.

AKERLOF, G.A. (1970): “The market for “lemons”: quality uncertainty and the market mechanism”. *The Quarterly Journal of Economics*, 84(3): 488-500.

ALI, M. M., KHAN, M. H. U. Z. Y FÁTIMA, J. K. (2008): “Intellectual Capital (IC) Reporting Practices: A study of selected companies in Bangladesh”. *Journal of Business Studies*, 29(1): 23-45.

ALONSO NEIRA, M. A., BAGUS, P. Y RALLO JULIÁN, J. R. (2011): “La crisis subprime a la luz de la teoría austriaca del ciclo económico: expansión crediticia, errores de decisión y riesgo moral”. *Revista de Economía Mundial*, 28: 145-174.

ALWERT, K., BORNEMAN, M. Y M. WILL (2009): “Does intellectual capital reporting matter to financial analysts?”. *Journal of Intellectual Capital*, 10(3): 354-368.

AMERICAN INSTITUTE OF CERTIFIED PUBLIC ACCOUNTANTS (AICPA) (1994): *Improving business reporting – a consumer focus: meeting information needs of investors and creditors*. Comprehensive Report of Special Committee on Financial Reporting. Disponible en: <http://www.aicpa.org/InterestAreas/FRC/AccountingFinancialReporting/DownloadableDocuments/Jenkins%20Committee%20Report.pdf>. Acceso Octubre 2015.

AN, Y. Y DAVEY, H. (2010): “Intellectual Capital disclosure in China (mainland) companies”. *Journal of Intellectual Capital*, 11(3), 326-347.

ANDRÉU ABELA, J. (2002): *Las técnicas de análisis de contenido: una revisión actualizada*. Sevilla: Fundación Centro de Estudios Andaluces.

ANSLINGER, P. Y JENK, J. (2004): "Creating successful alliances". *Journal of Business Strategy*, 25(2): 18-22.

ARAMBURU, N., SÁENZ, J. Y BLANCO, C. E. (2015): "Structural capital, innovation capability, and company performance in technology-based Colombian firms". *Cuadernos de Gestión*, 15(1): 39-60.

ARANGUREN GÓMEZ, N. Y OCHOA LABURU, E. (2008): "Divulgación de información sobre empleados y medio ambiente en España y Alemania: una nota de investigación. *Revista de Contabilidad*, 11(2): 123-142.

ARCHAMBAULT, J. J. Y ARCHAMBAULT, M. E. (2003): "A multinational test of determinants of corporate disclosure". *International Journal of Accounting*, 38(2): 173-194.

ARCHEL DOMECH, P. (2003): "La divulgación de la información social y medioambiental de la gran empresa española en el período 1994-1998: situación actual y perspectivas". *Revista Española de Financiación y Contabilidad*, 32(117): 571-599.

ARCHEL DOMECH, P. Y LIZARRAGA DALLO, F. (2001): "Algunos determinantes de la información medioambiental divulgada por las empresas cotizadas". *Revista de Contabilidad*, 4(7): 129-153.

ARYA, A., GLOVER, J., MITTENDORF, B., Y NARAYANAMOORTHY, G. (2005): "Unintended consequences of regulating disclosures: the case of regulation fair disclosure". *Journal of Accounting and Public Policy*, 24: 243-252.

ARMSTRONG, C., CUAY, W. Y WEBER, J. (2010): "Role of information and financial reporting in corporate governance and debt contracting". *Journal of Accounting and Economics*, 50: 179-234.

ARVIDSSON, S. (2003): *Demand and supply of information on intangibles-the case of knowledge intensive companies. Ph. D. Dissertation*. Sweden: The Institute of Economic Research, University of Lund.

ATKINSON, A.A., WATERHOUSE, J. H. Y WELL, R.B. (1997): "A stakeholder approach to strategic performance measurement". *Sloan Management Review*, 38: 25-37.

AZOFRA, V., PRIETO MORENO, B. Y SANTIDRIÁN, A. (2003): "The usefulness of a performance measurement system in the daily life of a fan organization. A case study". *British Accounting Review*, 35(4): 367-384.

BAGINSKI, S. P., HASSEL, J. M. (1990): "The market interpretation of management earnings forecasts as a predictor of subsequent financial analyst forecast revision". *Accounting Review*, 65(1): 175-190.

BAGINSKI, S. P., HASSELL, J. M. Y HILLISON, W. A. (2000): "Voluntary causal disclosures: tendencies and capital Market reaction". *Review of Quantitative Finance and Accounting*, 5: 371-389.

- (2004): "Why do Managers explain their earnings forecasts". *Journal of Accounting Research*, 42(1): 1-29.

BALIÑA, S. Y BERGES, A. (2014): "Flujos financieros y dinámica de la deuda en España". *Cuadernos de Información Económica*, 240: 27-34.

BAMBER, M. Y MCMEEKING, K. (2010): "An examination of voluntary financial instruments disclosures in excess of mandatory requirements by UK FTSE 100 non-financial firms". *Journal of Applied Accounting Research*, 11(2): 133-153.

BANCO DE ESPAÑA (1997): "El Sistema Financiero Español ante la Unión Monetaria Europea". *Boletín Económico*. Madrid. En: <http://www.bde.es>.

- (2013a): *Boletín económico Mayo*, Banco de España, Madrid.

- (2013b): *Boletín económico Junio*, Banco de España, Madrid

BARAKO D., HANCOCK P, IZAN H. (2006): “Factors Influencing Voluntary Corporate Disclosure by Kenyan Companies”. *Corporate Governance: An international Journal*, 14: 303-327.

BARRINGER, B.R. Y HARRISON, J.S. (2000): “Walking a Tightrope: Creating Value Through Interorganizational Relationships”. *Journal of Management*, 26: 367-403.

BABÍO, M.R., MUÍÑO, M.F., VIDAL, R. (2003): “La actitud de las empresas cotizadas ante la presentación de la información voluntaria. Una referencia a la naturaleza de la información”. *Revista Europea de Dirección y Economía de la Empresa*, 12, (4): 49-68.

BEAVER, W. H. (1989): *Financial reporting: An accounting revolution*. Prentice Hall International, New Jersey.

BEATTIE, V. Y THOMSOM, S. J. (2007): “Lifting the lid on the use of content analysis to investigate intellectual capital disclosure”. *Accounting Forum*, 31(2): 129-163.

BERGES LOBERA, A. Y MARTÍN BARRAGÁN, E. (2011): “Basilea III: un nuevo marco para el negocio bancario y la gestión de riesgos”. *Boletín de Estudios Económicos*, LXVI (202): 5-27.

BERMAN, S. L., WICKS, A. C., KOTHA, S. Y JONES, T. M. (1999): “Does Stakeholder Orientation Matter? The Relationship between Stakeholder Management Models and Firm Financial Performance”. *Academy of Management Journal*, 42(5), 488–506.

BEZHANI, I. (2010): “Intellectual capital reporting at UK universities”. *Journal of Intellectual Capital* 11(2): 179-207.

BLAISE, S. (2008): "Intellectual capital disclosure: high-tech versus traditional sector companies". *Journal of Intellectual Capital*, 9(4): 705-722.

BLAISE, S., CARSON, K. Y PHILLIPS P. (2008): "Intellectual capital disclosure by traditional US companies: a longitudinal assessment". *Journal of Accounting and Organizational Change*, 4(1): 67-80.

BOEDKER, C., MOURITSEN, J., Y GUTHRIE, J. (2008): "Enhanced business reporting: international trends and possible policy directions". *Journal of Human Resource Costing & Accounting*, 12(1): 14-25.

BONTIS, N. (2002): "Intellectual Capital Disclosure in Canadian Corporations". *Journal of Human Costing and Accounting*, 3(3): 9-20.

- (2003): Intellectual capital disclosure in Canadian corporations. *Journal of Human Resource Costing and Accounting*, 7(1): 9-20.

BONTIS, N., JANOŠEVIĆ, S. Y DŽENOPOLJAC, V. (2015): "Intellectual capital in Serbia's hotel industry". *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 27(6): 1365-1384.

BONTIS, N. Y CHUA, K. (2000): "Intellectual Capital and Business Performance in Malaysian Industries". *Journal of Intellectual Capital*, 1(1): 85-100.

BONTIS, N. Y GIRARDI, J. (2000): "Teaching knowledge Management and Intellectual Capital lessons: an experimental examination of the TANGO simulation". *International Journal of Technology Management*, 20: 545-555.

BORISOVA, G. Y BROWN, J. R. (2013): "R&D sensitivity to asset sale proceeds: New evidence on financing constraints and intangible investment". *Journal of Banking and Finance*, 37(1): 159-173.

BOTOSAN, C. A. (1997): "Disclosure level and the cost of equity capital". *Accounting Review*, 72(3): 323-349.

BOTOSAN Y HARRIS (2000): "The Cross Sectional determinants of disclosure timeliness: an examination of quarterly segment disclosures". *Journal of Accounting Research*, 38: 524-554.

BOZZOLAN, S. FAVOTTO, F. Y RICCERI, F. (2003): "Italian annual intellectual capital disclosure: An empirical analysis". *Journal of Intellectual Capital*, 4(4): 543-558.

BOZZOLAN, S., O'REGAN, P. Y RICCERI, F. (2006): "Intellectual capital disclosure (ICD): a comparison of Italy and the UK". *Journal of Human Resource Costing & Accounting*, 10(2): 92-113.

BRAVO URQUIZA, F., ABAD NAVARRO, M. C. Y TROMBETTA, M. (2010): "Teorías y medidas de la divulgación de la información". *Revista Española de Financiación y Contabilidad*, 39(147): 393-420.

BRENNAN, N. (2001): "Reporting intellectual capital in annual reports: Evidence from Ireland". *Accounting, Auditing & Accountability Journal*, 14(4): 423-436.

BRÜGGEN, A., VERGAUWEN, P. Y DAO, M. (2009): "Determinants of intellectual capital disclosure: evidence from Australia". *Management Decision*, 47(2): 233-245.

BUJAKI, M. Y MCCONOMY, B. J. (2002): "Corporate Governance: Factors Influencing Voluntary Disclosure by Publicity Traded Canadian Firms". *Canadian Accounting Perspective*, 1(2): 105-139.

BUKH, P. N., NIELSEN, CH., GORMSEN, P. U. Y MOURITSEN, J. (2005): "Disclosure of Intellectual capital indicators in Danish IPO prospectuses". *Accounting Auditing and Accountability Journal*, 18(6): 731-732.

BUSHMAN, R. M. Y SMITH, A. J. (2001): “Financial accounting information and corporate Governance”. *Journal of Accounting and Economics*, 32: 237-333.

CALVO BERNARDINO, A. Y PAÚL GUTIÉRREZ, J. (2013): “El crédito al sector privado en España: del crecimiento desbordado a la fuerte restricción”. *REVESCO-Revista de Estudios Cooperativos*, 109: 13-44.

CAÑIBANO CALVO, L. (1997): *Teoría actual de la contabilidad: Técnicas analíticas y problemas metodológicos*. Instituto de Contabilidad y Auditoría de Cuentas, Madrid.

CAÑIBANO CALVO, L., GARCÍA AYUSO COVARSI, M. Y SÁNCHEZ MUÑOZ, M. P. (1999): “La relevancia de los intangibles para la valoración y la gestión de empresas: Revisión de la literatura”. *Revista Española de Financiación y Contabilidad*, 28(100): 17-88.

- (2002): *Directrices para la gestión y difusión de información sobre intangibles. Informe sobre Capital Intelectual*. Fundación Airtel, Madrid.

CAÑIBANO CALVO, L., GARCÍA MECA, E., GARCÍA OSMA, B. Y GISBERT CLEMENTE, A. (2009): “Los activos intangibles en la nueva regulación contable”. *Cuadernos de Gestión del Conocimiento Empresarial*, nº 10.

CAÑIBANO CALVO, L. Y SÁNCHEZ, P. (2004): “Medición, gestión e información de intangibles: lo más nuevo”. *Revista de Contabilidad y Dirección*, 1: 99-139.

CARDONE RIPORELLA, C. (2006): “*Análisis de Estados Contables de Entidades Financieras*”. Open Course Ware. Universidad Carlos III., Madrid.

CASTELO, M., DELGADO, C. SÁ, M. Y SOUSA, C. (2010): “An analysis of intellectual capital disclosure by Portuguese companies”. *EuroMed Journal of Business*, 5(3): 258-278.

CASTILLA POLO, F. Y GALALRDO VÁZQUEZ, D. (2008): “La decisión de divulgar intangibles a través de una estrategia de triangulación teórica”. *Estudios de Economía Aplicada*, 26(2): 79-103.

CASTILLA POLO, F. Y RUIZ RODRÍGUEZ, M. C. (2014): “Una revisión histórico-descriptiva de las empresas pioneras en el tratamiento de intangibles”. *Intangible Capital*, 10(1): 125-154.

CASTILLA POLO, F. Y RUIZ RODRÍGUEZ, M. C. (2015): “Divulgación voluntaria de intangibles en entidades financieras. Un análisis de contenido”. En proceso de revisión en la *Revista Española de Financiación y Contabilidad*.

CENTRO DE INVESTIGACIÓN PARA LA SOCIEDAD DEL CONOCIMIENTO (IADE-CIC) (2003): *Modelo Intellectus: medición y gestión del capital intelectual*. Documento Intellectus nº 5.

CERBIONI, F. Y PARTONETTI, A. (2007): “Exploring the Effects of Corporance Governance on Intellectual Capital Disclosure: An Analysis of European Biotechnology Companies”. *European Accounting Review*, 16(4): 791-826.

CHAPARRO GARCÍA, F. (2003): “*Identificación y medición de activos intangibles. Aplicación a las entidades financieras*”. Tesis Doctoral, Universidad de Zaragoza.

CHEN, P. Y KWEE, L. (2004): “Disclosing intellectual capital in company annual reports: evidence from Malaysia”. *Journal of Intellectual Capital*, 5(3): 500-510.

CHIUCCHI, M.S. (2013): “Intellectual capital accounting in action: enhancing learning through interventionist research”. *Journal of Intellectual Capital*, 14(1): 48-68.)

CLIMENT SERRANO, S. Y PAVÍA, J. M. (2014): “Determinantes y diferencias en la rentabilidad de las cajas y bancos”. *Revista de Economía Aplicada*, 65(XXII): 117-154.

CRAWFORD, V. Y SOBEL, J. (1982): "Strategic information transformation". *Econometrika*, 50: 1431-1451.

COMIER, D. Y GORDON, I. M. (2001): "An examination of social and environmental reporting strategies". *Accounting, Auditing & Accountability Journal*, 14(5): 587-617.

CRUZ BASSO, L. F., JULIANA ALBUQUERQUER SALIBA DE OLIVEIRA, KIMURA, H. Y SUMOYAMA BRAUNE, E. (2015): "The impact of intangibles on value creation: Comparative analysis of the Gu and Lev methodology for the United States software and hardware sector". *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa*, 21(2): 73-83.

CUBA, E. G. Y LINCOLN, Y. S. (2000): *Paradigmatic controversies, contradictions, and emerging confluences*. En N. K. Denzin & Y. S. Lincoln (Eds.), *Handbook of qualitative research* (105-117). Thousand Oaks: Sage Publications.

CUGANESAN, S. (2005): "Intellectual capital- in-action and value creation". *Journal of Intellectual Capital*, 6(3): 357-373.

DAVENPORT Y T.H., PRUSAK, L. (1998): *Working Knowledge*. Harvard Business School Press, Boston.

DE LA ORDEN CRUZ, M. C. (2013): "La comunicación financiera en tiempos de crisis: el caso de los "bancos malos". *Historia y comunicación social*, 18: 813-822.

DEEGAN, C. Y HALLMAN, A. (1991): "The Voluntary Presentation of Value Added Statement in Australia: A Political Cost Perspective". *Accounting and Finance*, 31(1): 1-29.

DERMATINI, P. Y PAOLONI, P. (2013): "Awareness of your own intangible assets: A hypothesis of overlapping between IC and CSRS processes". *Journal of Intellectual Capital*, 14(3): 360-375.

DONALDSON, T. Y PRESTON, L. (1995): "The Stakeholders Theory of the corporation: concepts, evidence, implications". *Academy of Management Review*, 20: 65-91.

DUMAY, J. (2012): "Grand theories as barriers to using IC concepts". *Journal of Intellectual Capital*, 13(1): 4-15.

DUMAY, J. Y GARANINA, T. (2013): "Intellectual capital research: a critical examination of the third stage". *Journal of Intellectual Capital*, 14(1): 10-25.

DYE, R. A. Y SRIDHAR S. S. (1995): "Industry-wide disclosure dynamics". *Journal of Accounting Research*, 33(1): 157-174.

- (1998): "Investor sophistication and voluntary disclosure". *Review of Accounting Studies*, 3(3).

ECCLES, R.G., HERZ, R.H., KEEGAN, E.M. Y PHILLIPS, D.M. (2001): *The Value-Reporting Revolution: Moving beyond the Earnings Game*. John Wiley & Sons, New York.

ELLIOT, R. K. Y JACOBSON, P. D. (1994): "Cost and benefits of business Information Disclosure". *Accounting Horizons*, 8(4): 80-96.

ENG, L. L. Y MAK, Y. T. (2003): "Corporate governance and voluntary disclosure". *Journal of Accounting and Public Policy*, 22(4): 325-345.

ENSSLIN, S. R. Y DE CARVALHO, F. N. (2007): "Voluntary disclosure of intellectual capital in the Brazilian context: an investigation informed by the international context". *International Journal of Accounting, Auditing and Performance Evaluation*, 44(4-5): 478-500.

ESPINOSA BLASCO, M. (2004): *"La Divulgación de Información en el Mercado Español: Un Análisis Empírico"*. Tesis Doctoral, Universidad de Alicante.

FERCHICHI, J. Y PATUREL, R. (2013): "The effect of intellectual capital disclosure on the value creation: An empirical study using Tunisian annual reports". *International Journal of Accounting and Financial Reporting*, 3(1): 81-107.

FERNÁNDEZ, A. I., GONZÁLEZ, F. Y SUÁREZ, N. (2013): "The real effect of banking crises: Finance or asset allocation purposes? Some international evidence". *Journal of Banking and Finance*, 37(7): 2419-2433.

FERNÁNDEZ DE LIZ, S. Y GARCÍA MORA, P. (2009): "El sistema financiero tras la crisis actual: algunas tendencias". *Cuadernos de información económica*, 210: 75-80.

FINANCIAL ACCOUNTING STANDARD BOARD (FASB) (2001): "Business and financial reporting. Challenges from the new economy". *Special Report*, April. Disponible en: http://www.fasb.org/articles&reports/sr_new_economy.pdf.

FIRER, S. Y WILLIAMS, S. M. (2005): "Firm ownership structure and intellectual capital disclosures". *Journal of Accounting Research*, 19(1): 1-18.

FREEMAN, R.E. (1984): *Strategic Management: a Stakeholder Approach*. Pitman Publishing, Madrid.

FROOMAN, J. (1999): "Stakeholder influence strategies". *Academy of Management Journal*, 42(2): 191-206.

GAN, K. (2001): "A survey on the level of recognition of intellectual capital", MBA dissertation, Multimedia University, Melaka.

GARCÍA AYUSO, M. Y LARRINAGA GONZÁLEZ, C. (2003): "Environmental disclosure in Spain: corporate characteristics and media exposure". *Spanish Journal of Finance and Accounting*, 115: 184-214.

GANDÍA CABEDO, J. L. (2002): “La divulgación de información sobre intangibles en Internet: evidencia internacional”. *Revista Española de Financiación y Contabilidad*, XXXI(113): 767-802.

- (2003): “Intangibles Disclosure Information on Internet by Multinational Corporations”. *The International Journal of Digital Accounting Research*, 3(5): 61-99.

GARCÍA-MECA, E., PARRA, I. LARRÁN, M. Y MARTÍNEZ, I. (2005): “The exploratory factors of intellectual capital disclosure to financial analyst”. *European Accounting Review*, 14(1): 63-94.

GARCÍA-MECA, E. Y SÁCHEZ, J. P. (2006): “Un estudio meta-analítico de los factores determinantes de la revelación de información”. *Revista Española de Financiación y Contabilidad*, XXXV(132): 761-788.

GARCÍA MORA, A., HERVÁS ORTEGA, G. Y ROMERO PANIAGA, M. (2007): “El sistema financiero español ante la crisis crediticia internacional”. *Ekonomiaz*, 63(3°C): 92-125.

GARCÍA MORA, A. Y MARTÍN, E. (2012): “Bancos malos: experiencias internacionales y el caso español”. *Cuadernos de información económica*, 230: 95-103.

GIGLER, F. (1994): “Self-enforcing voluntary disclosures”. *Journal of Accounting Research*, 32(2): 224-240.

GIMÉNEZ ZURIAGA, I. (2012): “El sector financiero como factor desestabilizador detonante de la crisis subprime a partir del análisis de Hyman Minsky”. *Análisis Financiero*, 118: 42-52.

GIMENO JAVIER, HOSKISSON ROBERT E., BEAL BRET D. Y WAN WILLIAM P. (2005): "Explaining the clustering of international expansion moves: A critical test in the US telecommunications industry". *Academy of Management Journal*, 48(2): 297-319.

GOH, P.C. (2005): "Intellectual capital performance of commercial banks in Malaysia". *Journal of Intellectual Capital*, 6(3): 385-96.

GÓMEZ SALA, J. C., IÑÍGUEZ, R. Y POVEDA, F. (2006): "Revelación voluntaria de información y características de las sociedades cotizadas en el mercado de capitales español". *Revista Española de Financiación y contabilidad*, XXXV (131): 8-32.

GONZÁLEZ, A., LÓPEZ, M., RODRÍGUEZ, N. Y TÉLLEZ, S. (2014): "Fiscal policy in a small open economy with oil sector and non-ricardian agents". *Desarrollo y Sociedad*, 73: 33-70.

GRAY, S. J., RADEBAUGH, L. H. Y ROBERTS, C. B. (1990): "International perceptions of cost constraints on voluntary information disclosures: A comparative study of UK and US multinationals". *Journal of International Business Studies*, 4: 597-622.

GRAY, S.J. Y ROBERTS, C. B. (1995): "*Voluntary Information Disclosure: the Attitudes of UK Multinationals*". En: Gray, S. J., Coeneberg, A. G. y Gordon, P. D. (Eds). *International Group Accounting. Issues in European Harmonization*. Routledge, Londres.

GROSSMAN, S. J. (1981): "The informational role of warranties and private disclosure about product quality". *Journal of Law and Economics*, 24: 464-484.

GUILLÉN, M. F. Y TSCHOEGL, A. (2007): "La internacionalización de la banca española". *Universia business review*. Actualidad Económica. Especial 150 aniversario Banco Santander: 73-83.

GUO, Y., HOLLAND, J. Y KREANDER, N. (2014): "An exploration of the value creation process in bank-corporate communications". *Journal of Communication Management*, 18(3): 254-270.

GUTHRIE, J. Y PETTY, R. (2000): "Intellectual capital: Australian annual reporting practices. *Journal of Intellectual Capital*, 1(3): 241-251.

GUTHRIE, J., PETTY, R. Y RICCERI, F. (2006): "The voluntary reporting of intellectual capital: Comparing evidence from Hong Kong and Australia". *Journal of Intellectual Capital*, 7(2): 254-271.

- (2007): *Intellectual capital reporting: Investigations into Australia and Hong Kong*. Edinburgh: Research Monograph, The Institute of Chartered Accountants of Scotland (ICAS).

HANIFFA, R. M. Y COOKE, T. E. (2005): "The impact of culture and governance on corporate social reporting". *Journal of Accounting and Public Policy*, 24(5): 391-430.

HARRISON, J. Y FREEMAN, R. E. (1999): "Stakeholders, social responsibility, and performance: empirical evidence and theoretical perspectives". *Academy of Management Journal*, 42(5): 479-485.

HASSAN, O. Y ELECTRICIDAD, D. M. (2009): "The usefulness of accounting information; evidence from the Egyptian market". *Qualitative Research in Financial Markets*, 1(3): 125-141.

HEALY, P. M. Y PALEPU, K. G. (2001): "Information asymmetry, corporate disclosure and the capital markets: A review of the empirical disclosure literature". *Journal of Accounting and Economics*, 31(1-3): 405-440.

HENDRIKSEN, E. S., (1982): "Accounting Theory". Burr Ridge, Irwin.

HO, S. S. M. Y WONG, K. S. (2001): "A study of the relationship between corporate governance structures and the extent of voluntary disclosure". *International Journal of Accounting, Auditing and Taxation*, 10(2): 139-156.

HOLLAN, J (1998): "Private voluntary disclosure, financial intermediation and market efficiency". *Journal Business Financial and Accounting*, 25(1-2): 29-68.

HOOKS, J. Y VAN STANDEN, C. (2004): "Preparers' perceptions of the decision usefulness of FRS15". *Qualitative Research in Accounting & Management*, 1(1): 44-65.

HOSSAIN, M., PEREA, M. H. B. Y RAHMAN, A. R. (1995): "Voluntary disclosure in the annual reports of New Zeland companies". *Journal of International Financial Management and Accounting*, 61(1): 69-87.

HOSSAIN, M., TAN, L. M. Y ADAMS, M. (1994): "Voluntary disclosure in an emerging capital market: some empirical evidence from companies listed on the Kuala Lumpur stock exchange". *The International Journal of Accounting*, 29(4): 334-351.

HUAFANG, X. (2008): "Corporate reporting of Intellectual Capital". *The Business Review, Cambrigde*, 11(1): 124-129.

HUSIN, N. M., HOOPER, K. Y OLESEN, K. (2012): "Analysis of intellectual capital disclosure-an illustrative example". *Journal of Intellectual Capital*, 13(2): 196-220.

IANNOTTA, G., NOCERA, G. Y A. SIRONI (2007): "Ownership structure, risk and performance in the European banking industry". *Journal of Banking and Finance*, 31: 2127-2149.

IBORRA, M. (2014): "Hacia una teoría ética de identificación y relevancia de los grupos de interés: Responsabilidad, intencionalidad y previsión, poder y dependencia, urgencia y vulnerabilidad". *Journal Globalization, Competitiveness and Governability*, 8(2): 87-101.

IÑIGUEZ SÁNCHEZ, R. Y LÓPEZ ESPINOSA, G. (2005): “Valoración de los Activos intangibles en el Mercado de Capitales Español”. *Revista Española de Financiación y Contabilidad*, 34(125): 459-500.

IYER, G. S. Y RAVINDRAN, S. (2009): “Usefulness, incentives and knowledge Management”. *Journal of Knowledge Management*, 13(6): 410-430.

JOHANSON, U., MATENSSON, M. Y SKOOG, M. (2001): “Measuring to understand intangible performance drivers”. *European Accounting Review*, 10(3): 407-437.

JOHNSON, G. Y SCHOLLES, K. (2001): “*Dirección Estratégica*”. Prentice Halls, Madrid.

JOIA, L. A. (2000): “Measuring intangible corporate assets: linking business strategy with intellectual capital”. *Journal of Intellectual Capital*, 1(1): 68-84.

JOSE HERNÁNDEZ, A. (2006): “*Los bancos y otras instituciones financieras: Origen de los Bancos y Otras instituciones Financieras*”. Disponible en <http://www.gestiopolis.com>.

JOSHI, M., CAHILL, D. Y SIDHU, J. (2010): “Intellectual capital performance in the banking sector: an assessment of Australian owned banks”. *Journal of Human Resource Costing & Accounting*, 14(2): 151-70.

JOSHI, M., CAHILL, D. Y SIDHU, J. (2013): “Intellectual capital and financial performance: an evaluation of the Australian financial sector”. *Journal of Intellectual Capital*, 14(2): 264-285.

KAMATH, B. (2008): “Intellectual capital disclosure in India: content analysis of Teck firms”. *Journal of Human Resource Costing and Accounting*, 12(3): 213-224.

KATEB, I. (2012): "An Analysis of the determinants of voluntary structural capital disclosure by Listed French Companies". *International Journal of Financial Management*, 7(11): 95-110.

KING, R. R. Y WALLIN, D. E. (1995): "Experimental Test of Disclosure With an Opponent". *Journal of Accounting & Economic*, 19(1): 139-167.

LARRÁN JORGE, M. Y GARCÍA-MECA, E. (2004): "La relevancia de la información no financiera en la estrategia empresarial de divulgación voluntaria: percepciones empresa-analista sobre utilidad". *Revista Valenciana de Economía y Hacienda*, 12(III): 127-148.

LARREINA DÍAZ, M. (2013): "La reforma del sistema financiero un año después del rescate: un éxito, pero ¿para quién?". *Boletín de Estudios Económicos*, LXVIII(209): 225-262.

LEV, B. (1992): "Information Disclosure Strategy". *California Management Review*, 34(4): 9-32.

- (1995): "Disclosure and litigation". *California Management Review*, 37(3): 8-28.
- (2003): "*Intangibles: Medición, gestión e información*". Deusto, Barcelona.

LI, J., PIKE, R. Y HANIFFA, R. (2008): "Intellectual capital disclosure and corporate governance structure in UK firms. *Accounting Business Research*, 38(2): 137-159.

LIEBERMAN MARVIN B. Y ASABA SHIGUERU (2006): "Why do firms imitate each other?". *Academy of Management Review*, 31(2): 366-385.

LONG-SHENG, L., ING-CHUNG, H., PEY-LAN, D. Y TSAI-FEI, L. (2012): "Human capital disclosure and organizational performance". *Management Decision*, 50(10): 1790-1990.

MCCARTNEY, S. (2004): "The use of usefulness: An examination of the user needs approach to the financial reporting conceptual framework". *Journal of Applied Accounting Research*, 7(2): 52-79.

MAGDI EL-BANNANY (2008): "A study of determinants of intellectual capital performance in banks: the UK case". *Journal of Intellectual Capital*, 9(3): 487-498.

MAHERAN, N., MUHAMMAD, N. Y ISMAIL, M. (2009): "Intellectual capital efficiency and firm performance: study on Malaysian financial sectors". *International Journal of Economics and Finance*, 1(2): 206-12.

MAHESH, J., DHARMINDER, S.U. Y JASVINDER, S. (2012): "Intellectual Capital disclosures by Indian and Australian information technology companies". *Journal of Intellectual Capital*, 13(4): 582-598.

MARIÑO MESÍASA, R., RODRÍGUEZ ANTÓN, J. M. Y RUBIO ARANDA, L. (2015): "¿Cómo influye el capital humano en la calidad de servicio? Una aplicación al sector bancario andorrano/How does human capital influence service quality? An application to the Andorran banking sector". *Revista Española de Financiación y Contabilidad*, 44(2): 146-179.

MARTÍN DE CASTRO, G., DELGADO VERDE, M., LÓPEZ SÁEZ, P. Y NAVAS LÓPEZ, J.E. (2011): "Towards 'An Intellectual Capital-Based View of the Firm': Origins and Nature". *Journal of Business Ethics*, 98(4): 649-662.

MÁRQUEZ ILLESCAS, G. (2004): "*Essays in voluntary disclosure and information sharing*". Tesis doctoral, Universidad Carlos III de Madrid.

MASSÓ LÓPEZ, G. (2013): "La transformación del sector inmobiliario en España después de la crisis". *Boletín de Estudios económicos*, LXVIII(209): 293-315.

MAT HUSIN, N., HOOPER, K. Y OLESEN, K. (2012): "Analysis of intellectual capital disclosure -an illustrative example". *Journal of Intellectual Capital*, 13(2): 196-220.

MAVRINAC, S. Y SIESFELD, T. (1998): *Measures That Matter: An Exploratory Investigation of Investors' Information Needs and Value Priorities*, Organization for Economic Co-operation and Development, Paris.

MEDINA VELANDÍA, J. C. (2001): "*Sector Financiero: la banca*". Universidad de Bogotá, Colombia.

MEEK, G. K., ROBERTS, C. B. Y GRAY, S. J. (1995): "Factors influencing voluntary annual report disclosures by US, UK and continental European multinational corporations". *Journal of International Business Studies*, 26(3): 555-572.

MELLONI, G. (2015): "Intellectual capital disclosure in integrated reporting: an impression management analysis". *Journal of Intellectual Capital*, 16(3): 661-680.

MENTION, A. L. Y BONSTIS, N. (2013): "Intellectual capital and performance within the banking sector of Luxembourg and Belgium". *Journal of Intellectual Capital*, 14(2): 286-309.

MENSAH YAW M. Y YANG RONG (2008): "An empirical evaluation of analyst's herding behavior following regulation fair disclosure". *Journal of Accounting and Public Policy*, 27: 317-338.

MILGROM, P. (1981): "Good news and bad news: representation theorems and applications". *Bell Journal of Economics*, 17: 18-32.

MINSKY, H. (1974): "The Modeling of Financial Instability: An introduction". *Modelling and Simulation*, 5(1): 267-272.

MITCHELL, R., AGLE, B. Y WOOD, D. (1997): "Toward a theory of *stakeholder* identification and salience: defining the principle of who and what really counts", *Academy of Management Review*, 22(4): 853-887.

MONCLÚS, R., RODRÍGUEZ, A. Y TORRES, T. (2006): *Información sobre intangibles en la nueva economía. Un estudio sobre las prácticas de las empresas españolas cotizadas*. ACCID, Barcelona.

MONCLÚS GUITART, R., RODRÍGUEZ MERAYO, A., TORRES CORONAS, T., VIDAL BLASCO, M. A. Y MATEO SANZ, J. M. (2009): "Los informes de capital intelectual como medida del desempeño organizativo: Un enfoque desde el punto de vista del inversor". *Communications of the IBIMA*, 10(15): 119-126.

MONDAL, A. Y GHOSH, S. K. (2013): "Intellectual Capital Reporting Trends in India: "An Empirical Study on Selected Companies". *International Journal of Financial Management*, 3(1), 9-18.

MONEVA ABADÍA, J. M. Y LLENA MACARULLA, F. (1996): "Análisis de la información sobre responsabilidad social en las empresas industriales que cotizan en bolsa". *Revista Española de Financiación y Contabilidad*, 87: 361-402.

NEVADO PEÑA, D. Y LÓPEZ RUIZ, V. R. (2002): *El capital intelectual. Valoración y medición*. Prentice Hall, Madrid.

NOGUEIRA, S. P., MARGARIDA JORGE, S. Y CERVERA OLIVER, M. (2013): "The usefulness of financial information for internal decision making Portuguese municipalities". *Management Research*, 11(2): 178-212.

NORHAYATI, M. H., HOOPER, K. Y OLESEN, K. (2012): "Analysis of intellectual capital disclosures –an illustrative example". *Journal of Intellectual Capital*, 13(2): 196-220.

NURUNNABI, M., HOSSAIN, M. Y HOSSAIN, M. D. (2011): “Intellectual Capital reporting in a South Asian country: evidence from Bangladesh”. *Journal of Human Resource Costing and Accounting*, 15(3): 196-223.

OCHOA HERNÁNDEZ, M. L., PRIETO MORENO, B. Y SANTIDRIÁN ARROYO, A. (2007): “*Estado de la Gestión del Capital Intelectual: Evidencia empírica e ideas para la reflexión*”. Universidad de Burgos.

OLIVEIRA, L., RODRIGUES, L. L. Y CRAIG, R. (2006): “Firm-specific determinants of intangibles reporting: evidence from the Portuguese stock market”. *Journal of Human Resource Costing & Accounting*, 10(1): 11-33.

OLIVERAS, E., GOWTHORPE, C., KASPERSKAYA, Y. Y PERRAMON, J. (2008): “Reporting intellectual capital in Spain”. *Corporate Communications: An International Journal*, 13(2): 161-181.

OLSSON, B. (2001): “Annual reporting practices: information about human resources in corporate annual reports in major Swedish companies”. *Journal of Human Resource Costing & Accounting*, 6(1): 39-52.

ONTIVEROS, E. Y BALIÑA, S. (2012): “La internacionalización de la Economía Española”. *Mediterráneo Económico*, 21: 121-138.

ORDÓÑEZ DE PABLOS, P. (2001): “*Capital intelectual, gestión del conocimiento y sistemas de gestión de recursos humanos: Influencia sobre los resultados organizativos*”. Tesis Doctoral, Universidad de Oviedo.

ORGANISATION FOR ECONOMIC CO-OPERATION AND DEVELOPMENT (2012): “Corporate Reporting of Intangibles Assets: A Progress Report”. Disponible en <http://www.oecd.org>. Acceso Octubre 2015.

OUSAMA, A. A., FATIMA, A. H. Y HAFIZMAJDI, A. R. (2011): "Usefulness of intellectual capital information: preparer's and users' view". *Journal of Intellectual Capital*, 12(3): 430-445.

OWEN, D. (2008): "Chronicles of wasted time? A personal reflection on the current state and future prospects for, social and environmental accounting research". *Accounting, Auditing & Accountability Journal*, 21(2): 240-67.

PALOMO ZURDO, R. Y GUTIÉRREZ FERNÁNDEZ, M. (2012): "El desajuste del crédito en el sistema bancario y la acción de la economía social: el camino de la reestructuración". *REVESCO-Revista de Estudios Cooperativos*, 109: 138-169.

PAREJO GÁMIR, J. A. (2007): *Manual de sistema financiero español*. Ariel, Barcelona.

PÉREZ, D. Y TRUCHARTE, C. (2012): "Los ejercicios de estrés test: experiencia reciente y reflexiones sobre su futuro", Banco de España. Disponible en <http://www.bde.es>. Acceso Octubre 2015.

PINHO, C., MDALENO, M. Y SANTOS, H. (2013): "The usefulness of financial analysts' reports: A content analysis. *International Journal of Management* 30(2): 631-648.

PRESEDO VELO, J. (1967): *Historia Social y Económica del Mundo Helenístico*. Versión española publicada por Espasa Calpe, Madrid.

PREVIS, G. J., BRICKER, R. J.; ROBINSON, T. R. Y YOUNG, S. (1994): "A content analysis of sell-side financial analysts company reports". *Accounting Horizons*, 8(2): 55-70.

PULIC, A. (2004): "Intellectual capital – does it create or destroy value?". *Measuring Business Excellence*, 8(1): 62-8.

RADIC, N. (2015): "Shareholder value creation in Japanese banking". *Journal of Banking and Finance*, 52: 199-2017.

RAMÍREZ CÓRCOLES, Y. Y MANZANEQUE LIZANO, M. (2013): "Caracterización del comportamiento de las Universidades Españolas en relación con la divulgación de información sobre intangibles". *Revista de Estudios Gerenciales*, 97: 15-49.

RICCERI, F. (2008): *Intellectual capital and knowledge management: Strategic management of knowledge resources*. Milton Park, UK: Routledge.

RICHARDSON, S. TUNA, I. Y WYSOCKI, P. (2010): "Accounting anomalies and fundamental analysis: a review of recent research advances". *Journal of Accounting and Economics*, 50: 410-454.

RISS, C. Y HIRTH, S. (2013): "Liquidity of assets, business investment and endogenous financing costs". *Journal of Banking and Finance*, 37(2): 474-489.

ROBERTS, H. (2000): "Classification of Intellectual Capital", en J.E. Gröjer And H Stolowy (eds.) *Classification Of Intangibles*. Groupe Hec, Jouy-En Josas, France: 197-205.

RODRÍGUEZ GUTIÉRREZ, P., FUENTES GARCÍA, F. J. Y SÁNCHEZ CAÑIZARES, S. (2013): "Revelación de información sobre clientes, comunidad, empleados y medio ambiente en las entidades financieras españolas a través de las memorias de responsabilidad social corporativa (2007-2010)". *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa*, 19: 180-187.

RODRÍGUEZ PÉREZ, G. (2004): "Factores explicativos de la revelación voluntaria de información sobre fuentes de ventaja competitiva empresarial". *Revista Española de Financiación y Contabilidad*, XXXIII(122): 705-739.

ROQUE VITOLO, D. (2002): “*Entidades Financieras: panorama general introductorio*”. Universidad de Buenos Aires.

SAENGCHAN, S. (2007): “The role of intellectual capital in creating value in banking industry”. *Journal of Knowledge Management*, 3(2): 15-25.

SANTOS, J. C. Y VENANCIO, M. T. (2013): “Intellectual Capital: Information Disclosure Practices by Portuguese Companies”. *Revista Universo Contábil*, 9(2): 174-194.

SEGUÍ MÁS, E. Y SERVER IZQUIERDO, R. J. (2010): “El capital relacional de las cooperativas de crédito en España: un estudio cualitativo de sus intangibles sociales mediante el análisis Delphi”. *REVESCO-Revista de Estudios Cooperativos*, 101: 107-131.

SENGUPTA, P. (1998): “Credibility disclosure and the cost of debt”. *Accounting Review*, 73: 459-474.

SIERRA FERNÁNDEZ, M. P. (2007): “Estrategias de internacionalización de la gran banca española”. *Pecunia*, 5: 229-272.

SINGH, S. Y KANSAL, M. (2011): “Voluntary disclosures of intellectual capital”. *Journal of Intellectual Capital*, 12(2): 301-318.

SINGH, R. D. Y NARWAL, K. P. (2015): “Intellectual capital and its consequences on company performance: a study of Indian sectors”. *International Journal of Learning and Intellectual Capital*, 12(3): 300-322.

SNELL, S. A., LEPAK, D. P. Y YOUNDT, M. A. (1999): “Managing the architecture of intellectual capital: Implications for strategic human resource management”, en G. R. FERRIS: *Research in Personnel and Human Resources Management*, S-4: 175-193.

SRIRAM (2008): "Relevance of intangible assets to evaluate financial health", *Journal of Intellectual Capital*, 9(3): 351-366.

STAROVIC, D. Y MARR, B. (2003): "Understanding corporate value: managing and reporting intellectual capital". *Technical Report: CIMA*, Chartered Institute of Management Accountants.

STEWART, T. A. (1997): *Intellectual Capital*. Doubleday, New York.

STRIUKOVA, L., UNEMAN, J. Y GUTHRIE, J. (2008): "Corporate reporting of intellectual capital: Evidence from UK companies". *The British Accounting Review*, 40(4): 297-313.

SUJAN, A. Y ABEYSEKERA, I. (2007): "Intellectual Capital reporting practices of the top Australian firms". *Australian Accounting Review*, 17(24): 62-74.

TAGESSON, T., BLANK, V. B. P. Y COLLIN, S. (2009): "What explains the extent and content of social and environmental disclosures on corporate websites: a study of social and environmental reporting in Swedish listed corporations". *Corporate Social Responsibility and Enviromental Management*, 16(16): 352-364.

TAN, H. P., PLOWMAN, D. Y HANCOCK, P. (2008): "The evolving research on intellectual capital". *Journal of Intellectual Capital*. Bradford, 9(4): 585-608.

TETLOCK, P. C., SAAR-TSECHANSKY, M. Y MACSKASSY, S. (2008): "More than words: quantifying to measure firms' fundamentals". *The Journal of Finance*, LXIII(3): 1437-1467.

TRACY-ANNE, S., STRATFORD, M. Y CLARK, M. (2014): "Intellectual Capital reporting: a longitudinal study of New Zealand Companies". *Journal of Intellectual Capital*, 15 (1): 157-172.

TRUJILLO-PONCE, A. (2013): "What determines the profitability of banks? Evidence from Spain". *Accounting and Finance*, 53: 561-586.

TUA PERDA, J. (1989): "Información Pública y Sistema Informativo en las Entidades de Depósito". *Revista Española de Financiación y Contabilidad*, 19(58): 97-128.

UGALDE BINDA, N., BALBASTRE BENAVENT, F., CANET GINER, M. T. Y ESCRIBÁ CARDA, N. (2014): "The Role of Intellectual Capital and Entrepreneurial Characteristics as Innovation Drivers". *Innovar*, 24(53): 41-60.

UYAR, A. Y KILIC, M. (2012): "Value relevance of voluntary disclosure: evidence from Turkish firms". *Journal of Intellectual Capital*, 13(3): 363-376.

VAFEI, A., TAYLOR, D. Y AHMED, K. (2011): "The value relevance of intellectual capital disclosures". *Journal of Intellectual Capital*, 12(3): 407-429.

VANDEMAELE, S. N., VERGAUWEN, P. G. M. C. Y SMITH, A. J. (2005): "Intellectual capital disclosure in The Netherlands, Sweden and the UK: A longitudinal and corporate study". *Journal of Intellectual Capital*, 6(3): 417-426.

VERGAUWEN, P.G.M.C. Y VAN ALEM, F.C.J. (2005): "Annual Report IC disclosures in The Netherlands, France and Germany". *Journal of Intellectual Capital*, 6(1): 89-104.

WALLACE, R. S. O., NASER, K. Y MORA, A. (1994): "The relationship between the comprehensiveness of corporate annual reports and firm characteristics in Spain". *Accounting and Business Research*, 25(97): 41-53.

WANGENHOFER, A. (1990): "Voluntary disclosure with a strategic opponent". *Journal of Accounting and Economics*, 12(4): 341-363.

WHITING, R. Y MILLER, J. (2008): "Voluntary disclosure of Intellectual Capital in New Zealand annual reports and the "hidden value". *Journal of Human Resource Costing and Accounting*, 12(1): 26-50.

WILLIAMS, P. A. (1996): "The relation between a prior earnings forecast by management and analyst response to a current management forecast". *Accounting Review*, 71(1): 103-115.

WILLIAMS, S. M. (2001): "Is intellectual capital performance and disclosure practices related?". *Journal of Intellectual Capital*, 2(3): 192-203.

WYMAN, O. (2012): *Bank of Spain stress testing exercise*, Oliver Wyman, Madrid.

VERGAUWEN, P. G. M. C., BOLLEN, L. Y OIRBANS, E. (2007): "Intellectual capital disclosure and intangible value drivers: An empirical study". *Management Decision*, 45(7): 1163-1180.

VERGAUWEN, P. G. M. C. Y VAN ALEM, F. J. C. (2005): "Annual report IC disclosure in The Netherland, France and Germany". *Journal of Intellectual Capital*, 6(1): 89-104.

VERRECHIA, R. E. (1983): "Discretionary Disclosure". *Journal of Accounting and Economics*, 5: 179-194.

WEBER, R. P. (1990): *Basic content analysis*, 2ª Edición, California.

WHITING, R. H. Y MILLER, J. C. (2008): "Voluntary disclosure of intellectual capital in New Zealand annual reports and the 'hidden value'". *Journal of Human Resource Costing & Accounting*, 12(1): 26-50.

WHITING, R. H. Y WOODCOCK, J. (2011): "Firm characteristics and intellectual capital disclosure by Australian companies". *Journal of Human Resource Costing & Accounting*, 15 (2): 102-126.

XU, M. Y WALTON, J. (2005): "Gaining customer knowledge through analytical Customer Relationship Management". *Industrial Management & Data System*, 105(7): 955-971.

YALAMA, A. Y COSKUN, M. (2007): "Intellectual capital performance of quoted banks on the Istanbul stock exchange market". *Journal of Intellectual Capital*, 8(2): 256-71.

ZEGHAL, D. Y AHMED, S.A. (1990): "Comparison of social responsibility information disclosure media used by Canadian firms". *Accounting, Auditing and Accountability Journal*, 3(1): 38-53.

ZURITA USSIA, J. (2012): "La reforma del sector bancario español: de la correcta valoración de los activos a la recuperación del crédito". *Boletín de Estudios Económicos*, LXIX(212): 263-289.

**CAPÍTULO CUARTO: DIVULGACIÓN
VOLUNTARIA DE INFORMACIÓN SOBRE
INTANGIBLES EN LOS BANCOS**

IV.1. INTRODUCCIÓN

En el presente capítulo, nuestro principal objetivo consiste en obtener evidencias empíricas sobre la información que las entidades financieras españolas están divulgando de forma voluntaria sobre sus elementos intangibles. Ya han sido descritos tanto la relevancia y la utilidad de la información acerca de estos elementos, capítulo segundo, como las peculiaridades que presentan las entidades financieras para haber sido elegidas como nuestra población a estudiar, capítulo tercero. En este sentido, serán cuestiones a tratar, entre otras, conocer de un modo más concreto a cada una de las entidades que van a ser analizadas, exponer los rasgos fundamentales de la metodología que hemos empleado en nuestra investigación, el análisis de contenido, las principales razones que han motivado su elección así como el diseño concreto del análisis que hemos realizado y finalmente describir los principales resultados obtenidos, cuestión a la que nos dedicaremos durante una parte muy importante del mismo.

Para lo anterior, hemos estructurado el presente capítulo de la siguiente manera. En primer lugar, analizamos el contexto de las entidades financieras objeto de estudio, destacando aspectos concretos de sus antecedentes, historia y evolución. Seguidamente, nos centraremos en justificar la utilización del análisis de contenido como metodología de nuestro estudio. En tercer lugar, detallaremos los resultados de la investigación realizada según los siguientes bloques. La primera sección contiene los resultados obtenidos a través del análisis de contenido de manera global en función de las distintas categorías de elementos intangibles que van a ser revisadas al igual que parcial para cada uno de los bancos seleccionados, obteniendo evidencias más concretas de la situación específica de cada uno de ellos. El segundo bloque se encarga de revisar la evolución de la divulgación de intangibles durante su pasado más inmediato, años 2010-2012, tanto de forma global como individual para cada una de las entidades financieras revisadas. En el último bloque describiremos el papel de dos variables claves que pueden ser consideradas responsables de la explicación de la cantidad de información sobre intangibles revelada por estas empresas, el tipo de informe y el año.

IV.2. LOS BANCOS ESPAÑOLES COMO POBLACIÓN OBJETIVO

En este amplio apartado vamos a tratar de contextualizar la actividad de las entidades financieras objeto de estudio describiendo datos significativos de cada uno de ellas así como estrategias que desarrollan para alcanzar una posición competitiva en el mercado o incluso ser líderes en el mercado, acuerdos, alianzas y modelos de negocio que implementan. Serán aspectos fundamentales a revisar en cada una de estas empresas su historia, evolución y situación actual.

IV.2.1. Caso BBVA

Desde sus inicios, BBVA ha ido aumentando su dimensión y su red comercial hasta convertirse en un banco que opera a nivel internacional. Tras realizar sucesivas fusiones, BBV se une a Argentaria para formar BBVA quien se define¹⁰⁰ como un banco de tamaño relevante, con fuerte solvencia patrimonial y potencial de beneficios, con una correcta definición de su estructura organizativa y con una gran implicación del conjunto de personas que conforman el grupo.

Desde su origen se han producido diversos hitos que han marcado su historia. En 1988 se firma un acuerdo de fusión entre Banco de Bilbao y Banco de Vizcaya para crear el Banco Bilbao Vizcaya. A partir de 1995, BBVA desarrolló un fuerte proceso de expansión en diferentes países como Argentina, México, Colombia, Estados Unidos, China, entre otros. De hecho, recientemente se ha producido un acuerdo de venta del 4,9% de sus participaciones a *Citic Bank Corporation Limited* en China.

Actualmente, BBVA mantiene su posición de liderazgo en el mercado español, destacando su presencia a nivel internacional, diversificando su actividad, desarrollando un modelo de negocio basado en el cliente, un modelo de gestión global y un modelo de rentabilidad que pretende generar el máximo valor para el accionista. En este sentido, BBVA fue pionero en ampliar su actividad al resto del mundo creando diversos bancos centrados en el cliente y en la cultura, o mediante la adquisición de Bancomer o *Compas Bank*.

¹⁰⁰ Información disponible en <http://www.bbva.com/TLBB/tlbb/esp/informacion-corporativa/conozcanos/historia/la-integracion-bbva/index.jsp>. Acceso 12/10/2015.

En general, BBVA presenta una situación económica donde sus ingresos superan el nivel de gastos lo cual tiene una influencia positiva en el margen neto y en el ratio de eficiencia pero persisten las pérdidas por deterioro de los activos financieros experimentadas por el grupo. Si bien, los últimos datos publicados por este banco destacan las plusvalías de ventas obtenidas, la reducción de los créditos dudosos, la superación de los niveles mínimos de solvencia y la evolución positiva de los indicadores de gestión del riesgo¹⁰¹.

IV.2.2. Caso Bankinter

La salida a bolsa de Bankinter en 1972 lo convierte en el primer banco comercial admitido a cotización. Además, fue uno de los primeros bancos en lanzar fondos de inversión y ofrecer a sus grupos de interés créditos hipotecarios, lo que avala el carácter innovador y pionero de esta entidad. De hecho, la estrategia adoptada por Bankinter está centrada en la innovación pero también en la calidad, la tecnología y la satisfacción de las necesidades de sus grupos de interés, sin olvidarse de la estrategia multicanal para distribuir sus servicios financieros y la especialización en el mercado español.

Algunos hitos de la evolución de este banco serían los siguientes. En 1992, el grupo crea la banca telefónica y en 1993 apuesta por un crecimiento con socios como Banca Partnet y Red Agencial. El éxito de la banca electrónica lleva a Bankinter a incorporarse en el mercado de las nuevas tecnologías con su acceso a internet y la utilización del banco en el móvil. En 2004 crea la Fundación Innovación Bankinter y apuesta por la accesibilidad financiera creando un banco para todos adaptado a las necesidades especiales de sus grupos de interés. Más tarde, en 2009 accede al mercado de las aseguradoras revolucionando el sector y ofrece un modelo de ahorro fácil y sin riesgo on-line, la cuenta *coinc*.

En la actualidad, Bankinter mantiene la mejor calidad de activos del sistema, una tasa de morosidad reducida a consecuencia de la rigurosa formación sobre los riesgos de la entidad y lidera el mercado de venta de seguros. De hecho, es reconocido por su excelencia en la gestión de marca y por apostar por una estrategia de diferenciación centrada en el

¹⁰¹ Información disponible en <http://www.bbva.com>. Acceso Junio 2015.

servicio al cliente. También lo es por sus esfuerzos en responsabilidad social, tal y como lo demuestran las innovadoras medidas llevadas a cabo por el banco al respecto.

La evolución de Bankinter resulta especialmente significativa tanto en negocios tradicionales como banca privada, empresas y seguros, como en negocios potenciales, como la banca personal y el consumo. Si nos centramos en el ámbito de las empresas, debemos destacar el crecimiento de la inversión crediticia, el aumento de las pólizas y la cuota de mercado, los indicadores positivos de la financiación al consumo y la tendencia positiva de la producción hipotecaria, entre otros¹⁰².

IV.2.3. Caso Banesto: Banco Español de Crédito

Tras el inicio de su actividad, Banesto comenzó su etapa de crecimiento, su política expansiva y su desarrollo comercial lo cual originó sucesivas fusiones, generando un modelo de negocio basado en productos y servicios de banca comercial como particulares, empresas y pequeñas y medianas empresas. Durante más de cien años de historia de este banco, protagonizó una treintena de fusiones, absorbiendo a entidades como Banco de Victoria o la Banca Coca, entre otras. En su momento de expansión contó con más de 2.000 oficinas y con una importantísima cartera de empresas industriales de los mejores sectores económicos de España. En los años ochenta, este banco protagonizó otro incidente con el lanzamiento de una oferta pública de adquisición hostil por parte del Banco de Bilbao, el cual propuso a Banesto una fusión que fue rechazada debido a que Banesto era ya en esta época uno de los siete grandes de la banca española gracias a su expansión territorial.

Más tarde, a principio de los años noventa, el banco sufrió una inspección en que se descubrió la mala gestión de Banesto, el conflicto de intereses, la ocultación y falta de cumplimiento de la regulación contable, la concentración de poder en el principal ejecutivo, una elevada morosidad bancaria y la falta de capital. Todos estos problemas se intentaron arreglar con una ampliación de 130.000 millones de pesetas que colocó en el mercado con la ayuda de J.P. Morgan. La siguiente inspección a destacar fue en enero de 1993 en la cual Banesto volvió a tener problemas de liquidez lo cual originó sucesivas inspecciones, incluso se le prohibió dar más crédito sin permiso previo del BE. El resultado fue descubrir

¹⁰² Información disponible en <http://www.bankinter.com>. Acceso Junio 2015.

que el banco tenía un agujero patrimonial de 3.636 millones de euros y una fuerte necesidad de recapitalización por la enorme morosidad encubierta en su balance. Ante ello, la CNMV suspendió la cotización de Banesto y el 28 de diciembre de 1993, el BE acordó la intervención de la entidad como consecuencia de la crisis producida por el desfase patrimonial, así como la sustitución de los administradores de la entidad por representantes de cada uno de las grandes entidades españolas. A mediados de 1994, Banesto pasó a ser una filial participada al 90% por el Banco Santander. Desde entonces, la gestión de Banesto ha estado centrada en el saneamiento y reconstrucción interna del banco, en la consecución de unos costes planos, un crecimiento de la cuota de mercado y una buena rentabilidad para el accionista. En consecuencia, esta absorción de Banesto por el Banco Santander implica que nuestro estudio se realice durante los años 2010 y 2011, mientras que para 2012 sólo se tendrá en analizará el informe de auditoría y cuentas anuales debido a la desaparición de la entidad¹⁰³.

IV.2.4. Caso Grupo Banco Popular

Durante los casi noventa años de historia del Grupo Banco Popular su línea de actuación ha sido avanzar para consolidar a sus grupos de interés, entre ellos, sus clientes, accionistas, empleados y proveedores. Actualmente, el Grupo Banco Popular se considera un banco líder en ofrecer servicios financieros de intermediación y se ha consolidado como un referente en la banca. De manera general, podemos destacar el cambio de tendencia en la evolución del crédito que ha experimentado este banco, especialmente en las pequeñas y medianas empresas. También se aprecia una reducción de la morosidad y aumento de la cobertura del crédito. En el mismo sentido, el Grupo Banco Popular ha marcado un nuevo récord en venta de inmuebles con lo cual se reducen los activos improductivos y se justifica su capacidad de generación de resultados.

Grupo Banco Popular es una de las entidades financieras españolas que se orientaron al negocio de banca minorista y que contaron con una clara ventaja competitiva, en un entorno caracterizado por la vuelta a la banca comercial tradicional. Además, hace tiempo que tiene presencia internacional y su estrategia corporativa ha descansado sobre los

¹⁰³ Información disponible en <http://www.banesto.es>. Acceso Junio 2015.

pilares de rentabilidad, solvencia y eficiencia. Estas fortalezas se alinearon con un modelo de negocio centrado en el cliente y la alta calidad del servicio, que le consolidaron desde hace décadas como la entidad de referencia para las pequeñas y medianas empresas.

Como hechos a destacar de este banco y de su evolución estarían la creación, junto a Crédit Mutuel, de un banco con propiedad conjunta en 2010 denominada Targobank, relación que se mantiene estable hasta la fecha. Ya en 2011, además de la creación de Allianz Popular, adquiere Banco Pastor, lo cual supone el hecho de mayor relevancia en 2011. En el siguiente ejercicio, 2012, Grupo Banco Popular realiza una ampliación de capital de 2.500 millones de euros e inicia la consolidación de sus niveles de solvencia. No mucho más tarde, en 2013, se formaliza la venta de su negocio inmobiliario a los fondos V rde Partners y Kennedy Wilson y en 2014 realiza una serie de operaciones corporativas relevantes como la compra a Dexia del 40% de Popular Banca Privada, la compra del negocio minorista y de tarjetas de Citibank y posterior alianza con V rde Partners. También se consolida la entrada de Banco Popular en el capital del grupo financiero BX+, sin olvidarnos de que en este año, Grupo Banco Popular supera los test de estrés con un exceso de capital de 1.756 millones de euros en el escenario adverso¹⁰⁴.

IV.2.5. Caso Banco Santander

Desde sus  r genes en 1857 fue un banco abierto al exterior y preocupado por la banca de inversiones y los mercados mayoristas. De hecho, podemos decir que el modelo de negocio del Santander está basado en actividades de banca comercial y se diversifica en el resto del mundo a través de entidades autónomas e independientes. Este hecho proporciona gran solidez al grupo y se completa con negocios globales de banca mayorista, gestión de activos, banca privada, seguros y actividades de financiación al consumo.

Hechos destacables en la evolución de este banco podrían ser los siguientes. La ruptura del oligopolio en precios mantenido hasta cerca de 1989. Con ello pretendía empezar a competir en el sector y abandonar los pactos de precios acordados hasta ese momento. En 1988 firma una alianza con el británico *Royal Bank of Scotland*. En 1989 ofrece productos financieros al límite como la Supercuenta 1989 con el objetivo de romper

¹⁰⁴ Información disponible en <http://www.bancopopular.es>. Acceso Junio 2015.

la falta de competencia en el sector ofreciendo una remuneración muy por encima de la del sector. Con esta operación la entidad elevó sus depósitos en más de 150.000 millones de pesetas. En 1994 adquiere en subasta Banesto y en 1995 comienza su expansión en Latinoamérica y Portugal. Años más tarde, en 1999 se fusiona con Banco Central Hispano Americano y en 2004 adquiere Abbey, sexta entidad financiera británica, con el objetivo de diversificar riesgos y mercados. También podemos destacar la adquisición del banco holandés ABN Amro junto *Royal Bank of Scotland* y Fortis en 2007 o la compra del 75% de *Sovereign Bank*, entrando en el mercado americano en 2008. De manera adicional, Banco Santander ha participado en campañas comerciales como el patrocinio de la Fórmula 1 y ha fomentado varios programas de becas para universitarios, prueba de su compromiso con la responsabilidad social.

En la actualidad, consideramos que la mejora de la rentabilidad constituye uno de los principales puntos fuertes del Banco Santander. Sus ingresos comerciales han subido, se aprecia una mejor evolución del margen de intereses, la evolución de los costes de explotación ha quedado controlada mediante los planes de eficiencia y se han reducido las dotaciones para insolvencias. Sin olvidarnos de los créditos, los cuales ha aumentado, ha mejorado la calidad crediticia y el coste del crédito y se han obtenido sólidos ratios de solvencia¹⁰⁵.

IV.2.6. Caso Banco Sabadell

Banco Sabadell inició su actividad como grupo no bancario en 1881 hasta que más tarde se convirtió en un banco comercial. Al incorporar las nuevas tecnologías en los procesos contables y administrativos se convirtió en pionero en la informatización bancaria. De hecho se ha considerado un banco especializado en la gestión de patrimonios y banca privada. En su salida a bolsa en 2001, el refuerzo de su organización y las nuevas líneas de negocio a las que se dedicó, fueron fundamentales para la consolidación y el crecimiento como objetivos perseguidos.

Hechos destacables pueden considerarse la adquisición del Banco de Asturias y del grupo *NatWest* España en 1996, la salida a bolsa del grupo en 2001, el éxito conseguido en

¹⁰⁵ Información disponible en <http://www.bancosantander.es>. Acceso Junio 2015.

su puja por Banco Atlántico en 2003, el incremento de capital y su entrada en el IBEX 35 en 2004. La adquisición de Banco Urquijo en 2006 o de TransAtlantic Bank en EEUU en 2007 son otros de los acontecimientos destacables. En 2008 el banco porcede a la venta del 50% de su negocio de seguros y la adquisición del negocio de banca privada de BBVA en Miami. Un año más tarde, en 2009, el grupo adquiere *Mellon United National Bank* y en 2010 lanza una oferta pública de adquisición por el 100% del capital social de Banco Guipuzcoano. La adquisición de activos y pasivos de *Lydian Private Bank* en Florida y el anuncio de la adjudicación de Banco CAM son los principales hechos de 2011, mientras que en 2012 el grupo adquiere Banco CAM y crea Sabadell Urquijo BP. Ya en 2013, Grupo Banco Sabadell adquiere la red de Caixa Penèdes, Banco Gallego y de negocio español de *Lloyds Banking Group* y en 2014 inicia operaciones con México.

Banco Sabadell continúa en el presente su crecimiento con el objetivo de seguir siendo el grupo con crecimiento rentable que cree valor al accionista, la diversificación del negocio y de los riesgos de eficiencia y la satisfacción de las necesidades de los distintos grupos de interés. Un ejemplo de su desarrollo continuo lo constituye el nuevo plan de negocio 2014-2016, articulado para que la posición del capital y las cuotas de mercado permitan al banco encabezar la recuperación del crédito a corto, medio y largo plazo. En la actualidad, Banco Sabadell es considerado el cuarto grupo bancario privado español integrado por diferentes bancos que abarcan los ámbitos del negocio financiero. El margen de intereses ha seguido creciendo en 2015 impulsado por el menor coste de los recursos mientras que el crecimiento interanual es consecuencia de la evolución creciente de los recursos y la mejora de la eficiencia. Con todos estos acontecimientos el banco ha visto reducidos los activos problemáticos y su ratio de morosidad¹⁰⁶.

IV.2.7. Caso Caixabak

Caixabank, como grupo integrado con negocio bancario, actividad aseguradora, de pensiones y fondos de inversión, es considerada entidad líder en la banca minorista en España. Entre sus objetivos está el crecimiento en ámbito nacional e internacional a partir del liderazgo en la banca de particulares y de alcanzar posiciones destacadas en otros

¹⁰⁶ Información disponible en <http://www.bancsabadell.com>. Acceso Junio 2015.

segmentos como la banca personal, la banca privada, la banca de pequeñas y medianas empresas y la banca corporativa. También y desde sus inicios en 1990, CaixaBank se ha preocupado por el bienestar de las familias ofreciéndoles seguros para su vejez. CaixaBank nace por la fusión de la Caja de Pensiones para la Vejez y de Ahorros de Cataluña y Baleares y la Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Barcelona.

Este banco no ha dejado de expandirse al resto del mundo comenzando por Oporto y Bruselas en 1995. Más tarde, en 2006 se aprobó su salida a bolsa a través de la sociedad *Criteria CaixaCorp* y en 2007 CaixaBank abrió casi 300 nuevas oficinas tanto en territorio nacional como internacional. Ya 2008 esta entidad compró parte del negocio de banca privada de Morgan Stanley y adquiere el 14,91% del capital de *Bank of East Asia* mientras que en 2010 adquirió Caixa Girona, siendo una de las operaciones de integración que no requirió ayuda. En el mismo sentido, tras la reestructuración del sistema financiero, la entidad se reorganiza de manera que este banco traspasaría su negocio bancario por completo a una filial participada por la propia caja, adoptando el nombre de CaixaBank. En 2011 se creó otra filial de grupo participada al 100% por La Caixa, denominada *Criteria CaixaHolding*. CaixaBank también se quedó con el negocio bancario, el asegurador y las participaciones en bancos extranjeros y adquirió la gestión de fondos de *Bankpyme*. En 2012 integró dentro de CaixaBank a Cajasol, Caja Navarra, Caja Canarias y Caja de Burgos, conocidas hasta entonces como Banca Cívica. La integración de Banco de Valencia se produjo un año más tarde y ya en 2014 CaixaBank se convierte en fundación bancaria para cumplir con la Ley de Cajas de Ahorros y Fundaciones Bancarias. En consecuencia, se produce la liquidación de la Fundación La Caixa con la cesión de sus activos y pasivos a favor de la Fundación Bancaria La Caixa de modo que esta nueva fundación bancaria ostentaría su participación en CaixaBank a través de *Criteria CaixaHolding*.

CaixaBank se consolida como líder en el mercado financiero en varias comunidades y afianza su compromiso en el desarrollo social, sin olvidarnos de las relaciones comerciales internacionales que establece con numerosos socios bancarios internacionales. Entre las líneas estratégicas de CaixaBank destacan su focalización en el cliente, el logro de una rentabilidad superior al coste de capital, la gestión activa del capital y la disposición de un capital humano cualificado.

En la actualidad, CaixaBank ha mejorado tanto el resultado como la solvencia y liquidez. Respecto a su actividad comercial, ha generado mayores beneficios y los ingresos por comisiones se han visto incrementados. Si bien, debemos añadir la reducción del coste del riesgo, el crecimiento de la cartera de clientes y el mantenimiento del ratio de morosidad, sin olvidarnos de que la cobertura de riesgos se mantiene en un nivel considerable¹⁰⁷.

IV.2.8. Caso Bankia

La integración de Bancaja, Caja de Canarias, Rioja, Ávila, Segovia y Laietana da lugar al Banco Financiero y de Ahorros, comercialmente conocido como Bankia un año más tarde.

Las principales actividades desarrolladas por Bankia y sus participadas han sido la banca de particulares, banca de empresas, banca privada, gestión de activos, banca de seguros y mercado de capitales. Sin embargo, las turbulencias de los mercados por la crisis de la deuda desencadenan en el declive de la entidad.

Ante problemas de solvencia, rentabilidad y liquidez, Bankia se planteó realizar un plan estratégico aprobado y respaldado por reguladores europeos en el que se planteaba un modelo de negocio basado en la banca universal con elevadas cuotas de mercado y un modelo sostenible de generación de capital y liquidez. De manera paralela, el FMI publica un informe pidiendo la mejora del balance de Bankia y su gestión y la auditora Deloitte se niega a firmar las cuentas del ejercicio lo cual precipitó la intervención de la entidad por el Estado. Así, en mayo de 2012 Banco Financiero y de Ahorros es nacionalizado al necesitar unos 19.000 millones de euros, el cual es considerado el mayor rescate bancario de la historia de España. En consecuencia, las acciones de Bankia perdieron el 13,4% de su valor, el IBEX 35 cayó un 2,17% y la prima de riesgo alcanzó un máximo histórico, 511 puntos. Más tarde, Bankia reformula sus cuentas de 2011, admite unas pérdidas de 3.318 millones de euros y el gran volumen de créditos morosos e impagos. Además, el crédito que inicialmente hizo el FROB al Banco Financiero y de Ahorros de 4.465 millones de euros en sus inicios no pudo ser atendido y el Estado lo convirtió en acciones del FROB,

¹⁰⁷ Información disponible en <http://www.caixabank.com>. Acceso Junio 2015.

convirtiéndose en el accionista mayoritario de Bankia. Ante el miedo de una retirada masiva de depósitos en España, la zona euro presiona a España a través del Eurogrupo para que solicitara un rescate de todo el sector bancario por un valor máximo de 100.000 millones de euros, el cual se utilizará para sanear el SFE, sobre todo Bankia.

En consecuencia, todas las cajas de ahorros que formaron el Banco Financiero y de Ahorros se quedaron sin ningún patrimonio y la cotización en bolsa de Bankia descendió considerablemente, incluso en enero de 2013 Bankia fue excluida del IBEX 35. En respuesta a toda esta situación, Bankia emprendió un proceso de recapitalización con medidas como la reducción del valor de los títulos, la amortización de los bonos convertibles suscritos por el Banco Financiero y de Ahorros, el canje de instrumentos híbridos por acciones y una ampliación de capital de 15.540 millones de euros. Finalmente, la inyección total del Banco Financiero y de Ahorros-Bankia fue de 22.424 millones de euros, lo cual provocó un aumento de la volatilidad de las acciones de Bankia, su vuelta al IBEX 35 y el comienzo de un período de reestructuración de la entidad en la empezó a obtener beneficios.

En todo este proceso debemos apuntar hechos relevantes como el caso de las preferentes o emisión de acciones por la entidad antecesora de Bankia, Caja Madrid con falta de transparencia, el de las tarjetas opacas por el cual los consejeros de Caja Madrid disponían de tarjetas de crédito para cargos personales que cubría el banco o la reducción de personal a la que debería hacer frente, estimada en un 28%.

Actualmente, Bankia ha generado cierto proceso de recuperación que ha supuesto un crecimiento de los ingresos y una disminución de sus gastos y las provisiones. Además, cuenta con una destacable política comercial que ha generado un crecimiento de los créditos al consumo y una mayor captación de recursos minoristas¹⁰⁸.

IV.3. JUSTIFICACIÓN DEL ANÁLISIS DE CONTENIDO

Nos dedicamos en este bloque a comentar los principales aspectos que describen la metodología empleada para llevar a cabo este capítulo, el análisis de contenido, así como a describir las medidas adoptadas para otorgar fiabilidad y validez al estudio realizado, a

¹⁰⁸ Información disponible en <http://www.bancia.com>. Acceso Junio 2015.

través del proceso de codificación de los informes que han conformado las unidades de muestreo de la presente investigación. De este modo, comenzamos este apartado delimitando el período de estudio, la población y muestra seleccionada para esta Tesis Doctoral. Seguidamente describiremos las fuentes primarias de datos utilizadas y el análisis de contenido realizado. En este sentido, nos centraremos en seleccionar y definir las unidades objetivo de análisis, construiremos las categorías y dimensiones a analizar, seleccionaremos las reglas de codificación y normas de recuento utilizadas y, por último, justificaremos la fiabilidad del método de análisis elegido.

IV.3.1. Período de estudio

El período de estudio elegido comprende tres años, desde 2010 hasta 2012 (ambos inclusive). Consideramos interesante analizar las prácticas de divulgación de información que realizan los bancos españoles en varios años consecutivos para no sólo conocer su situación actual sino también poder establecer una comparativa en la divulgación de información que realizan, centrándonos específicamente en la divulgación de elementos intangibles. Este hecho dotará de carácter longitudinal el estudio que llevamos a cabo. Resulta importante disponer de una visión evolutiva en su pasado más reciente, no sólo la visión de un único año sino de varios en un corto plazo para formar una visión de tendencia sobre este tipo de comportamiento.

Además, la reforma del SFE en los últimos años nos llevó a considerar que a partir de 2010 se podrían esperar resultados importantes en materia de divulgación voluntaria. Así, se plantearon una serie de medidas contables con el objetivo de incrementar la solvencia y sanear los balances de estas entidades (Ley de FROB, la Ley de Cajas, el Real-Decreto Ley 2/2011, Real- Decreto Ley 2/2012, Real-Decreto Ley 18/2012, Real-Decreto Ley 24/2012). De este modo, el aumento de la credibilidad y confianza de los grupos de interés que se pretendía con las mismas podría aumentar la divulgación de información voluntaria realizada por parte de los bancos buscando precisamente estos objetivos.

Por todo ello, al tomar como período de estudio 2010-2012 intentaremos analizar si estas empresas han considerado de utilidad dar a conocer un mayor volumen de

información, específicamente la relativa a intangibles y, por ello, decantarse por la divulgación voluntaria de esta información.

IV.3.2. Delimitación de la población objeto de estudio

En nuestro caso, la población objeto de estudio la constituyen las entidades financieras, bancos, cotizados en el mercado continuo español, incluidos en el índice bursátil del IBEX 35, por los motivos que pasamos a comentar y que ya han sido avanzados a lo largo de los capítulos previos.

En primer lugar, por la inexistencia de estudios previos para el caso español en este tema a pesar de que las entidades financieras se consideran pioneras en la revelación de información voluntaria sobre elementos intangibles tal y como podemos observar en las divulgaciones realizadas por bancos como BBVA, Banco Santander, Bankinter y Grupo Banco Popular, desde sus orígenes (Castilla y Ruiz, 2014).

En segundo lugar, porque la utilidad como objetivo de fondo de nuestra Tesis Doctoral nos lleva a comprobar este requisito a la hora de llevar a cabo revelaciones voluntarias de intangibles en un sector donde los problemas de confianza de sus grupos de interés se encuentran especialmente dañados, como es el sector bancario.

Otro de los motivos que justifica nuestra elección es la condición de empresas cotizadas la cual posibilita mayor transparencia a la información publicada así como un más fácil acceso a su información económico-financiera, a la vez que permite incorporar el gran tamaño a la población estudiada por su relación directa con las prácticas de divulgación, según la literatura revisada en el capítulo tercero.

Finalmente, un aspecto importante a destacar de la población a analizar sería el relativo a los cambios sufridos por los bancos que cotizan en el IBEX 35. Podemos afirmar que esta población ha evolucionado durante el período considerado, 2010-2012, debido sobre todo a las fusiones realizadas entre las entidades financieras en su intento de paliar la situación económica negativa de los últimos años, tal y como hemos explicado en el capítulo anterior. De hecho, a efectos prácticos, hemos decidido realizar nuestro análisis con las entidades financieras que formaban parte del IBEX 35 el último año de nuestra investigación, 2012, para estudiar el mismo número de entidades en todo el período

considerado y posibilitar la obtención de conclusiones comparativas en nuestros resultados. Así, la muestra la conforman siete entidades financieras que forman parte del IBEX 35, tal y como se puede observar en la tabla nº IV.1.:

Tabla nº IV.1.: Población objetivo de estudio

	2010	2011	2012
Bancos	BBVA	BBVA	BBVA
	Bankinter	Bankinter	Bankinter
	Banesto	-	-
	Banco Popular	Banco Popular	Banco Popular
	Banco Santander	Banco Santander	Banco Santander
	Banco Sabadell	Banco Sabadell	Banco Sabadell
	-	CaixaBank	CaixaBank
	-	Bankia	Bankia

Fuente: Elaboración propia

Tal y como se desprende de la tabla nº IV.1., el número de entidades financieras que cotizan en el mercado de la bolsa de valores queda reducido a siete ya que Banesto se excluye como entidad cotizada a partir de 2011. En cambio, CaixaBank y Bankia, entran a formar parte de la bolsa de valores en 2011¹⁰⁹. Sin embargo, aunque el tamaño muestral puede considerarse reducido, el porcentaje de participación de las entidades financieras que forman la muestra objeto de estudio en el IBEX 35, alcanza el 20%, tal y como se puede observar en la tabla nº IV.2.

¹⁰⁹ Debemos apuntar que a partir de Enero de 2013, Bankia deja de cotizar en el IBEX 35. Información disponible en <http://www.bolsamadrid.es>. Acceso Febrero 2015.

Tabla nº IV.2.: Porcentaje de participación de los bancos estudiados en el IBEX 35¹¹⁰

	2008	2009	2010	2011	2012
Entidades financieras	6	6	6	7	7
Porcentaje sobre el IBEX 35¹¹¹	17,1%	17,6%	17,1%	20%	19,5%

Fuente: Elaboración propia

IV.3.3. Fuentes primarias de datos

Una vez seleccionada la población, comenzamos nuestro proceso de recogida de información acudiendo a toda la información publicada voluntariamente por las mismas en los distintos años a analizar. Concretamente, la recogida de información se ha realizado a través de las páginas web de las entidades financieras seleccionadas. La decisión de utilizar internet como fuente de obtención de datos se debe a que la mayoría de las empresas suelen utilizarla como el mejor medio de comunicación para transferir su información a todos los grupos de interés ante los beneficios adicionales que proporciona: menor coste, rapidez, disponibilidad total, fácil accesibilidad, entre otros. También debemos destacar la influencia en este sentido de la Ley 26/2003 de 17 de Julio, la cual pretende reforzar la transparencia de las sociedades anónimas cotizadas mediante medidas como el mantenimiento de una página web actualizada con un contenido mínimo¹¹².

Cabe hacer una mención especial a los informes utilizados para el análisis de la divulgación de elementos intangibles en entidades financieras. Debido a que estas empresas no han publicado informes independientes sobre intangibles en estos años, o informes de

¹¹⁰ Los porcentajes sobre el IBEX 35 de cada año están calculados respecto al total de empresas que cotizaban en este índice a 31 de Diciembre de cada año.

¹¹¹ El número total de empresas que conforman el IBEX 35 a 31/12/2008 es de 35; en 2009, 34 empresas; en 2010 y en 2011, 35 empresas; en 2012, 36 empresas. Información disponible en <http://www.bolsamadrid.es>. Acceso Febrero 2015.

¹¹² El contenido mínimo de la página web de toda sociedad cotizada se establece en la Orden ECO/3722/2003 de 26 de Diciembre, completada con la Circular 1/2004/ de 17 de Marzo de la CNMV. En concreto, la página web deberá contener información sobre los estatutos sociales, el Reglamento de la Junta General y del Consejo de Administración, la memoria anual, los informes de gobierno corporativo, documentos de la junta generales ordinarias y extraordinarias, información sobre las juntas celebradas, la comunicación existente entre sociedad y accionistas, medios y procedimientos para la representación de la Junta General y para el voto a distancia y cualquier otro hecho relevante (Ley 26/2003, de 17 de Julio).

capital intelectual, los documentos más revisados en nuestra investigación han sido los informes anuales, informes y programas de responsabilidad corporativa, ratings de sostenibilidad, informes de relevancia prudencial, informes de auditoría, informes de revisión, informes de gestión del riesgo, informes de progreso índices y ratings, entre otros. Las fuentes primarias de datos de la investigación realizada aparecen en la tabla nº IV.3.:

Tabla nº IV.3.: Muestra final de entidades financieras e informes analizados

Entidad financiera/Año	2010	2011	2012
BBVA	Informe Anual	Informe Anual	Informe Anual
	Memoria de sostenibilidad	Memoria de sostenibilidad: Informe de revisión Deloitte	Memoria de sostenibilidad: Informe de revisión Deloitte
	Banca para todos: Ratings e informes de progreso	Banca para todos: Ratings e informes de progreso	Banca para todos: principios y políticas, ratings e informes de progreso, índice sistémico de sostenibilidad
	Informes empresariales (informe de gestión, nuevo <i>reporting</i> y presentación de resultados)	Informes empresariales (informe de gestión y presentación de resultados)	Grupo BBVA (áreas de negocio, BBVA en el mundo, BBVA resumen, Estrategia, inversiones y desinversiones, palancas de crecimiento y webs)
			Informes empresariales (informe de gestión, informe con relevancia prudencial, nuevo <i>reporting</i> y presentación de resultados) y gestión del riesgo
BANKINTER			Sostenibilidad: indicadores clave, inversión socialmente responsable, programas de responsabilidad corporativa, ratings de sostenibilidad
	Informe Anual	Informe Anual	Informe Anual
	Informe de responsabilidad corporativa	Informe de Responsabilidad Social Corporativa	Informe de sostenibilidad
	Información empresarial: emisiones y cédulas, información con relevancia prudencial	Información empresarial: emisiones y cédulas, información con relevancia prudencial	Información empresarial: emisiones y cédulas, información con relevancia prudencial
	Pacto mundial de naciones unidas (informe de progreso)	Pacto mundial de naciones unidas (informe de progreso)	Información de Responsabilidad Corporativa: acción social, fundación de la innovación,

			política medioambiental, pacto mundial de naciones unidas, índices y ratings, visión, misión y principios
BANESTO	Informe Anual	Informe Anual	
	Memoria de sostenibilidad	Memoria de sostenibilidad	Informe de auditoría
	Informe de auditoría	Informe de auditoría	
GRUPO BANCO POPULAR	Informe Anual	Informe Anual	Informe Anual
	Memoria de sostenibilidad	Memoria de sostenibilidad	Memoria de sostenibilidad
	Informe con relevancia prudencial	Informe con relevancia prudencial	Informe con relevancia prudencial
	Responsabilidad corporativa: Informe de progreso	Responsabilidad corporativa: Informe de progreso	Responsabilidad corporativa: Código de conducta, declaración de política medioambiental, políticas y compromisos, mensaje del presidente, proyectos destacados
BANCO SANTANDER	Informe Anual	Informe Anual	Informe Anual
	Memoria de sostenibilidad	Memoria de sostenibilidad	Memoria de sostenibilidad
	Anexos	Anexos	Anexos
	Carta del Consejero Delegado	Carta del consejero delegado	Carta del consejero delegado
	Carta del Presidente	Carta del presidente	Carta del presidente
	Datos relevantes	Datos relevantes	Datos relevantes
	Gestión del riesgo	Gestión del riesgo	Gestión del riesgo
	Información empresarial	Información empresarial	Información empresarial
		Informe de actividades	Informe de actividades
			Tablas GRI
BANCO SABADELL	Informe anual	Informe anual	Informe anual
	Memoria de Responsabilidad Social Corporativa	Memoria de Responsabilidad Social Corporativa	Memoria de Responsabilidad Social Corporativa
	Informe con relevancia prudencial	Informe con relevancia prudencial ¹¹³	Informe con relevancia prudencial
	----	----	Información al accionista: reglamento de la junta general de accionistas, resumen ejecutivo, entre otros.

¹¹³ Este informe tiene como finalidad facilitar a los agentes del mercado la evaluación de la suficiencia de capital mediante la divulgación de información acerca de los procesos de evaluación del riesgo.

CAIXABANK	----	Informe corporativo integrado	Informe corporativo integrado
	----	Informe de gestión	Informe de gestión
	----	Informe con relevancia prudencial	Informe con relevancia prudencial
	----	----	Información empresarial: clientes, código ético y principios de actuación, datos huella de carbono, empleados, estándares, medio ambiente, entre otros
BANKIA	---- ¹¹⁴	Informe Anual	Informe Anual
		No dispone memoria sostenibilidad	No dispone memoria sostenibilidad
		Información empresarial	Información empresarial: Información con relevancia prudencial y ratings

Fuente: Elaboración propia

Observamos, como cabía esperar, que no todos los bancos publican el mismo tipo de informes y la misma cantidad de información. Así, los informes publicados voluntariamente dependerán de los objetivos y estrategias perseguidos por cada banco así como de la importancia que para ellos tenga la transparencia en relación a ese concepto.

IV.3.4. Diseño del análisis de contenido

Tras la revisión de la literatura, hemos detectado que se han aportado distintas definiciones del análisis de contenido, tal y como podemos apreciar en la tabla nº IV.4.

Tabla nº IV.4.: Definiciones del análisis de contenido

Fuente	Definición	Apreciación
Berelson (1952: 18)	“Técnica de investigación para la descripción objetiva, sistemática y cuantitativa del contenido manifiesto de la comunicación”	El análisis de contenido ha de someterse a ciertas reglas: objetividad, sistematización, cuantificabilidad y contenido manifiesto
Krippendorff (1990: 28)	“Técnica de investigación destinada a formular, a partir de ciertos datos, inferencias reproducibles y válidas que	Se añade el contexto como marco de referencias donde se desarrollan los mensajes y los

¹¹⁴ No se ha seleccionado información para codificar debido a que se creó en 2011.

	puedan aplicarse a su contexto”	significados
Bardin (1996: 32)	“Conjunto de técnicas de análisis de las comunicaciones tendentes a obtener indicadores (cuantitativos o no) por procedimientos sistemáticos y objetivos de descripción del contenido de los mensajes permitiendo la inferencia de conocimientos relativos a las condiciones de producción/recepción (contexto social) de estos mensajes”	Engloba a las definiciones anteriores
Andréu (2002: 3)	“Conjunto de técnicas que explican el contenido de los mensajes comunicativos de textos, sonidos e imágenes, cuantificables o no con el objetivo de efectuar deducciones lógicas justificadas de la fuente o de sus efectos”	Intenta efectuar deducciones lógicas justificadas de la fuente o de sus efectos

Fuente: Elaboración propia

De la tabla nº IV.4. podemos señalar que uno de los rasgos más repetido es considerar el análisis de contenido como una técnica de investigación para analizar comunicaciones, describir su contenido y aportar deducciones sobre sus efectos. La selección de esta técnica en nuestra investigación ha sido determinada por su potencial para medir el grado en que las diferentes categorías de intangibles se publican por los bancos analizados. A través de ella, se obtienen indicadores por procedimientos sistemáticos y objetivos acerca del contenido de los mensajes, posibilitando la explicación del conocimiento relativo a los mismos (Bardin, 2002).

Numerosas aportaciones destacan la conveniencia de utilizar el análisis de contenido en el estudio de los elementos intangibles [Ochoa *et al.* (2010), Abdifatah y Mubaraq (2012), Fernández *et al.* (2013), Mondal y Ghosh (2013) y Tracy-Anne *et al.* (2014), entre otros]. Tracy-Anne *et al.* (2014) realizan un estudio longitudinal sobre la divulgación de intangibles en empresas intensivas en conocimiento y no intensivas, destacando un aumento de la información divulgada. Por su parte, Abdifatah y Mubaraq (2012), estudian la divulgación de intangibles en bancos de Nigeria después de los profundos cambios sufridos, destacando una tendencia en aumento de la divulgación de intangibles sobre todo del bloque humano. Para Mondal y Ghosh (2013), las partidas de capital intelectual son igualmente distribuidas dentro de los informes de capital intelectual, mientras que la información sobre los elementos externos de capital se revela adecuadamente de manera voluntaria.

Si bien, debemos indicar que la mayoría de los trabajos existentes utilizan sólo los informes anuales a la hora de aplicar esta técnica, cuestión que se puede plantear como una limitación del análisis de contenido [Abdifatah y Mubaraq (2012), Husin *et al.* (2012), Mondal y Ghosh (2013) y Tracy-Anne *et al.* (2014)]. Estudios como los realizados por Abeysekera (2006), Beattie y Thomson (2007), Steenkamp y Northcott (2007), se refieren a la necesidad de perfeccionar esta técnica. Abeysekera (2006) cuestiona si los marcos de codificación utilizados son comparables debido a los diferentes contextos en los que se crean los informes anuales que son revisados con el análisis de contenido. La falta de consenso en la definición del concepto de capital intelectual, lleva a Beattie y Thomson (2007) a considerar que en el análisis de contenido se utilizan términos como sinónimos cuando no lo son y destacan contradicciones derivadas de los diferentes tamaños muestrales. Steenkamp y Northcott (2007), por su parte, recomiendan el uso de temas en lugar de oraciones o párrafos para reducir la subjetividad de las conclusiones derivadas del análisis de contenido. En la misma línea, Dumay y Cai (2014) no tienen una buena opinión sobre la utilización del análisis de contenido para la divulgación de intangibles, incluso le advierten un futuro no muy positivo. Según estos autores, se demanda un análisis de contenido que vaya más allá del análisis de los informes anuales y proponen ampliar su comprensión. Incluso Dumay (2014) considera que la utilización de los informes anuales como base de la información a analizar por parte de otros investigadores no justifica su utilización sino que será necesario utilizar métodos alternativos de divulgación que garanticen la fiabilidad y validez.

En nuestro estudio, y tratando de paliar estas deficiencias, se ha apostado por ampliar los informes objetivo de búsqueda no sólo al informe anual sino a cualquier tipo de informe catalogado como voluntario.

Con relación al análisis de contenido se suelen identificar varias fases en su desarrollo, entre las que se destacan los análisis de prensa, la sistematización de reglas, la generalización, el análisis de contenido mediante ordenador y las propuestas del análisis de contenido cualitativo (Andréu, 2002). No obstante, respecto a las fases del análisis de contenido, son varias las propuestas que pasamos a recoger (Véase tabla nº IV.5.).

Tabla nº IV.5.: Fases del análisis de contenido

Fuente	Fases del análisis de contenido
Mayntz (1980)	Preparación teórica, Determinación de la relevancia de un texto, Determinación de las unidades lingüísticas, Desarrollo del esquema de categorías de análisis, Recuento, formación de índices y comprobación de hipótesis, Fiabilidad y validez.
Weber (1990)	Fijar las unidades de registro, Establecer categorías, Codificar la muestra, Valorar la fiabilidad, Examinar las reglas de codificación, Volver a codificar la muestra, Establecer conclusiones.
Bigné (1999)	Enunciar el tema a investigar, Fijar la población objeto de investigación, Elegir la muestra y la unidad de análisis, Determinar las categorías, Definir sistemas de cuantificación, Codificar y sacar conclusiones.
Sierra (1999)	Muestreo, Determinación de las unidades de análisis, Elección de categorías, Cuadro de recogida de datos.
Andréu (2002)	Definir el objeto de análisis, Fijar las reglas de codificación, Establecer categorías, Medir fiabilidad del sistema, Inferencias.

Fuente: Elaboración propia

En nuestro caso particular, planteamos un análisis de contenido dividido en las siguientes fases: 1) determinación de las unidades objeto de análisis; 2) construcción de las categorías y dimensiones a analizar; 3) selección de las reglas de codificación y normas de recuento; 4) medición de la fiabilidad del sistema; y 5) análisis del procedimiento, en línea con los planteamientos de Andréu (2002).

IV.3.4.1. Unidades objeto de análisis: selección y definición

Según Krippendorff (1990) la selección de unidades de análisis se realiza siguiendo varios criterios: unidades físicas, sintácticas, referenciales, proposicionales y temáticas. Estos criterios nos permitirán distinguir tres tipos de unidades de análisis:

- Unidades de muestro: “son aquellas porciones de la realidad observada, o de la secuencia de expresiones de la lengua, fuente que se consideran independientes unas de otras” (Krippendorff, 1990: 82). En este sentido, la mayoría de los estudios utilizan como unidad de muestreo los informes anuales [Petty y Guthrie (2000), Bozzolan *et al.* (2003), Abeysekera y Guthrie (2005) y Monclús *et al.*

(2006), entre otros] debido a su utilidad como medio de comunicación de fácil accesibilidad. Sin embargo, también se han analizado otro tipo de documentos como presentaciones e informes de analistas [Arvidsson (2003) y García-Meca (2005)] o los informes de capital intelectual (Ordóñez, 2003).

- Unidades de muestreo¹¹⁵: En nuestra investigación, hemos considerado la información publicada por las entidades financieras relevante para nuestra investigación como unidades de muestreo, tales como informes anuales, informes financieros, memorias de sostenibilidad, informes de responsabilidad corporativa, informes de auditorías, así como toda la información relevante para la entidad como gestión del riesgo, datos relevantes, informes de progreso, entre otros.
- Unidades de registro: es “el segmento específico de contenido que se caracteriza al situarlo en una categoría dada” (Holsti, 1969: 166) o “la unidad de significación que se ha de codificar¹¹⁶” (Bardin: 2002: 79) o las “partes de una unidad de muestreo que es posible analizar de forma aislada” (Krippendorff, 1990: 83). La unidad de registro considerada en nuestra investigación será la presencia o ausencia de términos o atributos relacionados con elementos intangibles, lo cual nos pareció lo más apropiado debido a nuestro objetivo no era codificar la totalidad cada una de las unidades de muestreo mediante distintas unidades de registro. Sin embargo, tenemos en cuenta, como mencionan Lasswell *et al.* (1965), que la elección de las unidades de análisis puede influenciar los resultados del mismo. Además, optamos por una codificación informática, la cual será justificada más tarde en el apartado dedicado a estudiar la fiabilidad.
- Unidades de contexto: “es la porción de la unidad de muestreo que tiene que ser examinada para poder caracterizar una unidad de registro. Así, si se trata de una

¹¹⁵ Podemos decir que la memoria anual debe contener la carta a los accionistas, presidente o consejero, la visión y estrategia, el informe de actividades, los estados financieros e informe de auditoría, informe de gestión e información del resto de las secciones, como capital intelectual, responsabilidad social o gobierno corporativo de la empresa.

¹¹⁶ La codificación la debemos entender como la “transformación de los datos que, por descomposición, agregación y enumeración permite desembocar en una representación del contenido, o de su expresión, susceptible de ilustrar al analista sobre las características del texto que pueden servir de índices” (Bardin, 2002: 78).

comunicación escrita, es el pasaje donde se encuentra la unidad de registro. La unidad de contexto suele ser una porción de la comunicación más extensa que la unidad de registro, pero no siempre es así, a veces, la unidad de contexto y la de registro pueden coincidir” (Andréu, 2002: 13). Bardin (2002: 81) expone que la unidad de contexto “corresponde al segmento del mensaje cuyo tamaño (superior o igual a la unidad de registro) es óptimo para captar la significación exacta de la unidad de registro”. Además, este tipo de unidades suele proveer información de fondo requerida para tomar decisiones al desarrollar las categorías y codificar las unidades de registro (Krippendorff, 1990). En nuestro caso, las unidades de contexto seleccionadas fueron las frases debido a que suelen ser fácilmente identificables y evitan la falta de fiabilidad del estudio (Bozzolan *et al.*, 2003). A este respecto cabe mencionar que son numerosos los estudios que utilizan la frase como unidad de contexto a analizar [Bozzolan *et al.* (2003), Abeysekera y Guthrie (2005) y Beattie y Thomson (2007), entre otros], lo cual ha orientado nuestra decisión.

En este sentido, la aplicación del análisis de contenido a nuestro trabajo ha exigido analizar las diferentes unidades de muestreo, medir las unidades de registro y las de contexto para codificar la información, tomando las decisiones que aparecen recogidas en la tabla nº IV.6.:

Tabla nº IV.6.: Unidades del análisis de contenido realizado

Unidad	Objetivo	Estudio
Unidad de muestreo	Unidad de elección de la realidad de estudio para hacer inferencias sobre la población	Información publicada por entidades financieras voluntariamente
Unidad de registro	Unidad de significación y descripción para realizar el análisis de contenido	Presencia o ausencia de términos o atributos relacionados con elementos intangibles
Unidad de contexto	Unidad de comunicación para caracterizar una unidad de registro	Frase

Fuente: Elaboración propia

IV.3.4.2. Construcción de categorías y dimensiones a analizar

Como hemos referido anteriormente, el análisis de contenido consiste en analizar los informes seleccionados y codificar la información de los mismos siguiendo una temática y bajo un marco general que registre la información sobre elementos intangibles revelada. En este sentido, la mayoría de las investigaciones empíricas que analizan la divulgación de información sobre intangibles se centran en el marco inicial de Sveiby (1997), modificado más tarde por Petty y Guthrie (2000), el cual considera el capital intelectual como el conjunto de elementos intangibles de la organización y propone la categorización del mismo en capital humano, capital estructural o interno y capital relacional o externo. Striukova *et al.* (2008), por su parte, comparten esta clasificación del capital intelectual y la consideran válida y fiable.

En nuestro caso particular, se ha elegido el modelo para la medición y gestión del capital intelectual del CIC, conocido como el Modelo Intellectus. (IADE-CIC, 2003), definido como un modelo para gestionar el conocimiento y la dirección estratégica, mejorar la eficacia y eficiencia de las organizaciones y diseñar metodologías para la creación y distribución de dicho conocimiento. Además, este modelo aporta aspectos detallados y concretos que permiten explicar la riqueza intangible de las organizaciones, ofreciendo información desagregada a través de un esquema de elementos, indicadores y variables. Además, su aplicabilidad procede de una muestra de empresas españolas en las que participaron también bancos.

Partiendo de este modelo, se ha procedido a la evaluación del grado de divulgación de las tres categorías de capital intelectual: *capital humano*, *capital estructural* y *capital relacional*, la subdivisión propuesta en el Modelo Intellectus tanto para capital estructural como para capital relacional permitió profundizar en estas categorías, gracias a la exhaustividad con la que el citado modelo define los elementos que conforman los capitales organizativos, tecnológico, social y negocio, que dentro de sus respectivos bloques han sido incluidos.

En la tabla nº IV.7. se puede observar la estructura propuesta en el Modelo Intellectus que sirvió como marco de referencia para adaptar el sistema de categorías empleado para el estudio de la divulgación de intangibles en bancos que cotizan en el IBEX 35 durante el período 2010-2012.

Tabla nº IV.7.: Estructura del Modelo Intellectus

Capital humano	Capital Estructural	Capital Relacional
ELEMENTOS		
Valores y actitudes	Propiedad intelectual	Relaciones financieras
Capacidades	Cultura corporativa	Marcas
Empleados	Filosofía de gestión	Clientes
Conocimiento	Procesos tecnológicos	Imagen de empresa y corporativa
Know-how	Procesos de gestión	Canales de distribución
Educación	Sistemas de información	Acuerdos de licencia y franquicia
Innovación y desarrollo	Sistemas de redes	Lealtad y satisfacción de la clientela
Espíritu emprendedor	Marcas comerciales	Pactos con proveedores
Competencias del trabajador	Infraestructuras	Capacidad de negociación
Desarrollo profesional	Rutinas organizativas	Alianzas estratégicas y notoriedad de la marca

Fuente: Adaptado de IADE-CIC (2003)

Partiendo de la división tripartita y tomándola como base, consideramos oportuno añadir las dos siguientes categorías concepto capital intelectual y utilidad informativa.

Con respecto a la categoría *concepto capital intelectual*, debemos comentar que es una categoría amplia en la que analizamos si los bancos incorporan el inmovilizado intangible dentro de la información voluntariamente revelada por éstos. Concretamente distinguimos la clasificación que realiza el PGC vigente la cual incluye la información relativa a investigación y desarrollo de la entidad, las concesiones administrativas, la propiedad intelectual, el fondo de comercio, los derechos de traspaso, las aplicaciones informáticas y los anticipos para inmovilizaciones intangibles. Además, hemos considerado conveniente que en este bloque aparezcan los activos intangibles generados internamente, responsables de la mayoritaria falta de registro contable de elementos intangibles y las diferencias entre valor contable y valor de mercado o diferencia surgida en una organización entre el precio teórico de las acciones a partir de los datos de los registros contables y el valor de mercado, en directa dependencia de las expectativas que los

inversores tienen sobre la actividad futura de la empresa, motivo que se justifica responsable igualmente de la aparición del interés hacia el capital intelectual.

Entre las categorías concernientes al *capital humano*, destacamos la inclusión de aspectos referentes a los empleados, *Know how*, conocimiento, educación, formación, espíritu emprendedor, competencias del trabajo, equidad, salud y seguridad de los empleados, ambiente de trabajo, cualificación profesional, desarrollo profesional, programas de formación, aptitudes, género, discapacidad, relaciones con los empleados y bienestar, antigüedad de los empleados, edad, número, experiencia profesional liderazgo de gerentes, aprendizaje y trabajo en equipo.

En lo que respecta a *capital estructural*, agrupamos los aspectos referidos a la propiedad intelectual, cultura corporativa, filosofía de gestión, procesos tecnológicos y de gestión, sistemas de información y de redes, investigación, desarrollo e innovación, calidad, reconocimiento, logros, marcas comerciales, *copyrights*, infraestructuras, rutinas organizativas, estrategias, manuales de procesos, base de datos, innovación y desarrollo, rutinas organizativas, procedimientos, procesos de reflexión estratégica, estructura de la organización, tecnología de procesos, tecnología de producto, tecnología de la información, flexibilidad organizativa, visión, patentes y capacidad de mejora.

En “*capital relacional*” se incluyen los aspectos relacionados con las marcas, e imagen de empresa, canales de distribución, acuerdos de licencia, acuerdos de franquicia, lealtad, satisfacción de la clientela, pactos con proveedores, capacidad de negociación, alianzas estratégicas y notoriedad de marcas.

La última categoría *utilidad informativa* engloba conceptos relativos a la utilidad de la información sobre intangibles según se ha justificado en la presente Tesis Doctoral. Las ideas fundamentales de análisis para este conjunto de términos se relacionan tanto con la necesidad de gestionar los intangibles y en su caso revelarlos como con los diferentes beneficios que esperan tanto a nivel de usuarios internos como externos. Entre ellos, términos como divulgación voluntaria, gestión, información corporativa, usuarios internos, como directivos y accionistas, usuarios externos, necesidades informativas, *stakeholders* o grupos de interés y utilidad, rentabilidad, beneficio, satisfacción, necesidades de usuarios, creación de valor, rendimiento, relevancia, fiabilidad, comparabilidad, imagen fiel y

oportunidad. Todos ellos combinados en el contexto de una frase vinculada a elementos intangibles y/o capital intelectual.

Bajo el paradigma de la utilidad, los usuarios deberían analizar qué tipo de información incluir en los estados contables a partir de los objetivos perseguidos y de sus propias necesidades. Si bien, para usuarios como los gestores de la organización, la utilidad informativa reside en la planificación, control, gestión y evaluación de actuaciones. Al conocer los recursos y capacidades de la organización, los usuarios de la información podrán determinar la estrategia empresarial, adoptar decisiones eficientes, crear valor y controlar la gestión empresarial. Además, el disponer de información sobre la organización podrá derivar en unos mejores resultados ante su relación con la creación de fuentes de ventajas competitivas. Razones que nos llevan a considerar la categoría *utilidad informativa* relevante en nuestro estudio.

El sistema de categorías finalmente empleado para realizar la codificación de los documentos objeto de estudio, es el recogido en la tabla nº IV.8.

Tabla nº IV.8.: Estructura de las categorías utilizadas en el estudio

Categorías	Términos revisados
Concepto de Capital Intelectual	- Activos intangibles - Activos generados internamente - Capital Intelectual - Diferencias entre valor contable y valor de mercado - Intangible: investigación, desarrollo, concesiones administrativas, propiedad intelectual, fondo de comercio, derechos de traspaso, aplicaciones informáticas, anticipos para inmovilizaciones intangibles.
Capital Humano	- Empleados, <i>know-how</i>, conocimiento, educación, formación, espíritu emprendedor, competencias del trabajo, equidad, salud y seguridad de los empleados, ambiente de trabajo, cualificación profesional, desarrollo profesional, programas de formación, aptitudes empresariales, género, discapacidad, relaciones con los empleados, bienestar de los empleados, antigüedad de los empleados, edad, número de empleados, experiencia profesional, liderazgo de gerentes, aprendizaje y trabajo en equipo.
Capital Estructural	- Propiedad intelectual, cultura corporativa, filosofía de gestión, procesos tecnológicos y de gestión, sistemas de información y de redes, investigación, desarrollo e innovación, calidad, reconocimiento, logros, marcas comerciales, copyrights, infraestructuras, rutinas organizativas, estrategias, manuales de procesos, base de datos, capital de procesos, capital de productos o servicios y capital de innovación y desarrollo, rutinas organizativas, procedimientos, procesos de reflexión estratégica, estructura de la organización, tecnología de procesos, tecnología de producto, tecnología de la información, flexibilidad organizativa, capital organizativo, capital tecnológico, visión, patentes y capacidad de mejora.

Capital Relacional	- Relaciones financieras, marcas, clientes, imagen de empresa, imagen corporativa, canales de distribución, acuerdos de licencia, acuerdos de franquicia, lealtad, satisfacción de la clientela, pactos con proveedores, capacidad de negociación, alianzas estratégicas, notoriedad de marcas, liderazgo de gerentes.
Utilidad Informativa	- Divulgación voluntaria - Gestión - Información Corporativa - Usuarios internos: directivos y accionistas. - Usuarios externos: necesidades informativas, <i>stakeholders</i> o grupos de interés. - Utilidad: rentabilidad, beneficio, satisfacción, necesidades de usuarios, creación de valor, rendimiento, relevancia, fiabilidad, comparabilidad, imagen fiel, oportunidad.

Fuente: Elaboración propia

IV.3.4.3. Selección de reglas de codificación y normas de recuento

La fase de codificación analizada puede considerarse como la atribución de una puntuación a cada unidad de registro relacionada con los elementos intangibles. En este sentido, Bardin (2002) señala diversos tipos de reglas de recuento como la presencia (o ausencia), la frecuencia, la intensidad, la dirección o el orden, entre otros. Además, estas reglas de recuento guían investigaciones posteriores como la de Krippendorff (2004) y la de Beattie y Thomsom (2007) los cuales detectan la presencia o ausencia y la frecuencia de un ítem pero no capturan el volumen de información divulgada. Sin embargo, podemos considerar que ambos enfoques suelen ser igualmente válidos debido a que obtienen similares conclusiones [Patten (2002) y Patten y Cramton (2003)].

Para conseguir los objetivos marcados en nuestro caso de estudio, la medida de codificación empleada ha sido la presencia o ausencia de los elementos intangibles descritos anteriormente. Además, se han fijado las siguientes normas a la hora de codificar la temática de cada uno de los documentos:

- Se codifican tablas, gráficos, cuadros y diagramas pero no imágenes.
- Todas las frases tienen la misma importancia. No se ha considerado la posición de la frase en el documento analizado.
- Se codifica toda la información divulgada por los bancos que componen la muestra.
- Se codifica cuando el concepto está implícito.

IV.3.4.4. Fiabilidad

La fiabilidad de una medida se refiere al grado en el que los datos que resulten del proceso de evaluación se obtengan con independencia del suceso, persona o instrumento que lo mide (Krippendorff, 1990). En este sentido, consideramos que el análisis de contenido necesitará demostrar la fiabilidad de sus instrumentos y de los datos obtenidos usando esos instrumentos, de manera que se pueda asumir que son resultados provenientes de los fenómenos reales y no de circunstancias extrínsecas de alguna de las partes del proceso [Krippendorff (1990) y Milne y Adler (1999)].

Para Krippendorff (1990), la fiabilidad se establece a través del cumplimiento de tres procesos: el acuerdo entre observadores o grado en el que puede repetirse un proceso en circunstancias diferentes, la estabilidad o grado en el que un proceso permanece inalterable a lo largo del tiempo y la exactitud o comparación de los resultados obtenidos en el proceso de pruebas con los estándares predefinidos.

En nuestro caso la fiabilidad se justifica por los siguientes motivos. En primer lugar, por el modelo utilizado como referencia, el Modelo Intellectus, en base al cual se seleccionan diferentes categorías para codificar la muestra de informes seleccionada. El sistema de categorías utilizado no obedece a ningún interés predefinido puesto que proviene de un esquema generalmente admitido y conocido sobre el análisis del capital intelectual de una organización.

Respecto al sistema de codificación seleccionado, estimamos conveniente justificar el uso de un sistema de codificación informático frente a uno manual. Teniendo en cuenta lo anterior, no resulta difícil encontrar investigaciones centradas en destacar la importancia de utilizar programas informáticos para hacer análisis cualitativos [Miles y Huberman (1994), Saldaña (2009) y Silverman (2013)]. Además, la codificación informática permite manejar información estadística, documentos, entrevistas, material de observación y participación. Krippendorff (1990) destaca el procesamiento de gran cantidad de datos a una alta velocidad, mediante un sistema informático que garantiza la fiabilidad, puesto que independientemente de la codificación realizada, el resultado obtenido no varía.

En nuestro estudio hemos utilizado la aplicación ATLAS.ti, software versión 7.5.10. que facilita el análisis cualitativo de datos textuales y audiovisuales. Del mismo modo,

debemos resaltar la flexibilidad de esta herramienta de generación de búsquedas. Frieze (2009) destaca la novedad que incorpora este software, la cual permite mantener el formato de documentos complejos con todos y cada uno de sus elementos y combinar una doble dimensión en nuestro análisis integrado, una perspectiva narrativa más cualitativa y una, analítica, más cuantitativa. Además, según Smit (2002), ayuda a analizar datos cualitativos, permite recopilar y organizar su texto, audio o archivos de datos visuales, facilita las actividades comprometidas en el análisis y la interpretación, posibilita la construcción de una red que conecta los pasajes seleccionados y permite usarla para descubrir significados interrelacionados.

En relación con lo anterior, Muhlmeyer (2011) asocia tres características importantes con la utilización de ATLAS.ti:

- Los conceptos pueden ser capturados por las relaciones basadas en los códigos y referencias.
- Un proyecto de ATLAS.ti puede permitir que toda la información de la investigación sea analizada y codificada.
- El material y los resultados que otros investigadores utilizan estarán disponibles para el resto de usuarios interesados en los mismos.

Concretamente, Schiellerup (2008) indica que la utilización de ATLAS.ti permite atribuir el mismo código para porciones de diversas partes del texto, lo cual podrá generar un gran número de códigos que dependerán de la cantidad de datos del proceso de interpretación que se decide llevar a cabo. Si bien, debemos tener en cuenta el riesgo de pérdida de la visión general de los códigos. Tal como dice Saldaña (2009), aunque se utilice un programa ATLAS.ti/NVivo o MaxQda, el investigador es responsable de codificar, pero el programa permite con gran eficiencia organizar, manejar, re-configurar todos tus datos con el objetivo de facilitar la reflexión analítica del investigador que es un proceso humano.

Es por todo ello, que planteamos la conveniencia de utilizar la codificación informática respaldada por el ahorro de tiempo, la exploración y codificación, intuitivas y sistemáticas, la inclusividad e hipertextualidad, la intersubjetividad y, sobre todo, la modelización y visualización analíticas [Schiellerup (2008) y Saldaña (2009)].

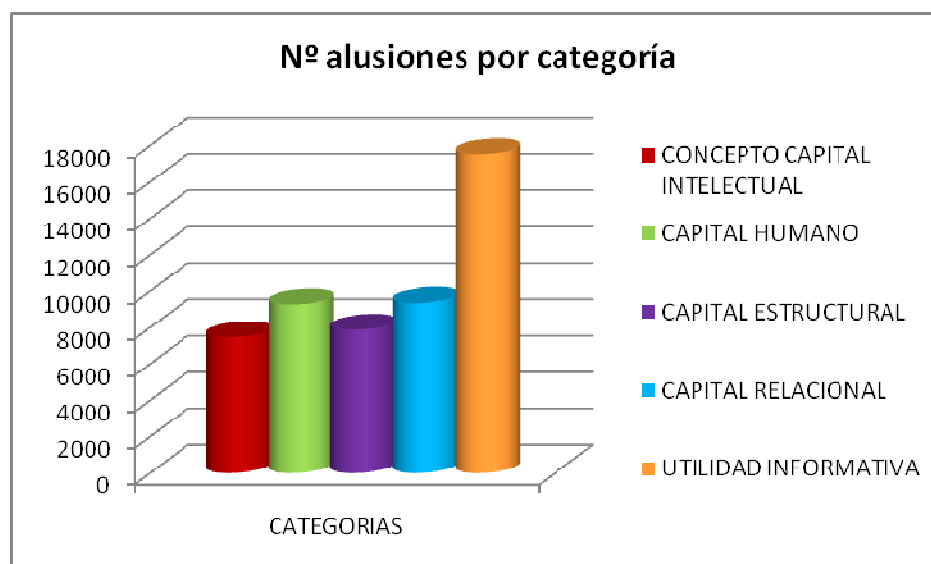
IV.4. ANÁLISIS DE RESULTADOS

En este amplio apartado analizaremos los resultados obtenidos de los informes revelados voluntariamente por los bancos objeto de estudio, con un doble carácter: descriptivo y explicativo. Comenzaremos el bloque descriptivo con el análisis de las divulgaciones voluntarias que realizan para cada una de las categorías seleccionadas tanto los bancos considerados de forma global como individualmente para cada uno de estas entidades. La evolución de la importancia de los elementos intangibles constituye el siguiente apartado con carácter descriptivo, lo que nos permitirá observar la tendencia en su pasado más reciente. A su vez, será analizado tanto de forma global como individual para cada una de los bancos estudiados. Por último, nos centraremos en el análisis explicativo de la divulgación según dos variables: tipo de informe y años analizado. Todos estos apartados serán estudiados a continuación para poder extraer las conclusiones oportunas.

IV. 4.1. Información de intangibles divulgada por los bancos españoles en función de las categorías de análisis

Con este apartado respondemos a uno de los objetivos empíricos de nuestra Tesis Doctoral, conocer qué están revelando sobre intangibles los bancos españoles. De este modo, el gráfico nº IV.1. muestra el número de alusiones dedicadas a cada una de las categorías consideradas en nuestro estudio durante los tres años estudiados en su conjunto. Se puede observar como la categoría predominante de manera global en el período considerado, 2010-2012 es *utilidad informativa*, seguida a cierta distancia por la categoría *capital relacional*, la categoría *capital humano* y la categoría *capital estructural*, las cuales superan 8.000 repeticiones en el total de los informes considerados. Con un último lugar, destaca la posición de la categoría concepto *capital intelectual*. Véase ilustración nº IV.1.

Ilustración n° IV.1.: Número de alusiones según categorías para la población objetivo



Fuente: Elaboración propia

También nos parece oportuno profundizar en el comentario de aquellas unidades que han sido más repetidas dentro de cada una de estas categorías analizadas en el período considerado 2010-2012 (Véase Tabla n° IV.9.).

Tabla n° IV.9.: Número de alusiones por categoría y banco¹¹⁷

CATEGORÍAS	ELEMENTOS	NÚMERO DE ALUSIONES
CONCEPTO CAPITAL INTELLECTUAL		7467
	Activos inmateriales	144
	Activos generados internamente	2102
	Capital intelectual	159
	Intangible	5062
CAPITAL HUMANO		9265
	Conocimiento	989
	Desarrollo profesional	1
	Discapacidad	361

¹¹⁷ En cada categoría se han analizado todos los términos mencionados en la tabla n° IV.8. La causa de que no aparezcan en esta tabla es que el número de alusiones es cero.

	Edad	475
	Educación	868
	Empleados	4279
	Equidad	31
	Formación	1678
	Género	387
	Aprendizaje	196
CAPITAL ESTRUCTURAL		7861
	Calidad	3285
	Estrategias	790
	Infraestructuras	465
	Logros	137
	Procedimientos	2496
	Visión	626
	Patentes	62
CAPITAL RELACIONAL		9345
	Clientes	9108
	Lealtad	63
	Marcas	134
	Notoriedad	40
UTILIDAD INFORMATIVA		17512
	Divulgación voluntaria	2
	Gestión	213
	Información corporativa	30
	Usuarios externos	6459
	Usuarios internos	1732
	Utilidad	9076
TOTALES:		55671

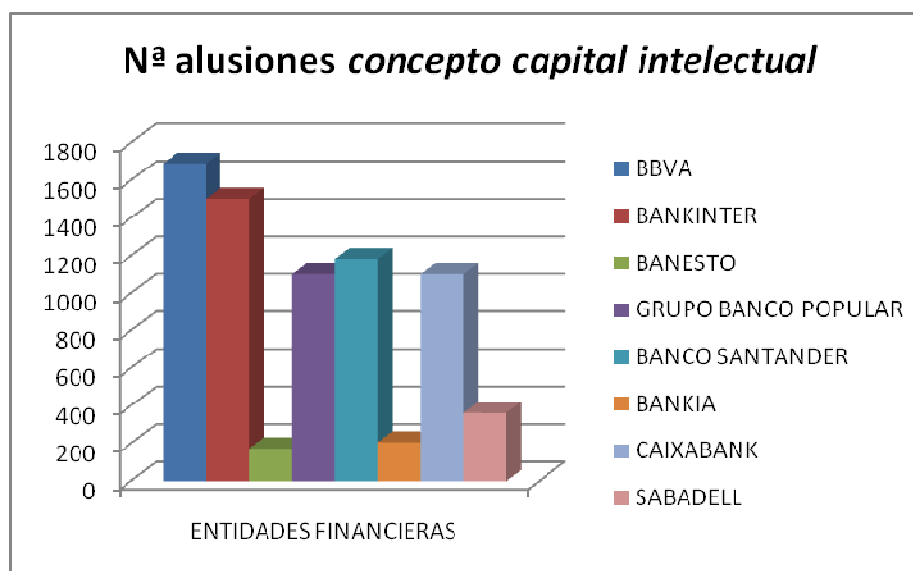
Según se puede observar en la tabla nº IV.9., dentro de la categoría *utilidad informativa* ocupa un lugar destacado el término utilidad con 9.076 alusiones, seguido por usuarios externos con 6.459 alusiones, mientras que el término divulgación voluntaria es el menos revelado, son sólo dos alusiones. Las categorías *capital relacional* y *capital humano* superan las 9.000 alusiones en su conjunto, lo que avala su importancia dentro de nuestro estudio. Dentro de la siguiente categoría en orden de importancia, *capital relacional*, el término más divulgado hace referencia a las relaciones mantenidas con los clientes, seguido por los términos marcas, lealtad y notoriedad. Empleados y formación son los términos más

divulgados en general dentro de la categoría *capital humano*, seguidos por los términos conocimiento, educación, edad y discapacidad. En el sentido opuesto, aparecen los términos desarrollo profesional y equidad como los términos menos divulgados dentro de esta categoría. *Capital estructural* es la siguiente categoría destacada en número de revelaciones con más de 7.800 alusiones, dentro de la cual los términos calidad y procedimientos son los más destacados mientras que logros y patentes son los menos relevantes en número de alusiones. Dentro de la categoría *concepto capital intelectual* con 7.467 alusiones, los términos más repetidos son intangibles y activos generados internamente, mientras que los menos divulgados son activos inmateriales y capital intelectual.

IV.4.1.1. Categoría Concepto Capital Intelectual

En este caso, detallamos el número de alusiones de la categoría *concepto capital intelectual*. Con esta categoría nos referimos al conjunto de activos intangibles que destaca el PGC, a los activos generados internamente y a todas las diferencias que surgen entre valor contable y valor de mercado y que dependen de las expectativas de los inversores sobre la actividad de la empresa. Es una categoría heterogénea en cuanto a términos pero que persigue un fin homogéneo, conocer si la problemática de los intangibles aparece como una preocupación para las entidades financieras. Véase ilustración nº IV.2:

Ilustración nº IV.2.: Número de alusiones de la categoría concepto capital intelectual por banco:



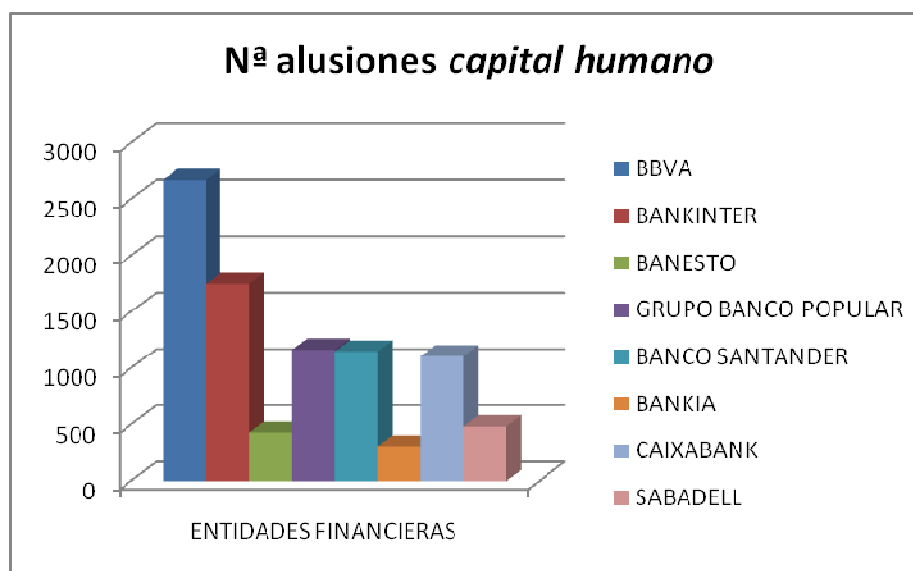
Fuente: Elaboración propia

BBVA y Bankinter son las entidades financieras que dedican un mayor atención al *capital intelectual* como categoría, seguida muy de cerca por Banco Santander, CaixaBank y Grupo Banco Popular, mientras que para el resto de entidades financieras consideradas la categoría *concepto capital intelectual* es prácticamente inexistente. Por tanto, podemos observar una respuesta bastante desigual hacia la preocupación por el registro contable de intangibles según los términos analizados.

IV.4.1.2. Categoría Capital Humano

Respecto a la categoría *capital humano*, destacamos la inclusión de aspectos relevantes para la gestión de los recursos humanos en cualquier empresa y, concretamente, para las entidades financieras, como el *Know how*, conocimiento, educación, formación, espíritu emprendedor, competencias del trabajo, equidad, salud y seguridad de los empleados, ambiente de trabajo, cualificación y desarrollo profesional, entre otros. Véase ilustración nº IV.3.:

Ilustración nº IV.3.: Número de alusiones de la categoría capital humano por banco



Fuente: Elaboración propia

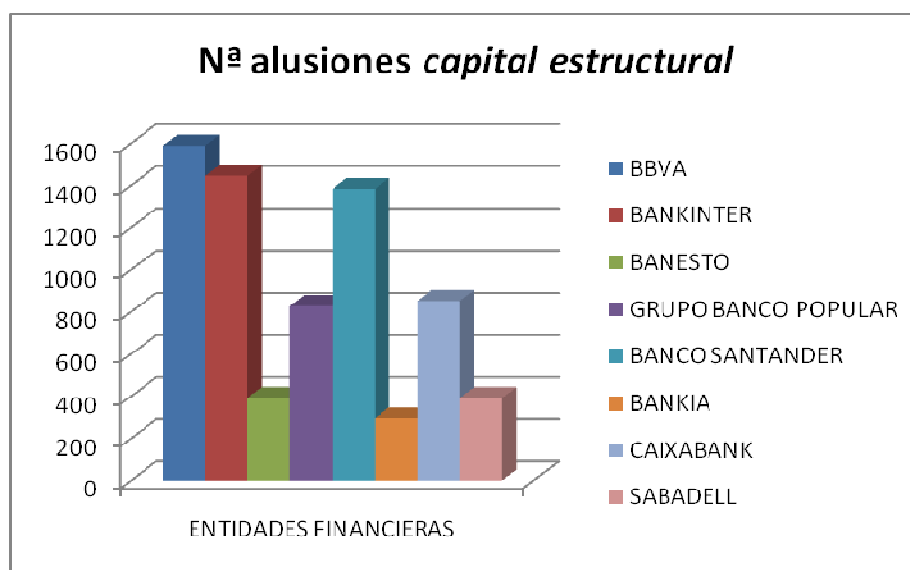
Tal y como se desprende de la ilustración nº IV.3., la entidad BBVA dedica mayor importancia a la categoría *capital humano*. Algo más distanciada aparecen las entidades Bankinter, Grupo Banco Popular, Banco Santander y CaixaBank, aunque desde la teoría parece deducirse que la categoría *capital humano* debería ser una de las categorías importantes para casi todas las entidades financieras que conforman nuestra muestra de estudio, los resultados no ofrecen apoyo a esta afirmación por cuanto se observan discrepancias bastante acusadas entre un primer bloque que valoran bien o muy bien este bloque de intangibles frente a un segundo conjunto de entidades que apenas si le conceden importancia como Banesto, Bankia y Sabadell.

IV.4.1.3. Categoría Capital Estructural

Seguidamente, analizamos la categoría *capital estructural*, la cual recoge aspectos como la propiedad intelectual, cultura corporativa, filosofía de gestión, procesos tecnológicos y de gestión, sistemas de información y de redes, investigación, desarrollo e

innovación, calidad, reconocimiento y logros, entre otros. En definitiva, todos los intangibles asociados al ámbito interno de los bancos estudiados. Véase ilustración nº IV.4.

Ilustración nº IV. 4.: Número de alusiones de la categoría capital estructural por banco



Fuente: Elaboración propia

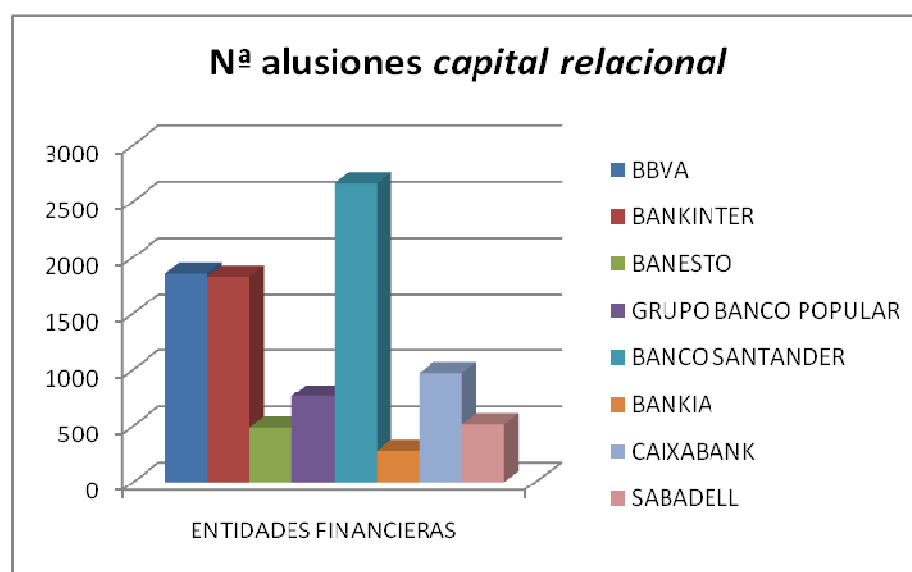
Tal y como se desprende la ilustración nº IV.4., la categoría *capital estructural* es revelada por todas las entidades financieras del estudio. Si bien, observamos que aparecen diferencias extremas en el número de alusiones de BBVA, Bankinter y Banco Santander a la misma. Algo más distanciadas en número de alusiones aparecen Grupo Banco Popular y CaixaBank pero sobre todo resulta llamativo la escasa importancia que conceden Banesto, Bankia y Sabadell al *capital estructural*. En consecuencia, observamos que la divulgación voluntaria de información de la categoría *capital estructural* no es homogénea para todos los bancos analizados según los datos desprendidos de la ilustración nº IV.4.

IV.4.1.4. Categoría Capital Relacional

A continuación, analizamos la categoría *capital relacional* o conjunto de relaciones financieras, marcas, relaciones con los clientes, imagen de empresa, canales de distribución,

acuerdos de licencia y franquicia, entre otros que mantienen las entidades financieras con sus grupos de interés. Se incluyen en este bloque todos los intangibles de las relaciones externas de los bancos. Véase ilustración nº IV.5.

Ilustración nº IV.5.: Número de alusiones de la categoría capital relacional por banco



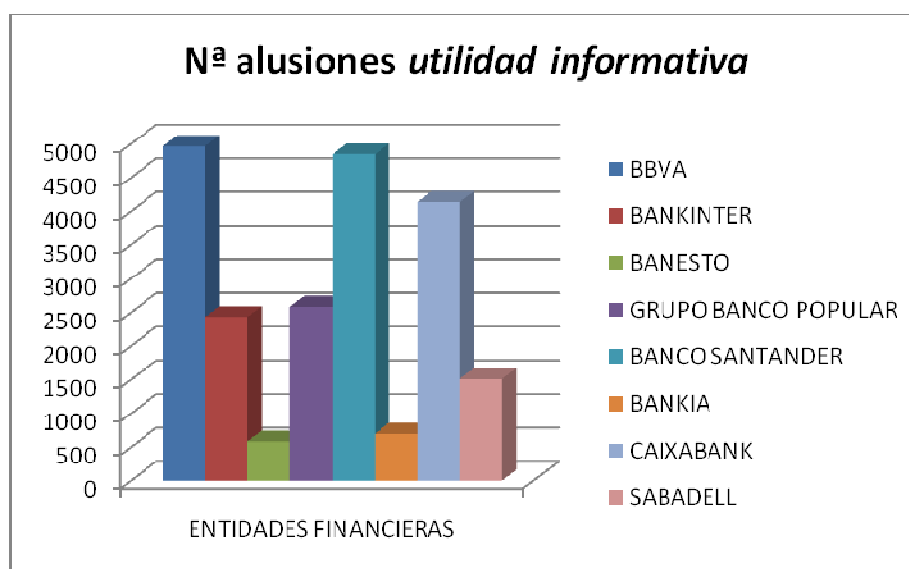
Fuente: Elaboración propia

En la ilustración nº IV.5. observamos que no todos los bancos objeto de estudio consideran igual de importante el *capital relacional*. Destacamos que Banco Santander es el banco que mayor importancia concede a esta categoría, seguido por BBVA y Bankinter. Grupo Banco Popular y CaixaBank, aparecen algo más distanciadas mientras que la relevancia que conceden Banesto, Bankia y Sabadell a esta categoría bastante menor, lo cual nos lleva a considerar que no todos los bancos analizados conceden la misma importancia a esta categoría, hecho que desde la práctica nos ha sorprendido por las implicaciones que con respecto a los grupos de interés supone.

IV.4.1.5. Categoría Utilidad Informativa

La última categoría que analizamos es la *utilidad informativa*, bajo la cual hemos englobado términos muy heterogéneos pero válidos en el análisis de la preocupación por la información, su utilidad, la gestión y los grupos de interés. Así, se incluyen en la revisión realizada conceptos como la divulgación, la gestión, la utilidad, la información corporativa y el grupo de usuarios, internos y externos interesados en obtener información sobre los elementos intangibles de la entidad. Véase ilustración nº IV.6.

Ilustración nº IV.6.: Número de alusiones de la categoría utilidad informativa por banco



Fuente: Elaboración propia

La ilustración nº IV.6. nos muestra que BBVA, Banco Santander y CaixaBank aparecen como las entidades que conceden mayor importancia a esta categoría, destacando diferencias significativas en el número de alusiones. Algo más distanciadas aparecen Grupo Banco Popular y Bankinter, mientras que el resto de entidades dedican escasa relevancia a esta categoría. De nuevo, encontramos una distancia considerable entre aquellos bancos que destacan al alza esta categoría y los que representan los menos interesados en comunicar aspectos relacionados con la utilidad informativa.

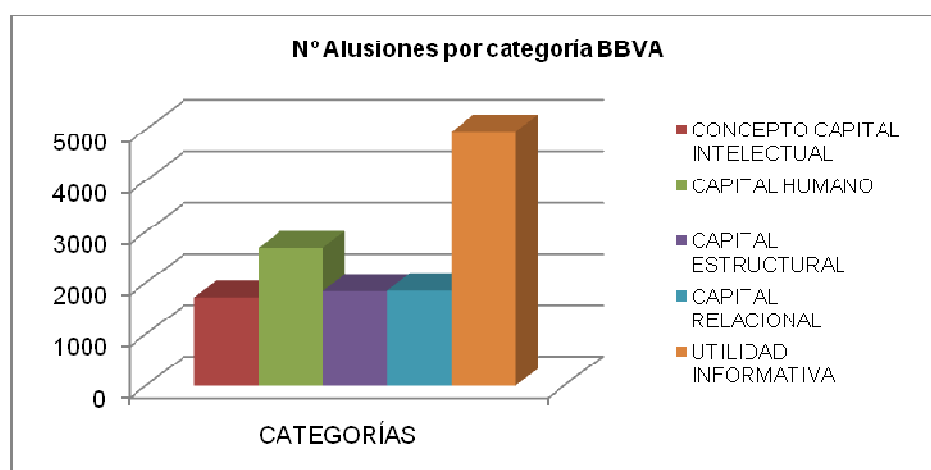
IV.4.2. La información sobre intangibles divulgada para cada uno de los bancos estudiados

En los siguientes epígrafes se recoge la descripción de los resultados obtenidos para los bancos analizados por nuestra Tesis Doctoral. Específicamente, se describe la información sobre intangibles divulgada, destacando los términos más relevantes dentro de cada categoría. Por último, se dedica especial atención al tipo de informe en el que cada banco objeto de estudio divulga información sobre estos elementos.

IV.4.2.1. Resultados: Caso BBVA

Dentro de la información divulgada voluntariamente por BBVA, la categoría más repetida es *utilidad informativa*, en la cual se aprecian diferencias extremas respecto al resto de categorías. Las categorías *capital humano* y *capital relacional* le siguen en orden de importancia. Algo más distanciadas aparecen las categorías *capital estructural* y *concepto capital intelectual*. (Véase ilustración nº IV.7.)

Ilustración nº IV.7.: Número de alusiones por categoría de BBVA



Fuente: Elaboración propia

Respecto a la categoría *utilidad informativa*, en BBVA reciben una mayor atención los términos usuarios internos y utilidad, que los relativos a los usuarios externos y siendo

casi inexistentes las alusiones al resto de términos relacionados. Dentro de la categoría *concepto capital intelectual*, la alusión al término intangible alcanza un número de repeticiones considerable, mientras que la aparición de capital intelectual resulta prácticamente inapreciable. Toda esta información se puede apreciar en la tabla nº IV.10.

Tabla nº IV.10.: Número de alusiones por categoría de BBVA y términos más repetidos¹¹⁸

BBVA		
CONCEPTO CAPITAL INTELECTUAL	Total	1719
	Activos inmateriales	28
	Activos generados internamente	103
	Capital intelectual	2
	Intangible	1586
CAPITAL HUMANO	Total	2686
	Conocimiento	386
	Desarrollo profesional	0
	Discapacidad	52
	Edad	199
	Educación	401
	Empleados	1184
	Equidad	15
	Formación	284
	Género	149
	Aprendizaje	16
CAPITAL ESTRUCTURAL	Total	1840
	Calidad	753
	Estrategias	199
	Infraestructuras	111
	Logros	12
	Procedimientos	513
	Visión	239
	Patentes	13
CAPITAL RELACIONAL	Total	1855
	Clientes	1824

¹¹⁸ En cada categoría se han analizado todos los términos mencionados en la tabla nº IV.8. La causa de que no aparezcan en esta tabla es que el número de alusiones es cero.

	Lealtad	2
	Marcas	12
	Notoriedad	17
UTILIDAD INFORMATIVA	Total	4963
	Divulgación voluntaria	0
	Gestión	0
	Información corporativa	1
	Usuarios internos	2515
	Usuarios externos	221
	Utilidad	2226
TOTALES		13063

Fuente: Elaboración propia

En último lugar, la alusión que hace BBVA a las diferentes categorías de nuestro estudio varía según el informe considerado, siendo el informe anual el que más información revela con este carácter y los informes empresariales los menos empleados. Dentro del informe anual, la categoría predominante es *utilidad informativa* y la menos revelada *capital relacional*, mientras que dentro de los informes empresariales, la categoría *utilidad informativa* es la más divulgada y *concepto capital intelectual* la que presenta menor atención. Resulta destacable la escasa alusión de la categoría *capital estructural* dentro de los ratings e informes de progreso de BBVA. Véase tabla nº IV.11.

Tabla nº IV.11.: Número de alusiones de intangibles por informe en BBVA

CATEGORÍAS	INFORMES						TOTALES
	Informe anual	Memoria de sostenibilidad	Informes empresariales	Rating e informes de progreso	Sostenibilidad	Grupo BBVA	
CONCEPTO CAPITAL INTELECTUAL	649	289	205	302	119	95	1719
CAPITAL HUMANO	560	620	557	457	273	219	2686
CAPITAL ESTRUCTURAL	549	388	230	57	403	213	1840
CAPITAL RELACIONAL	377	456	220	218	367	217	1855
UTILIDAD INFORMATIVA	1345	1439	890	615	405	269	4963
TOTALES	5891	3548	159	1349	1467	649	13063

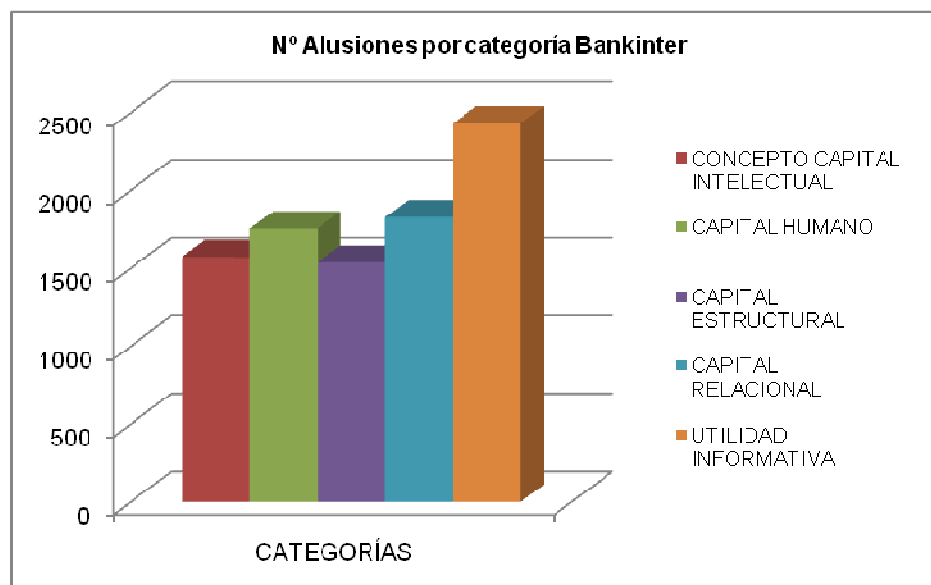
Fuente: Elaboración propia

En resumen, consideramos que BBVA parece estar apostando por divulgar información voluntaria sobre sus elementos intangibles y, en especial, acerca de categoría *utilidad informativa*, sin olvidar la importancia de *capital humano*, dentro de la cual el término empleados es el más divulgado, prueba de la importancia de este bloque para este banco. Seguido por orden de importancia destacamos la categoría *capital relacional*, dentro de la cual las relaciones con los clientes son el elemento más importante para BBVA. No menos importante aparece la alusión a la categoría *capital estructural*, dentro de la cual calidad y procedimientos son los conceptos más importantes para esta entidad. En último lugar destacamos la categoría *concepto capital intelectual*, dentro de la cual los intangibles son el término más referenciado.

IV.4.2.2. Resultados: Caso Bankinter

Observamos que la categoría más distanciada en número de alusiones dentro de la información voluntariamente revelada por Bankinter es *utilidad informativa*, seguida de las restantes categorías: *capital relacional*, *capital humano*, *concepto capital intelectual* y *capital estructural*. De hecho, se observa como estas cuatro categorías parecen estar casi equiparadas en orden de importancia, lo cual nos lleva a destacar la importancia que concede esta entidad a revelar información sobre sus elementos intangibles en términos generales. Véase ilustración nº IV.8.

Ilustración n° IV.8.: Número de alusiones por categoría Bankinter



Fuente: Elaboración propia

Dentro de la categoría más revelada, *utilidad informativa*, Bankinter destaca la utilidad como término más repetido, sin olvidarse de los usuarios internos y externos, los cuales aparecen algo distanciados, tal y como se puede observar en la tabla n° IV.12. La alusión al resto de términos es prácticamente inapreciable. Dentro de la categoría menos revelada, *capital estructural*, el término más revelado por Bankinter es calidad, seguido por términos como procedimientos, infraestructuras y estrategias. El resto de términos considerados descienden en orden de importancia. Véase tabla IV.12.

Tabla n° IV.12.: Número de alusiones por categoría de Bankinter y términos más repetidos

BANKINTER	
CONCEPTO CAPITAL INTELECTUAL	Total 1571
	Activos inmateriales 68
	Activos generados internamente 666
	Capital intelectual 11
	Intangible 826

CAPITAL HUMANO	Total	1753
	Conocimiento	169
	Desarrollo profesional	0
	Discapacidad	150
	Edad	52
	Educación	165
	Empleados	805
	Equidad	5
	Formación	366
	Género	37
	Aprendizaje	4
CAPITAL ESTRUCTURAL	Total	1536
	Calidad	745
	Estrategias	110
	Infraestructuras	117
	Logros	65
	Procedimientos	407
	Visión	43
	Patentes	49
CAPITAL RELACIONAL	Total	1827
	Clientes	1771
	Lealtad	3
	Marcas	47
	Notoriedad	6
UTILIDAD INFORMATIVA	Total	2430
	Divulgación voluntaria	1
	Gestión	0
	Información corporativa	3
	Usuarios internos	406
	Usuarios externos	328
	Utilidad	1692
TOTALES		9117

Fuente: Elaboración propia

Seguidamente señalaremos con más detalle los tipos de informes utilizados para divulgar intangibles por Bankinter. En concreto, la presencia de los elementos intangibles en esta entidad puede apreciarse, sobre todo, en los informes de responsabilidad social corporativa en los que la categoría más divulgada es *capital humano* mientras que la menos divulgada, *capital estructural*. En contraposición, el informe donde la entidad revela menor

información es el informe de progreso, en el que *utilidad informativa* es la categoría más revelada y *capital relacional*, la menos divulgada. Debemos destacar como hecho significativo la escasa alusión a la categoría *capital humano* en la información empresarial tal y como se puede apreciar en la tabla nº IV.13.

Tabla nº IV.13.: Número de alusiones de intangibles por informe en Bankinter

CATEGORÍAS	INFORMES				TOTALES
	Informe anual	Informe de responsabilidad social corporativa	Información empresarial	Informe de progreso	
CONCEPTO CAPITAL INTELECTUAL	460	507	375	229	1571
CAPITAL HUMANO	435	806	106	406	1753
CAPITAL ESTRUCTURAL	455	324	544	213	1536
CAPITAL RELACIONAL	324	689	658	156	1827
UTILIDAD INFORMATIVA	408	544	798	680	2430
TOTALES	2082	3460	2481	1094	9117

Fuente: Elaboración propia

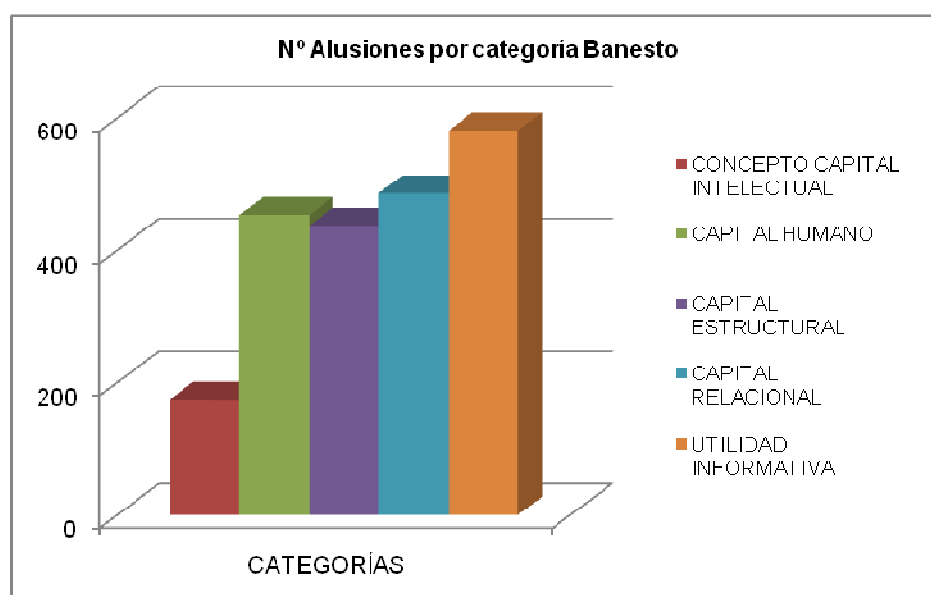
En general, si analizamos toda la información publicada voluntariamente por Bankinter observamos que la categoría más revelada es la *utilidad informativa*, dentro de la cual utilidad es el término más divulgado, lo cual puede denotar la relevancia que proporciona Bankinter a revelar información voluntaria para optimizar sus estrategias y satisfacer las necesidades de sus usuarios internos y externos. Este banco tampoco se olvida del *capital relacional* dentro del cual el término más destacado son las relaciones con los clientes. En orden de importancia le sigue la categoría *capital humano* en la que destaca el término empleados como el más divulgado. No menos importante es la categoría *concepto capital intelectual* en la que destaca la alusión del término intangible. Por último, aparece la categoría *capital estructural*, con el término calidad como el más destacado.

IV.4.2.3. Resultados: Caso Banesto

El período de estudio para Banesto comprende los años 2010 y 2011, mientras que para 2012 sólo se analizará el informe de auditoría y las cuentas anuales, al ser la única información publicada por el banco.

El gráfico n° IV.9. muestra el número de alusiones que realiza Banesto por categoría respecto a su información relativa a intangibles. Como principal resultado se observa que de las cinco categorías seleccionadas, *utilidad informativa* supera al resto de categorías seleccionadas en nuestro estudio, seguida por el *capital relacional*, el *capital humano* y el *capital estructural* a corta distancia. En último lugar, y bastante distanciada, aparece la categoría *concepto capital intelectual*. Véase ilustración n° IV.9.

Ilustración n° IV.9.: Número de alusiones por categoría Banesto



Fuente: Elaboración propia

Al igual que resto de las entidades analizadas, Banesto incluye entre su información voluntaria referencias a la utilidad que puede proporcionar la información que revela para satisfacer las necesidades de los grupos de interés internos y externos. De hecho, el término más divulgado es gestión, seguido muy de cerca por los términos utilidad y usuarios internos. Menor relevancia dedica Banesto al término usuarios externos, mientras que las

alusiones a información corporativa y divulgación voluntaria son casi irrelevantes. Respecto a la categoría menos divulgada, *concepto capital intelectual*, el total de alusiones corresponde al término intangible, no detallando explícitamente ninguno de los otros términos incluidos en este bloque. Véase tabla n° IV.14.

Tabla n° IV.14.: Número de alusiones por categoría Banesto y términos más repetidos

BANESTO		
CONCEPTO CAPITAL INTELECTUAL	Total	174
	Activos inmateriales	0
	Activos generados internamente	0
	Capital intelectual	0
	Intangible	174
CAPITAL HUMANO	Total	453
	Conocimiento	151
	Desarrollo profesional	0
	Discapacidad	0
	Edad	9
	Educación	4
	Empleados	189
	Equidad	0
	Formación	78
	Género	0
	Aprendizaje	22
CAPITAL ESTRUCTURAL	Total	437
	Calidad	263
	Estrategias	22
	Infraestructuras	5
	Logros	9
	Procedimientos	93
	Visión	45
	Patentes	0
CAPITAL RELACIONAL	Total	486
	Clientes	482
	Lealtad	0
	Marcas	4

	Notoriedad	0
UTILIDAD INFORMATIVA	Total	581
	Divulgación voluntaria	0
	Gestión	195
	Información corporativa	3
	Usuarios internos	128
	Usuarios externos	76
	Utilidad	179
TOTALES		2131

Fuente: Elaboración propia

La presencia de la información sobre elementos intangibles dentro de los informes que publica Banesto vienen a situarse sobre todo en las memorias de sostenibilidad donde la categoría más divulgada es *utilidad informativa* y la menos revelada *concepto capital intelectual*. En cambio, el informe menos utilizado, es el informe de auditoría dentro del cual destaca la cateoría *capital humano* como la más divulgada. Resulta llamativo la escasa alusión de la categoría *concepto capital intelectual* en los informes de auditoría, la cual es la menor de todas las referencias de esta entidad, tal y como se observa en la tabla nº IV.15.

Tabla nº IV.15.: Número de alusiones de intangibles por informe en Banesto

CATEGORÍAS	INFORMES			TOTALES
	Informe anual	Memoria de sostenibilidad	Informe de auditoría	
CONCEPTO CAPITAL INTELECTUAL	98	47	29	174
CAPITAL HUMANO	120	201	132	453
CAPITAL ESTRUCTURAL	98	222	117	437
CAPITAL RELACIONAL	102	281	103	486
UTILIDAD INFORMATIVA	226	234	121	581
TOTALES	773	1076	282	2131

Fuente: Elaboración propia

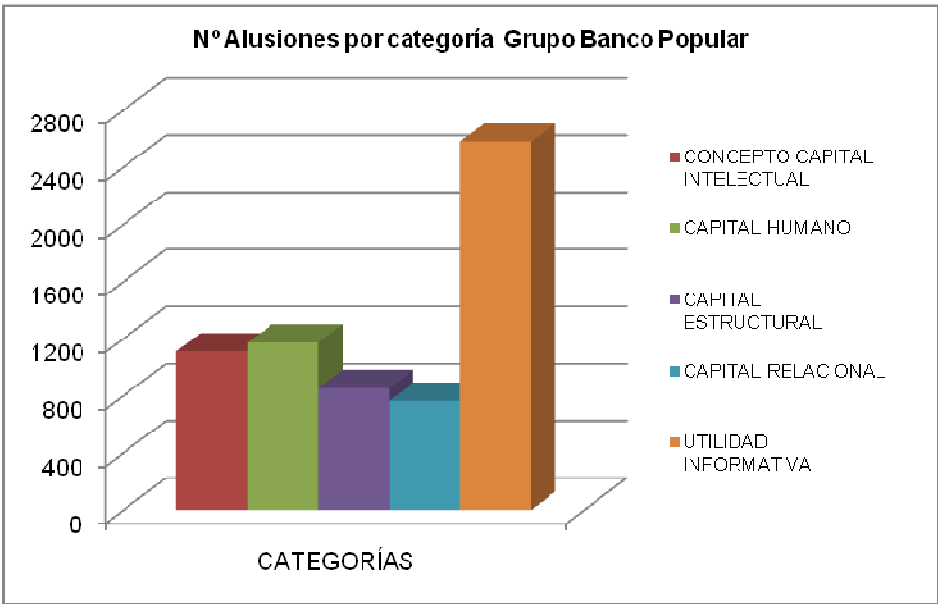
En conclusión, *utilidad informativa* se repite como categoría más importante para Banesto aunque no muy alejadas aparecen las categorías *capital relacional*, *capital humano* y *capital estructural*. De ahí que para este banco las relaciones con sus grupos de interés, la lealtad de los clientes, su imagen de marca o su notoriedad sean relevantes por encima de intangibles como el *capital humano* o el *capital estructural*. Además, la gran diferencia en número de alusiones es para la categoría *concepto capital intelectual* ya que apenas es

considerada en el ámbito de sus revelaciones. Por lo tanto, observamos que la respuesta de Banesto para las categorías analizadas es bastante desigual.

IV.4.2.4. Resultados: Caso Grupo Banco Popular

La categoría más revelada por Grupo Banco Popular es la *utilidad informativa*, de manera semejante a las anteriores entidades financieras analizadas. Además, en este caso apreciamos que la diferencia es considerable respecto al resto de categorías analizadas. En segundo lugar, aunque distanciado en orden de importancia, aparece *capital humano*, confirmando el interés de este banco por este colectivo, comprometido con su desarrollo. Muy cerca, en número de alusiones, aparece la categoría *concepto capital intelectual*, seguida por *capital estructural* y *capital relacional*, en último lugar. Por todo ello, observamos que el interés por divulgar información voluntaria entre las categorías no es tan homogéneo como en otros bancos. Véase ilustración nº IV.10.:

Ilustración nº IV.10.: Número de Alusiones por categoría Grupo Banco Popular



Fuente: Elaboración propia

Aunque la categoría más divulgada por este banco es *utilidad informativa*, existen diferencias significativas en las alusiones a los diferentes términos que la componen. Así, el más divulgado es usuarios internos, seguido de utilidad y usuarios externos a una distancia considerable en número de alusiones. La alusión al resto de términos, es prácticamente inapreciable. Dentro de la categoría menos divulgada, *capital relacional*, el término más divulgado es el referente a las relaciones con los clientes, seguido por lealtad y marcas pero existiendo diferencias significativas, tal y como aparece recogido en la tabla nº IV.16, en la que numéricamente aparece recogida toda esta tendencia.

Tabla nº IV.16.: Número de alusiones por categoría Grupo Banco Popular y términos más repetidos

GRUPO BANCO POPULAR		
CONCEPTO CAPITAL INTELECTUAL	Total	1110
	Activos inmateriales	10
	Activos generados internamente	0
	Capital intelectual	367
	Intangible	733
CAPITAL HUMANO	Total	1172
	Conocimiento	66
	Desarrollo profesional	0
	Discapacidad	78
	Edad	70
	Educación	45
	Empleados	600
	Equidad	0
	Formación	261
	Género	45
	Aprendizaje	7
CAPITAL ESTRUCTURAL	Total	853
	Calidad	323
	Estrategias	120
	Infraestructuras	17
	Logros	8
	Procedimientos	359
	Visión	26
	Patentes	0

CAPITAL RELACIONAL	Total	764
	Cientes	720
	Lealtad	31
	Marcas	12
	Notoriedad	1
UTILIDAD INFORMATIVA	Total	2580
	Divulgación voluntaria	0
	Gestión	0
	Información corporativa	3
	Usuarios internos	1328
	Usuarios externos	297
	Utilidad	952
TOTALES		6479

Fuente: Elaboración propia

Dentro de la información analizada por Grupo Banco Popular, debemos destacar las memorias de sostenibilidad como el informe en el que más información revela esta entidad. En concreto la categoría más divulgada es *utilidad informativa* frente a la menos divulgada, *capital relacional*. En cambio, el informe en el que este banco revela menos información sobre intangibles en general es el informe anual, dentro del cual la categoría *utilidad informativa* es la más divulgada y *capital relacional*, la que menos relevancia le aporta este banco. Además, debemos aclarar que este banco concede especial relevancia a la categoría *utilidad informativa* dentro del informe de responsabilidad corporativa. Véase tabla nº IV.17.

Tabla nº IV.17.: Número de alusiones de intangibles por informe en Grupo Banco Popular

CATEGORÍAS	INFORMES				TOTALES
	Informe anual	Memoria de sostenibilidad	Informe con relevancia prudencial	Responsabilidad corporativa	
CONCEPTO CAPITAL INTELLECTUAL	150	450	240	270	1110
CAPITAL HUMANO	107	350	389	326	1172
CAPITAL ESTRUCTURAL	124	346	278	105	853
CAPITAL RELACIONAL	87	278	150	249	764
UTILIDAD INFORMATIVA	289	678	612	1001	2580
TOTALES	1179	2219	1650	1431	6479

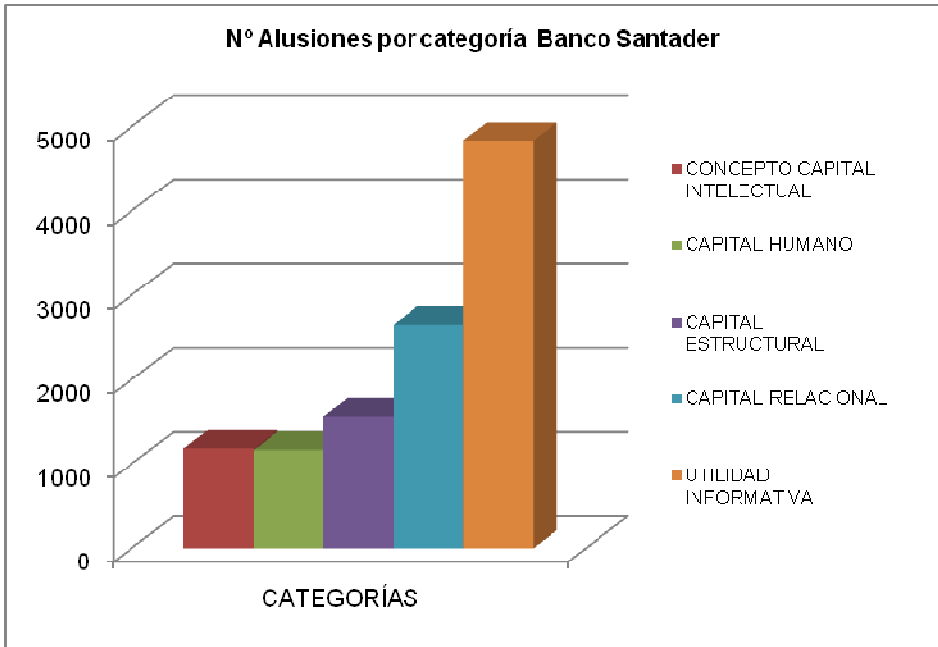
Fuente: Elaboración propia

A modo de síntesis, debemos destacar el liderazgo de la categoría *utilidad informativa* en número de alusiones la cual duplica a la categoría más cercana, *capital humano*. Dentro de la categoría más divulgada, el término con mayor número de alusiones es usuarios internos, el cual aparece distanciado del resto de términos. La siguiente categoría en orden de importancia es *capital humano* dentro de la cual el término empleados es el más revelado. Aspecto destacable en esta entidad es la importancia que concede a la categoría *concepto capital intelectual* la cual supera al *capital estructural* y al *capital relacional*. Además, términos como intangible, procedimientos y relaciones con los clientes son los más destacados en número de alusiones dentro de las categorías *concepto capital intelectual*, *capital estructural* y *capital relacional* repectivamente.

IV.4.2.5. Resultados: Caso Santander

Comenzamos este apartado representando el número de alusiones de las categorías citadas en la información publicada voluntariamente por el Banco Santander, la cual aparece recogida en la ilustración nº IV.11. Observamos que la categoría más divulgada es la *utilidad informativa*. En segundo lugar por orden de importancia aparece el *capital relacional*, lo cual pone de manifiesto su interés por divulgar voluntariamente información referida a las relaciones del banco con sus grupos de interés. *Capital estructural* aparece con menor importancia, mientras que las categorías *capital humano* y *concepto capital intelectual* aparecen prácticamente aparejadas por orden de importancia en el último lugar.

Ilustración n° IV.11.: Número de alusiones por categoría de Banco Santander



Fuente: Elaboración propia

Si bien, no todos los términos que conforman las categorías de nuestro análisis tienen la misma importancia debido al distinto número de alusiones de los mismos. En primer lugar, dentro de la categoría más divulgada, *utilidad informativa*, el término más importante para este banco es utilidad seguido por usuarios internos. La alusión al resto de términos es muy pequeña en relación con el resto. Por otro lado, dentro de la categoría menos divulgada, *capital humano*, el término más repetido es empleados seguido de conocimiento, entre otros. Todas estas circunstancias aparecen en la tabla n° IV.18.

Tabla n° IV.18.: Número de alusiones por categoría de Banco Santander y términos más repetidos

BANCO SANTANDER		
CONCEPTO CAPITAL INTELLECTUAL	Total	1185
	Activos inmateriales	0
	Activos generados internamente	41
	Capital intelectual	64
	Intangible	1080

CAPITAL HUMANO	Total	1167
	Conocimiento	255
	Desarrollo profesional	0
	Discapacidad	34
	Edad	57
	Educación	223
	Empleados	399
	Equidad	3
	Formación	143
	Género	36
	Aprendizaje	17
CAPITAL ESTRUCTURAL	Total	1567
	Calidad	902
	Estrategias	122
	Infraestructuras	35
	Logros	13
	Procedimientos	312
	Visión	183
	Patentes	0
CAPITAL RELACIONAL	Total	2657
	Clientes	2598
	Lealtad	13
	Marcas	35
	Notoriedad	11
UTILIDAD INFORMATIVA	Total	4840
	Divulgación voluntaria	0
	Gestión	22
	Información corporativa	7
	Usuarios internos	1776
	Usuarios externos	697
	Utilidad	2338
TOTALES		11416

Fuente: Elaboración propia

El lugar donde divulga más información sobre elementos intangibles son las cartas del consejero delegado y del presidente, dentro de la cual la categoría más divulgada es *utilidad informativa* y la categoría menos revelada, *capital estructural*. Los informes de este banco que menos alusión hacen a los elementos intangibles son los anexos dentro de los cuales el *capital relacional* es la categoría más divulgada y *concepto capital intelectual*, la menos revelada. Además, apreciamos que en los anexos apenas se hace referencia a cada una de las categorías de nuestro análisis, tal y como se observa en la tabla nº IV. 19.

Tabla nº IV.19.: Número de alusiones de intangibles por informe en Banco Santander

CATEGORÍAS	INFORMES							TOTALES
	Informe anual	Memoria de sostenibilidad	Anexos	Cartas del consejero delegado y del presidente	Datos relevantes	Gestión del riesgo	Información empresarial	
CONCEPTO	186	331	3	108	65	95	399	1185
CAPITAL INTELLECTUAL								
CAPITAL HUMANO	102	234	5	298	120	134	274	1167
CAPITAL ESTRUCTURAL	210	340	4	145	289	107	472	1567
CAPITAL RELACIONAL	156	326	9	467	567	678	454	2657
UTILIDAD INFORMATIVA	789	678	6	987	1130	689	561	4840
TOTALES	1443	1909	27	2005	2306	1766	1960	11416

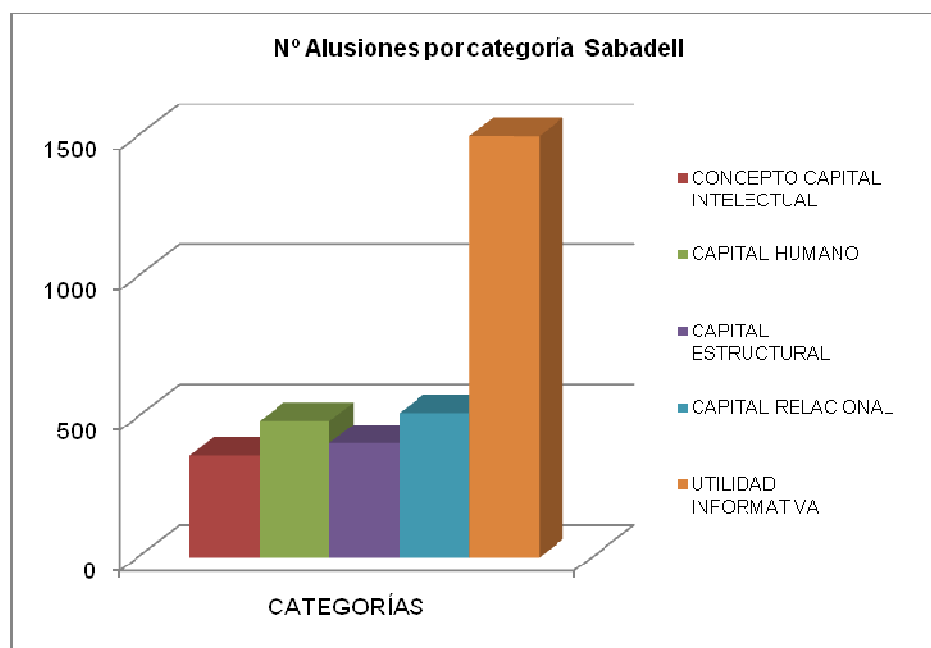
Fuente: Elaboración propia

De manera general, consideramos que la tendencia manifestada por todas las entidades analizadas es compartida por Banco Santander, apostando por divulgar conceptos que se incluyen dentro de la categoría *utilidad informativa*, entre las que la utilidad de la gestión y la satisfacción de las necesidades de los usuarios ocupan un lugar destacado, sobre todo las de los usuarios internos. No menos importante, resulta el *capital humano* en esta entidad, preocupada por la formación y educación de sus empleados, aunque el *capital estructural* y el *capital relacional* de la entidad también son considerados en sus revelaciones, pero con menor importancia.

IV.4.2.6. Resultados: Caso Sabadell

Para Banco Sabadell la categoría *utilidad informativa* ocupa un lugar destacado en orden de importancia duplicando el número de alusiones respecto al resto de categorías analizadas. El resto de categorías aparecen con escasa importancia entre las cuales podemos apreciar un comportamiento homogéneo en su divulgación. Véase ilustración nº IV.12 en la que se recogen las diferencias de revelaciones por categorías.

Ilustración nº IV.12.: Número de alusiones por categoría de Sabadell



Fuente: Elaboración propia

Ya hemos destacado la categoría *utilidad informativa* como la más importante en número de alusiones, si bien, debemos aclarar que dentro de esta categoría el término más divulgado es utilidad seguido por usuarios internos. Al resto de términos se les concede escasa importancia. Por otro lado, dentro de la categoría menos divulgada, *concepto capital intelectual*, la totalidad de alusiones son para intangibles. Véase tabla nº IV.20.

Tabla nº IV.20.: Número de alusiones por categoría de Sabadell y términos más repetidos

SABADELL		
CONCEPTO CAPITAL INTELECTUAL	Total	363
	Activos inmateriales	0
	Activos generados internamente	0
	Capital intelectual	0
	Intangible	363
CAPITAL HUMANO	Total	486
	Conocimiento	32
	Desarrollo profesional	0
	Discapacidad	4

	Edad	30
	Educación	17
	Empleados	297
	Equidad	2
	Formación	87
	Género	17
	Aprendizaje	0
CAPITAL ESTRUCTURAL	Total	407
	Calidad	140
	Estrategias	49
	Infraestructuras	16
	Logros	2
	Procedimientos	185
	Visión	15
	Patentes	0
CAPITAL RELACIONAL	Total	514
	Clientes	486
	Lealtad	9
	Marcas	14
	Notoriedad	5
UTILIDAD INFORMATIVA	Total	1511
	Divulgación voluntaria	0
	Gestión	0
	Información corporativa	1
	Usuarios internos	575
	Usuarios externos	23
	Utilidad	912
TOTALES		3281

Fuente: Elaboración propia

Con relación al tipo de informe utilizado, debemos indicar que las memorias de responsabilidad social corporativa son los informes que más información revelan, destacando la *utilidad informativa* como la categoría más divulgada frente al *concepto capital intelectual*, la menos divulgada. En contraposición, debemos destacar la información al accionista como el informe que menos revelaciones realiza, dentro de la cual *concepto capital intelectual* es la categoría más divulgada y *capital relacional*, la menos revelada. Como hecho importante a destacar debemos aludir la escasa presencia del *capital*

estructural en la información para el accionista que publica la entidad. Véase tabla nº IV.21.

Tabla nº IV.21.: Número de alusiones de intangibles por informe en Banco Sabadell

CATEGORÍAS	INFORMES				TOTALES
	Informe anual	Memoria de responsabilidad social corporativa	Informe con relevancia prudencial	Información al accionista	
CONCEPTO CAPITAL INTELECTUAL	32	46	98	187	363
CAPITAL HUMANO	76	98	167	145	486
CAPITAL ESTRUCTURAL	176	124	87	20	407
CAPITAL RELACIONAL	120	143	134	117	514
UTILIDAD INFORMATIVA	254	674	387	196	1511
TOTALES	840	1217	632	592	3281

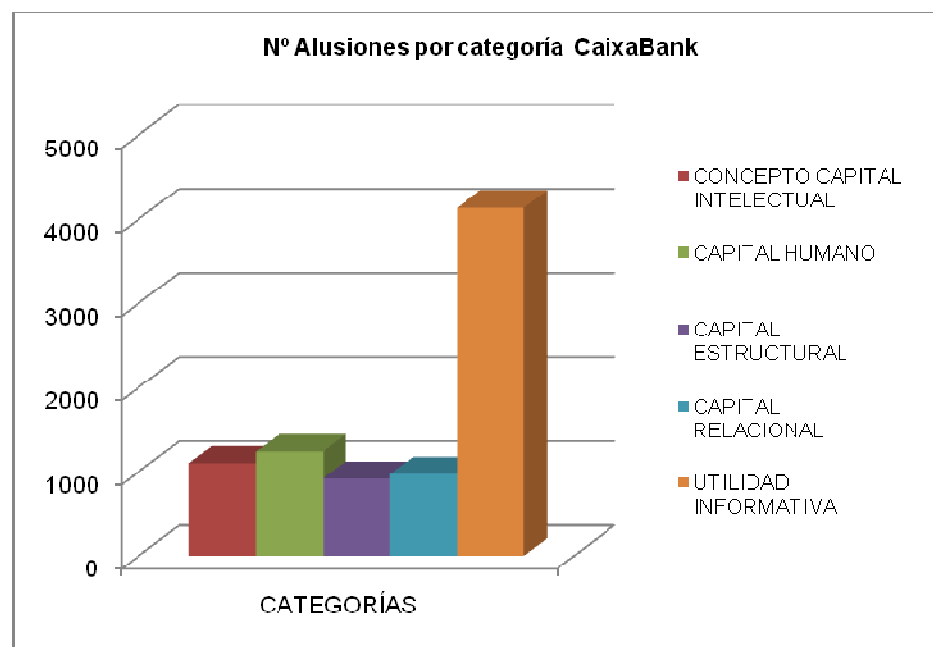
Fuente: Elaboración propia

Como conclusión final, podemos decir que Banco Sabadell apuesta por divulgar voluntariamente información sobre las categorías seleccionadas en nuestro estudio, aunque las respuestas han sido muy diferentes según la categoría y términos divulgados. Destaca la categoría *utilidad informativa* la cual presenta una diferencia importante en número de alusiones respecto al resto de categorías. Le siguen *capital relacional*, *capital humano* y *capital estructural*, con número de revelaciones muy semejante y, por último, la categoría *concepto capital intelectual*, con escaso margen de diferencia.

IV.4.2.7. Resultados: Caso CaixaBank

Observamos que la categoría más repetida en Caixa-Bank es *utilidad informativa*, por lo que podemos decir que mantiene la tendencia iniciada por el resto de entidades financieras. De este modo, la categoría *utilidad informativa* es considerada muy importante por este banco debido a su elevado número de alusiones mientras que el resto de categorías aparecen con menor importancia y presentan, a su vez, un comportamiento homogéneo en la divulgación. Véase ilustración nº IV.13.

Ilustración n° IV.13.: Número de alusiones por categorías de CaixaBank



Fuente: Elaboración propia

Además, debemos destacar que la distribución de las categorías es muy diferente debido al número de alusiones de cada término que compone cada una de las categorías. Incluso en algunas de ellas, la mayor parte de alusiones corresponde al mismo término y el resto de términos carece de importancia al no divulgarse información sobre los mismos. No obstante, dentro de la categoría más divulgada, *utilidad informativa*, la mayor parte de las alusiones corresponden a los términos usuarios internos y utilidad, mientras que los términos información corporativa y divulgación voluntaria apenas se consideran. En contraposición, dentro de la categoría menos divulgada, *capital estructural*, los términos más significativos para CaixaBank son calidad y procedimientos frente a los términos patentes y logros los cuales casi son inexistentes. Toda esta tendencia citada aparece recogida en la tabla n° IV.22.

Tabla nº IV.22.: Número de alusiones por categorías de CaixaBank y términos más repetidos

CAIXABANK		
CONCEPTO CAPITAL INTELECTUAL	Total	1100
	Activos inmateriales	0
	Activos generados internamente	502
	Capital intelectual	0
	Intangible	598
CAPITAL HUMANO	Total	1238
	Conocimiento	0
	Desarrollo profesional	0
	Discapacidad	24
	Edad	27
	Educación	5
	Empleados	764
	Equidad	5
	Formación	194
	Género	89
	Aprendizaje	130
CAPITAL ESTRUCTURAL	Total	917
	Calidad	326
	Estrategias	99
	Infraestructuras	73
	Logros	6
	Procedimientos	349
	Visión	64
	Patentes	0
CAPITAL RELACIONAL	Total	970
	Clientes	958
	Lealtad	3
	Marcas	9
	Notoriedad	0
UTILIDAD INFORMATIVA	Total	4134
	Divulgación voluntaria	0
	Gestión	430
	Información corporativa	8
	Usuarios internos	1432
	Usuarios externos	945
	Utilidad	1319

TOTALES	8359
----------------	-------------

Fuente: Elaboración propia

Respecto a los principales documentos que hacen mención a la información referida sobre estos elementos, véase tabla nº IV.23. Consideramos oportuno destacar que la información con relevancia prudencial aparece a la cabeza en número de alusiones, distanciada del resto, aunque también resaltamos que dentro de esta información revelada, *utilidad informativa* es la más divulgada mientras que en el lado opuesto está la categoría *capital estructural*. El informe donde menos información sobre intangibles revela CaixaBank es el informe corporativo integrado, dentro del cual la categoría *concepto capital intelectual* es la menos divulgada frente a la categoría con mayor número de alusiones, *utilidad informativa*. Además, resulta importante destacar la diferencia en número de alusiones de la categoría *utilidad informativa* dentro del informe con relevancia prudencial, la cual supera las 2000 alusiones. (Véase tabla nº IV.23.).

Tabla nº IV.23.: Número de alusiones de intangibles por informe en CaixaBank

CATEGORÍAS	INFORMES			TOTALES
	Informe corporativo integrado	Información empresarial	Informe con relevancia prudencial	
CONCEPTO CAPITAL INTELECTUAL	175	236	689	1100
CAPITAL HUMANO	487	365	386	1238
CAPITAL ESTRUCTURAL	389	345	183	917
CAPITAL RELACIONAL	345	265	360	970
UTILIDAD INFORMATIVA	805	1234	2095	4134
TOTALES	2201	2445	3713	8359

Fuente: Elaboración propia

En consecuencia, aunque el período de análisis es más reducido debido a la reciente creación de esta entidad, podemos observar como CaixaBank ha apostado por divulgar voluntariamente información sobre intangibles. En ella, la *utilidad informativa* ocupa un lugar destacado como categoría, triplicando el número de alusiones del resto de categorías. Claramente observamos que este banco marca entre sus objetivos, satisfacer las necesidades de los grupos interés, prueba de ello es que las alusiones a los usuarios internos y externos

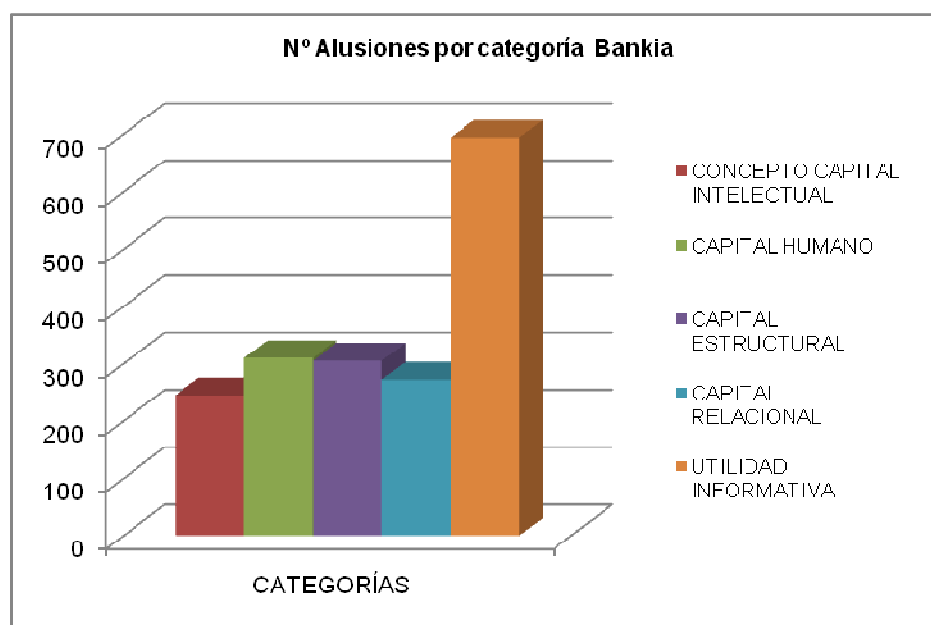
resultan importantes. Bastante distanciadas aparecen *capital humano* y *concepto capital intelectual* y, en último lugar, el *capital relacional* y el *capital estructural*. De ahí que observemos una preocupación bastante distinta de esta entidad en la revelación de información sobre cada una de las categorías elegidas para nuestra investigación.

IV.4.2.8. Resultados: Caso Bankia

Tal y como hemos comentado anteriormente, Bankia es una entidad de reciente creación y surge como fusión de varias cajas de ahorros. Debido a ello, sólo ha sido estudiada en el período 2011-2012 ya que su creación fue en 2011.

Observamos como la categoría más repetida para este banco es la *utilidad informativa*, lo cual nos lleva a considerar que Bankia también está dentro de las entidades preocupadas por satisfacer las necesidades de los usuarios interesados en la misma. Además, destacamos la alusión a categorías como *capital humano*, *capital estructural* y *capital relacional*, las cuales aparecen en niveles muy similares, cercanos a la categoría *concepto capital intelectual* como la menos aludida pero con escasa distancia con respecto a las categorías anteriormente citadas, tal y como se puede observar en la ilustración nº IV.14.

Ilustración n° IV.14.: Número de alusiones por categoría de Bankia



Fuente: Elaboración propia

Dentro de la categoría más revelada por Bankia, *utilidad informativa*, utilidad es el término más divulgado, seguido por el término usuarios internos, mientras que el resto de términos son escasamente divulgados por este banco. En el lado opuesto, aparece la categoría menos divulgada, *concepto capital intelectual*, dentro de la cual el término intangibles ocupa un lugar destacado en número de alusiones seguido por capital intelectual y activos inmateriales. Muestra de ello, aparece recogida en la tabla n° IV.24.

Tabla n° IV.24.: Número de alusiones por categoría Bankia y términos más repetidos

BANKIA		
CONCEPTO CAPITAL INTELECTUAL	Total	245
	Activos inmateriales	38
	Activos generados internamente	0
	Capital intelectual	63
	Intangible	144
CAPITAL HUMANO	Total	310
	Conocimiento	18
	Desarrollo profesional	0

	Discapacidad	4
	Edad	32
	Educación	14
	Empleados	208
	Equidad	1
	Formación	24
	Género	9
	Aprendizaje	0
CAPITAL ESTRUCTURAL	Total	305
	Calidad	95
	Estrategias	8
	Infraestructuras	71
	Logros	2
	Procedimientos	118
	Visión	11
	Patentes	0
CAPITAL RELACIONAL	Total	272
	Clientes	269
	Lealtad	2
	Marcas	1
	Notoriedad	0
UTILIDAD INFORMATIVA	Total	694
	Divulgación voluntaria	0
	Gestión	0
	Información corporativa	1
	Usuarios internos	137
	Usuarios externos	15
	Utilidad	541
TOTALES		1826

Fuente: Elaboración propia

Destacamos que el informe anual publicado por Bankia hace mención a los elementos intangibles en un mayor número de ocasiones que la información empresarial que publica, aunque de manera general, podemos decir que Bankia apuesta en su revelación de información por los elementos intangibles. De hecho, dentro del informe anual la categoría más revelada es *utilidad informativa* frente a la categoría *concepto capital intelectual*, la cual aparece como la menos divulgada. En la misma línea, dentro de la

información empresarial, se repite que la categoría *utilidad informativa* es la más revelada, mientras que *capital estructural* es la que menor número de alusiones presenta. Llámese la atención sobre la distribución más o menos homogénea que presenta la divulgación de las categorías de esta entidad según informe. (Véase tabla nº IV.25.).

Tabla nº IV.25.: Número de alusiones de intangibles por informe en Bankia

CATEGORÍAS	INFORMES		
	Informe anual	Información empresarial	TOTALES
CONCEPTO CAPITAL INTELECTUAL	116	129	245
CAPITAL HUMANO	128	182	310
CAPITAL ESTRUCTURAL	203	102	305
CAPITAL RELACIONAL	158	114	272
UTILIDAD INFORMATIVA	367	327	694
TOTALES	972	854	1826

Fuente: Elaboración propia

En conclusión, la importancia que concede Bankia a la información revelada voluntariamente asume su mayor expresión en la categoría *utilidad informativa*, la cual llega a duplicar el número de alusiones del resto de categorías. De ahí, que observemos una preocupación desigual por divulgar cada categoría. Algo menos relevante considera este banco la información divulgada voluntariamente sobre su *capital humano* y su *capital estructural* y en último lugar, aparecen las categorías *capital relacional* y *concepto capital intelectual*. Como rasgos a destacar consideramos oportuno mencionar de nuevo, la disparidad en la divulgación de los distintos términos que forman cada categoría debido a que algunos términos acaparan todas las referencias mientras que para otros, el número de alusiones es despreciable o incluso nulo.

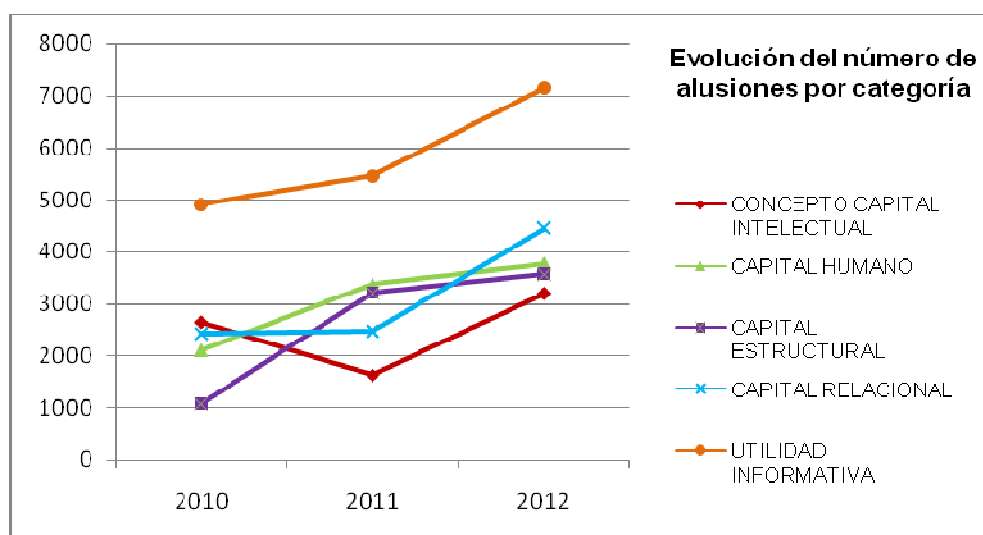
IV.4.3. La evolución de la divulgación de información sobre intangibles en los bancos españoles: una visión global

El estudio longitudinal realizado durante los años 2010-2012 nos permite analizar a las entidades financieras objeto de estudio en tres años consecutivos y realizar un

seguimiento de la importancia que otorgan a la divulgación de intangibles dentro del período estudiado.

En este sentido, observamos como la evolución del número de alusiones ha ido aumentando a lo largo de los años revisados. En el primer año, observamos un ligero descenso en la categoría *concepto capital intelectual* mientras que *capital relacional* permanece prácticamente constante. El resto de categorías experimentan un ligero ascenso. En el segundo año, aumentan considerablemente todas ellas, excepto las categorías *capital humano* y *capital estructural* en las cuales el aumento es menor. Esta tendencia la podemos observar en la ilustración nº IV.15.:

Ilustración nº IV.15.: Evolución del número de alusiones en cada una de las categorías para el período 2010-2012



Fuente: Elaboración propia

Numéricamente, los datos de la ilustración nº IV.15 aparecen recogidos en la tabla nº IV.26, donde igualmente se han incorporado el comportamiento global de los términos más revelados por los bancos estudiados y su variación interanual.

Tabla nº IV.26.: Evolución del número de alusiones por categoría

CATEGORÍAS	ELEMENTOS	% de cada elemento sobre categoría en 2010	2010	% de cada elemento sobre categoría en 2011	2011	% de cada elemento sobre categoría en 2012	2012
CONCEPTO CAPITAL INTELECTUAL	Total	100	2643	100	1626	100	3198
	Activos inmateriales	1,78	47	1,54	25	2,25	72
	Activos generados internamente	26,86	710	27,61	449	29,49	943
	Capital intelectual	2,69	71	0,31	5	2,60	83
	Diferencias entre valor contable y valor de mercado	0,00	0	0,00	0	0,00	0
	Intangible	68,67	1815	70,54	1147	65,67	2100
CAPITAL HUMANO	Total	100	2119	100	3376	100	3769
	Conocimiento	11,94	253	11,02	372	9,66	364
	Desarrollo profesional	0,00	0	0,00	0	0,00	0
	Discapacidad	4,67	99	3,32	112	3,98	150
	Edad	5,62	119	5,36	181	4,64	175
	Educación	8,97	190	7,91	267	10,90	411
	Empleados	42,76	906	49,29	1664	45,34	1709
	Equidad	0,33	7	0,33	11	0,34	13
	Formación	20,48	434	16,97	573	17,80	671
	Género	3,96	84	3,64	123	4,78	180
	Aprendizaje	1,27	27	2,16	73	2,55	96
CAPITAL ESTRUCTURAL	Total	100	1087	100	3209	100	3565
	Calidad	75,44	820	44,16	1417	29,40	1048
	Estrategias	9,38	102	6,82	219	13,16	469
	Infraestructuras	2,12	23	3,37	108	9,37	334
	Logros	0,00	0	1,96	63	2,08	74
	Procedimientos	0,00	0	37,83	1214	35,96	1282
	Visión	12,42	135	4,86	156	9,40	335
	Patentes	0,64	7	1,00	32	0,65	23
CAPITAL RELACIONAL	Total	100	2426	100	2474	100	4445
	Clientes	97,65	2369	95,76	2369	98,31	4370
	Lealtad	0,62	15	1,21	30	0,40	18
	Marcas	1,20	29	2,38	59	1,03	46
	Notoriedad	0,54	13	0,65	16	0,25	11
UTILIDAD INFORMATIVA	Total	100	4907	100	5458	100	7147
	Divulgación voluntaria	0,00	0	0,00	0	0,03	2
	Gestión	3,97	195	0,33	18	0,00	0
	Información corporativa	0,14	7	0,18	10	0,18	13

	Usuarios internos	33,40	1639	40,78	2226	36,29	2594
	Usuarios externos	5,54	272	10,00	546	12,79	914
	Utilidad	56,94	2794	48,70	2658	50,71	3624
TOTALES:		100	13182	100	16143	100	22124

Fuente: Elaboración propia

Los resultados de la tabla n° IV.26. nos muestran cómo la mayoría de las categorías ha sufrido una evolución ascendente en número de alusiones e durante el período 2010-2012. Resulta llamativo que la categoría *concepto capital intelectual* desciende en número de alusiones en 2011 pero al final del período, la alusión a todas las categorías aumenta. En este sentido, hemos obtenido que la categoría más divulgada en los tres años es *utilidad informativa*.

En 2010, la siguiente categoría en orden de importancia es *concepto capital intelectual*, categoría que, sorprendentemente en el resto de años es la menos divulgada. La siguiente categoría destacada es *capital relacional*, seguida de *capital humano* y *capital estructural*. Si bien, esta tendencia no se mantiene en 2011, año en el que la segunda categoría divulgada es *capital humano*, seguida de *capital estructural*, *capital relacional* y por último, tal y como hemos comentado, aparece la categoría *concepto capital intelectual*.

En 2012 la tendencia que presenta la divulgación de información voluntaria de la población seleccionada es similar a la del primer año, 2010, con la diferencia de que la categoría *concepto capital intelectual* aparece la última en lugar de ocupar un segundo puesto.

Además, de los resultados obtenidos se desprende que dentro de la categoría más divulgada en los tres años, *utilidad informativa*, el término más repetido es utilidad seguido de usuarios internos. En cambio, de la categoría menos divulgada en 2010, *capital estructural*, el término más divulgado es calidad, mientras que en 2011 y 2012, al ser la categoría menos divulgada *concepto capital intelectual*, el término más repetido es intangible.

En suma, podemos concluir acerca de la evolución creciente que observamos en la divulgación voluntaria de información sobre elementos intangibles de los bancos analizados, con las debidas cautelas comentadas en torno al año 2010.

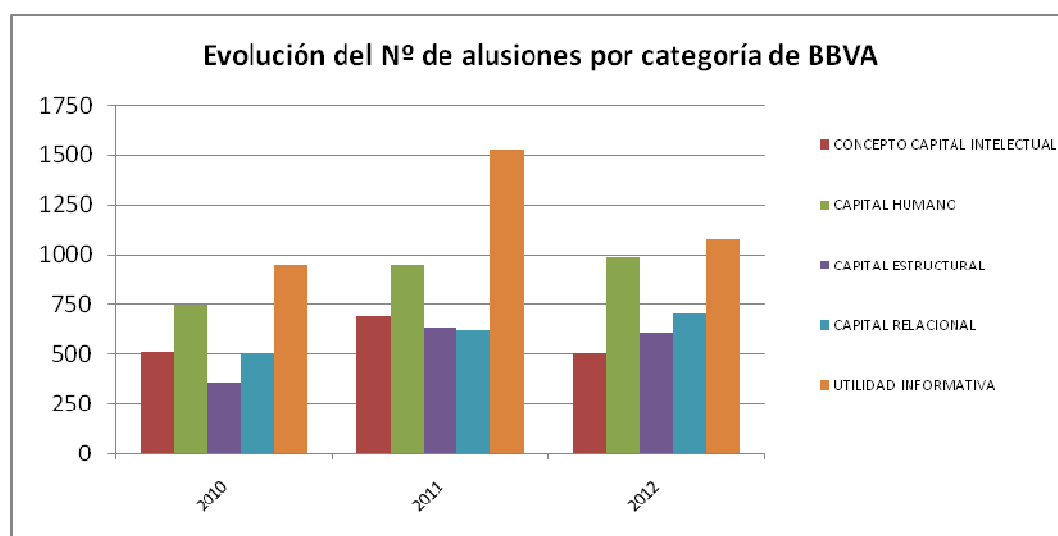
IV.4.4. Evolución de la divulgación de información sobre intangibles según banco

A continuación describimos los resultados obtenidos de la evolución del número de alusiones por categoría de cada uno de los bancos estudiados a lo largo del período 2010-2012. La idea perseguida es profundizar en el análisis de cómo se comportan estas revelaciones durante los años estudiados.

IV.4.4.1. Resultados: Caso BBVA

Al analizar la evolución de las categorías de BBVA a lo largo del período de estudio, 2010-2012, observamos los resultados contenidos en la ilustración nº IV.16.

Ilustración nº IV.16.: Evolución del número de alusiones por categoría de BBVA



Fuente: Elaboración propia

En la ilustración nº IV.16. podemos observar la evolución de cada categoría de BBVA en función del número de alusiones durante el período de estudio 2010-2012. La categoría *utilidad informativa* experimentó un aumento en el año 2011 para después, en 2012 descender en número de alusiones. La misma tendencia se repite con las categorías

capital estructural y concepto capital intelectual, no así con las categorías *capital humano* y *capital relacional*, las cuales aumentaron en número de alusiones en 2011 y, en menor medida, en 2012. El hecho más destacado es el aumento del número de revelaciones de la categoría *utilidad informativa* en 2011, lo cual denota que BBVA apostó por divulgar información voluntaria sobre este tema en 2011.

Los resultados obtenidos en el gráfico anterior podemos observarlos numéricamente en la tabla n° IV.27 donde igualmente se han añadido los términos integrantes de cada uno de las categorías y su comportamiento durante el período 2010-2012.

Tabla n° IV.27.: Evolución del número de alusiones por categoría de BBVA y términos más repetidos

		2010	2011	2012	TOTALES
CONCEPTO CAPITAL INTELECTUAL	Total	508	686	505	1699
	Activos inmateriales	2	3	3	8
	Activos generados internamente	0	103	2	105
	Capital intelectual	0	0	0	0
	Intangible	506	580	500	1586
CAPITAL HUMANO	Total	750	948	988	2686
	Conocimiento	93	141	102	336
	Desarrollo profesional	0	0	0	0
	Discapacidad	18	15	19	52
	Edad	47	80	52	179
	Educación	100	142	149	391
	Empleados	343	392	529	1264
	Equidad	4	6	5	15
	Formación	87	107	90	284
	Género	49	62	38	149
	Aprendizaje	9	3	4	16
CAPITAL ESTRUCTURAL	Total	354	631	603	1588
	Calidad	185	206	384	775
	Estrategias	22	42	35	99
	Infraestructuras	14	38	29	81
	Logros	2	9	1	12
	Procedimientos	155	256	210	621
	Visión	67	123	75	265
	Patentes	3	6	4	13

CAPITAL RELACIONAL	Total	506	616	707	1829
	Clientes	494	609	695	1798
	Lealtad	0	0	2	2
	Marcas	6	3	3	12
	Notoriedad	6	4	7	17
UTILIDAD INFORMATIVA	Total	948	1524	1074	3546
	Divulgación voluntaria	0	0	0	0
	Gestión	0	0	0	0
	Información corporativa	0	0	1	1
	Usuarios internos	391	776	493	1660
	Usuarios externos	74	83	64	221
	Utilidad	483	665	516	1664
TOTALES		3539	5126	4370	13035

Fuente: Elaboración propia

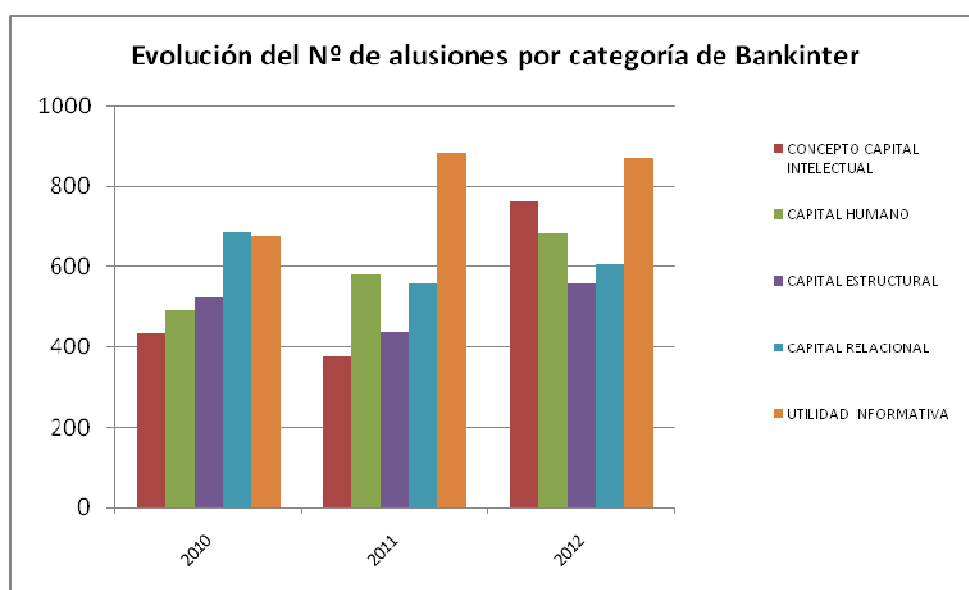
Resulta llamativo que dentro de la categoría concepto *capital intelectual* el término activos generados internamente aumente de ninguna alusión en 2010 a superar el centenar de alusiones en 2011, lo cual denota que BBVA apostó por conceder mayor importancia a este término en 2011. No menos importante resulta el aumento de importancia del término empleados dentro de la categoría *capital humano*, la cual ha aumentado considerablemente el número de alusiones en 2012. Además, el término calidad dentro de la categoría *capital estructural* y clientes, dentro de la categoría *capital relacional*, aumentan considerablemente durante los tres años consecutivos. Por último, queremos destacar el término usuarios internos de la categoría *utilidad informativa* debido a que experimenta un aumento importante en número de alusiones en 2011 para después en 2012, descender su importancia.

Por todo lo comentado, consideramos que BBVA parece estar apostando por divulgar información sobre sus elementos intangibles de manera creciente sobre todo en el año 2011 para después, en 2012 disminuir esta importancia. Tal es el caso de las categorías *utilidad informativa*, *capital estructural* y concepto *capital intelectual*. Sin embargo, la tendencia creciente y continuada en el número de alusiones en los tres años analizados sólo se encuentra para las categorías *capital humano* y *capital relacional*.

IV.4.4.2. Resultados: Caso Bankinter

Si analizamos la evolución de las categorías de Bankinter a lo largo del período de estudio, 2010-2012, observamos los resultados contenidos en la ilustración nº IV.17.

Ilustración nº IV.17.: Evolución número de alusiones por categoría en Bankinter



Fuente: Elaboración propia

Al estudiar la evolución del número de alusiones de cada una de las categorías analizadas podemos observar que la categoría *utilidad informativa* ha aumentado considerablemente en 2011, para en 2012, permanecer prácticamente constante. Por su parte, la categoría *capital relacional* ha disminuido en 2011 y ha aumentado ligeramente en 2012, aunque sin llegar a los niveles planteados inicialmente en 2010. Por otro lado, *capital estructural* ha experimentado un descenso en 2011 y un aumento en 2012. Hecho destacado es la evolución en número de alusiones de la categoría *capital humano*, la cual ha aumentado en los dos años consecutivos estudiados. En contraposición, debemos destacar el aumento de importancia de la categoría *concepto capital intelectual*, la cual disminuyó ligeramente en los dos primeros años, para aumentar considerablemente en 2012.

De manera desglosada, podemos decir que términos como activos generados internamente e intangibles dentro de la categoría *concepto capital intelectual*, conocimiento, educación y formación dentro del *capital humano*, calidad y patentes en *capital estructural*, marcas en *capital relacional* y usuarios internos y externos en *utilidad informativa* han experimentado una evolución alcista en número de alusiones de 2011 a 2012. Si bien, una evolución a la baja de 2011 a 2012 es presentada por términos como discapacidad y empleados para la categoría *capital humano* y utilidad para la categoría *utilidad informativa*. Resulta llamativo que términos como procedimientos en *capital estructural* presente una evolución descendente durante todo el período y clientes dentro del *capital relacional* disminuya en 2011 para aumentar ligeramente en 2012, pero sin alcanzar los niveles de 2010. Véase tabla n° IV.28.

Tabla n° IV.28.: Evolución del número de alusiones por categoría en Bankinter y términos más repetidos

		2010	2011	2012	TOTALES
CONCEPTO CAPITAL INTELECTUAL	Total	433	375	763	1571
	Activos inmateriales	10	7	51	68
	Activos generados internamente	190	201	326	717
	Capital intelectual	3	5	3	11
	Intangible	230	162	383	775
CAPITAL HUMANO	Total	491	581	681	1753
	Conocimiento	26	30	83	139
	Desarrollo profesional	0	0	0	0
	Discapacidad	48	42	40	130
	Edad	16	20	16	52
	Educación	10	18	107	135
	Empleados	243	304	238	785
	Equidad	1	2	2	5
	Formación	139	148	184	471
	Género	8	13	11	32
	Aprendizaje	0	4	0	4
CAPITAL ESTRUCTURAL	Total	520	438	558	1516
	Calidad	325	265	269	859
	Estrategias	15	14	21	50
	Infraestructuras	3	5	69	77

	Logros	7	4	4	15
	Procedimientos	161	142	140	443
	Visión	5	6	32	43
	Patentes	4	2	23	29
CAPITAL RELACIONAL	Total	684	558	605	1847
	Clientes	679	552	595	1826
	Lealtad	0	1	2	3
	Marcas	3	3	6	12
	Notoriedad	2	2	2	6
UTILIDAD INFORMATIVA	Total	675	884	871	2430
	Divulgación voluntaria	1	0	0	1
	Gestión	0	0	0	0
	Información corporativa	1	1	1	3
	Usuarios internos	113	130	191	434
	Usuarios externos	77	88	163	328
	Utilidad	483	665	516	1664
TOTALES		2803	2836	3478	9117

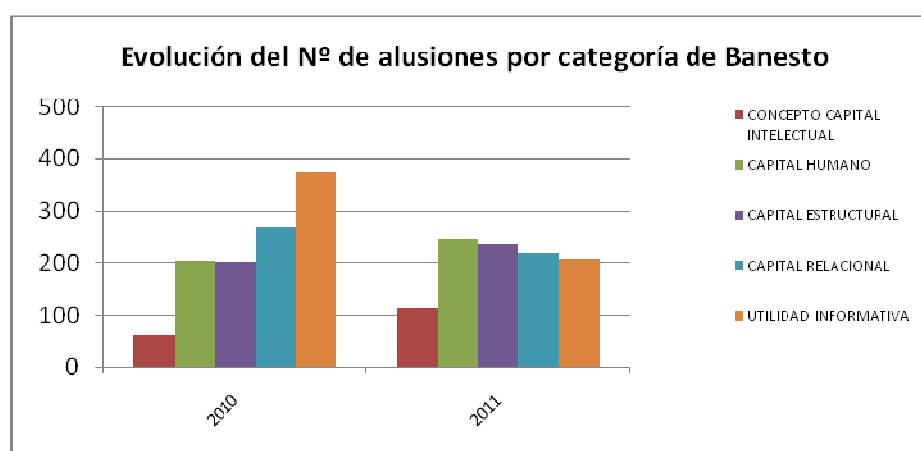
Fuente: Elaboración propia

En general, si analizamos toda la información de Bankinter observamos que la evolución es alcista en los tres años consecutivos del período de estudio para la categoría *capital humano*. Las categorías *concepto capital intelectual*, *capital estructural* y *capital relacional*, presentan una tendencia descendente de 2010 a 2011 para después en 2012 aumentar. Si bien, la categoría *utilidad informativa* aumenta considerablemente de 2010 a 2011 para después, en 2012 descender en número de alusiones. Además, al desglosar las categorías observamos que términos como activos generados internamente, intangibles, conocimiento, educación, formación, calidad, patentes, marcas, usuarios internos y usuarios externos han experimentado una evolución alcista en número de alusiones de 2011 a 2012, mientras que términos como discapacidad, empleados y utilidad presentan una tendencia descendente de 2011 a 2012 y para términos como procedimientos la tendencia es descendente durante todo el período.

IV.4.4.3. Resultados: Caso Banesto

Al considerar la evolución del periodo de estudio debemos aclarar que Banesto desapareció en el año 2012, motivo por el cual nuestro análisis está centrado en los años 2010 y 2011, prescindiendo del año 2012. Muestra de ello, podemos apreciarla en los datos de la tabla nº IV.29.

Ilustración nº IV.18.: Evolución número de alusiones por categoría en Banesto



Fuente: Elaboración propia

Observamos como la tendencia presentada por categorías como *concepto capital intelectual*, *capital humano* y *capital estructural* es alcista de 2010 a 2011 ya que en 2012 la entidad ya formaba parte de Banco Santander debido a lo cual el número de alusiones para este año es nulo. En contraposición, las categorías *capital relacional* y *utilidad informativa* presentan una tendencia descendente en número de alusiones de 2010 a 2011.

Dentro de las distintas categorías hay términos que presentan una evolución creciente en número de alusiones como intangible en la categoría *concepto capital intelectual*, conocimiento para *capital humano*, calidad para *capital estructural* y usuarios externos y utilidad para la categoría *utilidad informativa*. Sin embargo, los términos empleados y formación para *capital humano*, visión para *capital estructural*, clientes para *capital relacional* y gestión para *utilidad informativa* presentan una tendencia decreciente en número de alusiones de 2010 a 2012.

Tabla n° IV.29.: Evolución número de alusiones por categoría en Banesto y términos más repetidos

		2010	2011	2012	TOTALES
CONCEPTO CAPITAL INTELLECTUAL	Total	61	113	0	174
	Activos inmateriales	0	0	0	0
	Activos generados internamente	0	0	0	0
	Capital intelectual	0	0	0	0
	Intangible	61	113	0	174
CAPITAL HUMANO	Total	205	248	0	453
	Conocimiento	27	124	0	151
	Desarrollo profesional	0	0	0	0
	Discapacidad	0	0	0	0
	Edad	9	0	0	9
	Educación	4	0	0	4
	Empleados	104	85	0	189
	Equidad	0	0	0	0
	Formación	52	26	0	78
	Género	0	0	0	0
	Aprendizaje	9	13	0	22
CAPITAL ESTRUCTURAL	Total	202	235	0	437
	Calidad	114	149	0	263
	Estrategias	11	11	0	22
	Infraestructuras	3	2	0	5
	Logros	2	7	0	9
	Procedimientos	47	46	0	93
	Visión	25	20	0	45
	Patentes	0	0	0	0
CAPITAL RELACIONAL	Total	268	218	0	486
	Clientes	265	217	0	482
	Lealtad	0	0	0	0
	Marcas	3	1	0	4
	Notoriedad	0	0	0	0
UTILIDAD INFORMATIVA	Total	375	206	0	581
	Divulgación voluntaria	0	0	0	0
	Gestión	195	0	0	195
	Información corporativa	2	1	0	3
	Usuarios internos	63	65	0	128
	Usuarios externos	34	42	0	76

Utilidad	81	98	0	179
TOTALES	1111	1020	0	2131

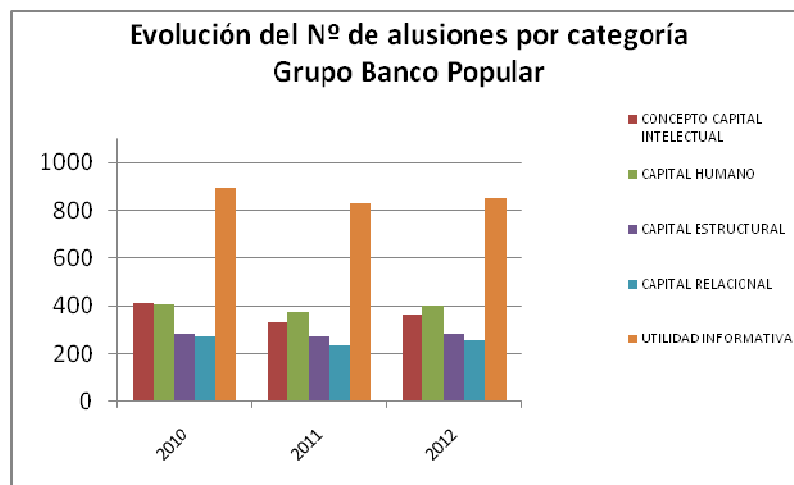
Fuente: Elaboración propia

En conclusión, la tendencia marcada por el resto de entidades analizadas sobre la mayor divulgación de la categoría *utilidad informativa*, no la mantiene Banesto aunque en un período de tiempo más reducido, 2010-2011. Para Banesto, la divulgación de las categorías *utilidad informativa* y *capital relacional* en 2011 disminuye. Además, Banesto destaca la importancia de las categorías *capital humano*, *capital estructural* y *concepto capital intelectual* debido a que aumenta el número de alusiones de estas categorías de 2010 a 2011. Dentro de estas categorías, términos como intangible, conocimiento, calidad, usuarios externos y utilidad presentan una tendencia al alza en número de alusiones de 2010 a 2011 mientras la tendencia para términos como empleados, formación, visión, clientes y gestión es descendente en el mismo período.

IV.4.4.4. Resultados: Caso Grupo Banco Popular

Pasamos a analizar la evolución de las alusiones a las categorías formuladas en nuestra investigación para el caso de la entidad Grupo Banco Popular. Véase ilustración nº IV.19.

Ilustración nº IV.19.: Evolución número de alusiones por categoría Grupo Banco Popular



Fuente: Elaboración propia

De la ilustración nº IV.19. se desprende que los niveles de divulgación de *utilidad informativa* disminuyeron en 2011 ligeramente para luego en 2012 aumentar. Algo distanciadas aparecen las categorías *capital humano*, *capital estructural*, *capital relacional* y *concepto capital intelectual* las cuales siguen la misma tendencia aunque como hecho destacado debemos apuntar que el número de alusiones en este caso no ha experimentado un descenso tan brusco en 2011 como el ocasionado en el resto de entidades.

Debemos destacar que dentro de la categoría *concepto capital intelectual* la tendencia del número de alusiones ha permanecido prácticamente constante, mientras que dentro de la categoría *capital humano*, el término educación ha duplicado su importancia de 2010 a 2012. Además, el mayor aumento en número de alusiones de 2011 a 2012 dentro de la categoría *capital estructural* lo ha experimentado el término calidad. El término clientes referido a las relaciones con los clientes ha experimentado un ligero descenso de 2010 a 2011 para después, en 2012 aumentar su importancia. Por último, dentro de las variaciones de los términos de la categoría *utilidad informativa*, debemos apuntar el ligero descenso del término usuarios internos en 2011 para después en 2012 volver a aumentar. Numéricamente, toda esta tendencia aparece recogida en la tabla nº IV.30.

Tabla n° IV.30.: Evolución número de alusiones por categoría en Grupo Banco Popular y términos más repetidos

		2010	2011	2012	TOTALES
CONCEPTO CAPITAL INTELLECTUAL	Total	411	334	365	1110
	Activos inmateriales	3	3	4	10
	Activos generados internamente	0	0	0	0
	Capital intelectual	1	1	0	2
	Intangible	407	330	361	1098
CAPITAL HUMANO	Total	404	376	401	1181
	Conocimiento	19	21	23	63
	Desarrollo profesional	0	0	0	0
	Discapacidad	25	29	24	78
	Edad	23	18	24	65
	Educación	18	11	24	53
	Empleados	220	209	221	650
	Equidad	0	0	0	0
	Formación	86	74	73	233
	Género	9	13	10	32
	Aprendizaje	4	1	2	7
CAPITAL ESTRUCTURAL	Total	289	274	289	852
	Calidad	171	168	182	521
	Estrategias	18	16	16	50
	Infraestructuras	7	6	4	17
	Logros	4	2	2	8
	Procedimientos	82	75	74	231
	Visión	7	7	11	25
	Patentes	0	0	0	0
CAPITAL RELACIONAL	Total	275	235	255	765
	Clientes	262	227	248	737
	Lealtad	9	4	4	17
	Marcas	4	3	3	10
	Notoriedad	0	1	0	1
UTILIDAD INFORMATIVA	Total	896	829	855	2580
	Divulgación voluntaria	0	0	0	0
	Gestión	0	0	0	0
	Información corporativa	0	1	2	3
	Usuarios internos	821	797	819	2437

	Usuarios externos	75	31	34	140
	Utilidad	0	0	0	0
TOTALES		2275	2048	2165	6488

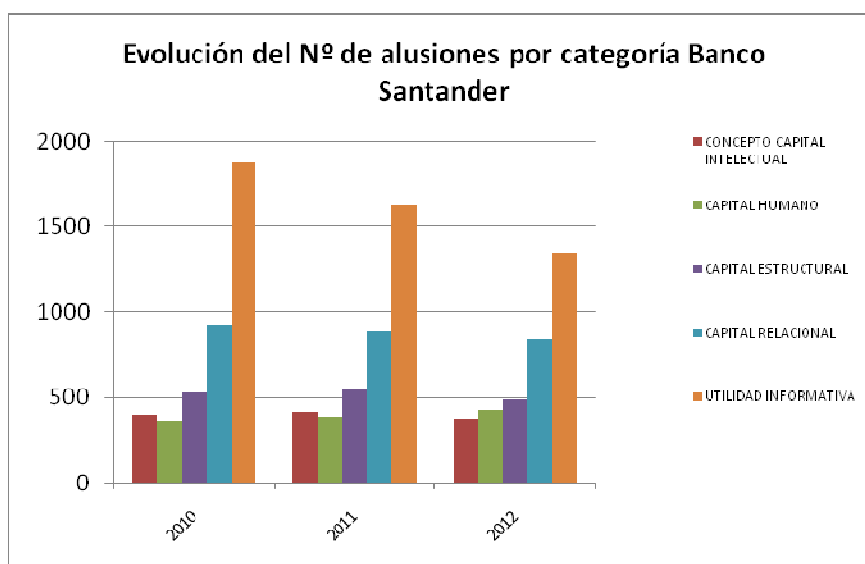
Fuente: Elaboración propia

Globalmente destacamos la importancia que concede Grupo Banco Popular a la categoría *utilidad informativa* en cuanto a número de alusiones. Sin embargo, en el segundo año analizado, 2011, los niveles de divulgación disminuyeron para después, en 2012, volver a aumentar. Esta misma tendencia es seguida por las categorías *capital humano*, *capital estructural* y *capital relacional*, las cuales disminuyen en el primer año para después aumentar. Además, esta evolución se manifiesta en los términos empleados, calidad, clientes y usuarios internos, los cuales disminuyen en el año 2011 para luego volver a aumentar su importancia en 2012, llegando incluso a superar el número de alusiones inicial del año 2010.

IV.4.4.5. Resultados: Caso Santander

En nuestro análisis de Banco Santander, no debemos olvidarnos de la evolución de cada categoría en el período de estudio, tal y como aparece en la ilustración nº IV.20.

Ilustración n° IV.20.: Evolución número de alusiones por categoría en Banco Santander



Fuente: Elaboración propia

Los datos desprendidos de la ilustración n° IV.20. corroboran la importancia que concede el Banco Santander a la *utilidad informativa*, aunque apreciamos el continuo descenso durante el período analizado. Si bien, el *capital relacional* ha permanecido prácticamente constante, de lo cual podemos deducir que esta entidad parece dar importancia a las relaciones mantenidas con sus grupos de interés. Respecto al *capital humano*, observamos un ligero aumento en su totalidad. Las categorías *capital estructural* y *concepto capital intelectual*, aumentan en 2011 para después en 2012 disminuir.

Cabe destacar aquí el aumento de importancia del término activos generados internamente dentro de la categoría *concepto capital intelectual*, la cual en 2011 aumentó en número de alusiones mientras que en 2010 y en 2012 su presencia es nula. La tendencia del término empleados dentro de la categoría *capital humano* se mantiene prácticamente constante de 2010 a 2011 para en 2012 aumentar considerablemente mientras que los términos calidad y estrategias de *capital estructural* pierden importancia considerablemente en el último año analizado, 2012. De igual modo, resulta destacable la distribución tan desigual de los términos de la categoría *capital relacional*, en el que clientes es el término más revelado aunque experimenta un ligero descenso durante todo el período de estudio. La

carencia de datos para el término divulgación voluntaria de la categoría *utilidad informativa* resulta bastante llamativo junto con el acusado descenso de los términos usuarios externos en 2011 y utilidad en 2012. En sentido contrario, debemos destacar que términos como activos generados internamente y capital intelectual de la categoría *concepto capital intelectual*, conocimiento en la categoría *capital humano*, calidad, estrategias y visión en *capital estructural* y clientes en *capital relacional*, han experimentado una evolución a la baja en número de alusiones de 2011 a 2012. Dentro de esta tendencia a la baja, el descenso más destacado es el presentado por el término usuarios externos y gestión de la categoría *utilidad informativa* de 2011 a 2012. El detalle concreto sobre la evolución de cada término aparece recogido en la tabla nº IV.31.

Tabla nº IV.31.: Evolución número de alusiones por categoría en Banco Santander y términos más repetidos

		2010	2011	2012	TOTALES
CONCEPTO CAPITAL INTELECTUAL	Total	401	411	373	1185
	Activos inmateriales	0	0	0	0
	Activos generados internamente	0	41	0	41
	Capital intelectual	58	0	6	64
	Intangible	343	370	367	1080
CAPITAL HUMANO	Total	360	382	425	1167
	Conocimiento	88	90	77	255
	Desarrollo profesional	0	0	0	0
	Discapacidad	8	11	15	34
	Edad	22	18	17	57
	Educación	58	80	85	223
	Empleados	113	116	170	399
	Equidad	2	0	1	3
	Formación	46	56	41	143
	Género	18	7	11	36
	Aprendizaje	5	4	8	17
CAPITAL ESTRUCTURAL	Total	531	547	488	1566
	Calidad	319	303	279	901
	Estrategias	49	49	24	122
	Infraestructuras	11	12	12	35
	Logros	8	2	3	13
	Procedimientos	84	114	114	312
	Visión	60	67	56	183

	Patentes	0	0	0	0
CAPITAL RELACIONAL	Total	924	887	846	2657
	Cientes	902	870	826	2598
	Lealtad	4	5	4	13
	Marcas	13	8	14	35
	Notoriedad	5	4	2	11
UTILIDAD INFORMATIVA	Total	1874	1624	1342	4840
	Divulgación voluntaria	0	0	0	0
	Gestión	4	18	0	22
	Información corporativa	3	2	2	7
	Usuarios internos	594	600	582	1776
	Usuarios externos	434	140	123	697
	Utilidad	839	864	635	2338
TOTALES		4090	3851	3474	11415

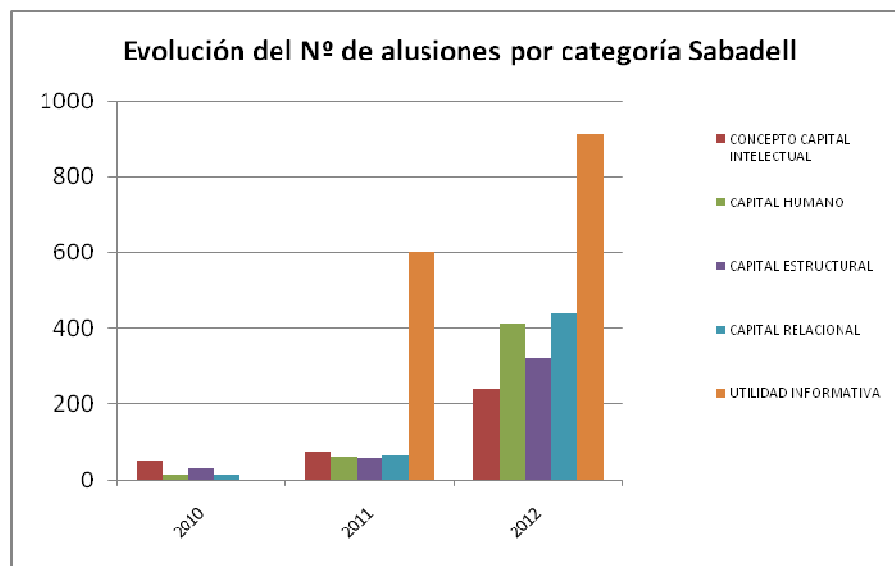
Fuente: Elaboración propia

De manera general debemos destacar la relevancia de la categoría *utilidad informativa* en número de alusiones seguida del *capital relacional*, las cuales son las más divulgadas aunque hemos observado cierto descenso en el número de alusiones durante el período de estudio. El descenso del *capital estructural* y concepto *capital intelectual* es menos acusado de 2010 a 2012 mientras que *capital humano* es la única categoría que aumenta en número de alusiones en los tres años consecutivos. Cabe destacar aquí como la revelación de los términos de las categorías no es uniforme en los años de estudio, en especial para términos como activos generados internamente en el que la entidad pasa de no revelar información sobre este aspecto en 2010, a revelar en 2011 para de nuevo en 2012 dejar de revelar información sobre el mismo. También observamos la preocupación del banco por divulgar información sobre sus empleados debido a que este término ha aumentado considerablemente en 2012.

IV.4.4.6. Resultados: Caso Sabadell

Al analizar la evolución de las categorías seleccionadas en nuestro análisis de Sabadell, obtenemos los siguientes resultados bajo la ilustración nº IV.21.

Ilustración nº IV.21.: Evolución número de alusiones por categoría en Banco Sabadell



Fuente: Elaboración propia

De la ilustración nº IV.21., se desprenden varios aspectos importantes. En primer lugar, durante el año 2010 apenas hay alusión a las categorías seleccionadas en la información divulgada voluntariamente por esta entidad. Sin embargo, observamos un aumento en importancia en todas las categorías en 2011 y, sobre todo en el año 2012, en el que la *utilidad informativa*, como categoría, ha crecido considerablemente. En consecuencia, podemos decir que Banco Sabadell apuesta en su estrategia por divulgar información voluntaria de forma creciente. También debemos destacar el aumento de la categoría *capital humano*, junto con el *capital estructural* de la propia organización y sin olvidarnos del *capital relacional* el cual ha experimentado un aumento importante.

Cuestiones importantes a destacar son la desigual distribución de la divulgación de los términos de la mayoría de la categorías, incluso en la categoría *concepto capital intelectual* el término intangible es el único sobre el que se divulga. El aumento considerable en número de alusiones del término empleados dentro de la categoría *capital humano* y procedimientos de *capital estructural* en 2012 también resulta llamativo porque es bastante considerable. Incluso en la categoría *capital relacional* el aumento del término clientes en 2012 pasa de 60 a superar las 400 alusiones. Además, la carencia de alusiones de los términos usuarios internos y utilidad en 2010 dentro de la categoría *utilidad*

informativa es compensada con unos niveles de revelación que superan las 300 y 500 alusiones. Por último, debemos destacar que ninguno de los términos que forman las categorías experimenta una evolución a la baja en número de alusiones en el período 2010-2012. El detalle de la evolución según términos, la podemos observar en los datos recogidos en la tabla nº IV.32.

Tabla nº IV.32.: Evolución número de alusiones por categoría de Banco Sabadell

		2010	2011	2012	TOTALES
CONCEPTO CAPITAL INTELLECTUAL	Total	51	75	237	363
	Activos inmateriales	0	0	0	0
	Activos generados internamente	0	0	0	0
	Capital intelectual	0	0	0	0
	Intangible	51	75	237	363
CAPITAL HUMANO	Total	13	61	412	486
	Conocimiento	0	2	30	32
	Desarrollo profesional	0	0	0	0
	Discapacidad	0	1	3	4
	Edad	2	3	25	30
	Educación	0	0	17	17
	Empleados	10	45	242	297
	Equidad	0	0	2	2
	Formación	1	8	78	87
	Género	0	2	15	17
	Aprendizaje	0	0	0	0
CAPITAL ESTRUCTURAL	Total	30	58	319	407
	Calidad	12	16	112	140
	Estrategias	4	5	40	49
	Infraestructuras	0	1	15	16
	Logros	0	0	2	2
	Procedimientos	13	34	138	185
	Visión	1	2	12	15
	Patentes	0	0	0	0
CAPITAL RELACIONAL	Total	13	63	438	514
	Clientes	11	60	415	486
	Lealtad	2	2	5	9
	Marcas	0	1	13	14
	Notoriedad	0	0	5	5

UTILIDAD INFORMATIVA	Total	1	599	911	1511
	Divulgación voluntaria	0	0	0	0
	Gestión	0	0	0	0
	Información corporativa	0	0	1	1
	Usuarios internos	1	217	357	575
	Usuarios externos	0	0	23	23
	Utilidad	0	382	530	912
TOTALES		108	856	2317	3281

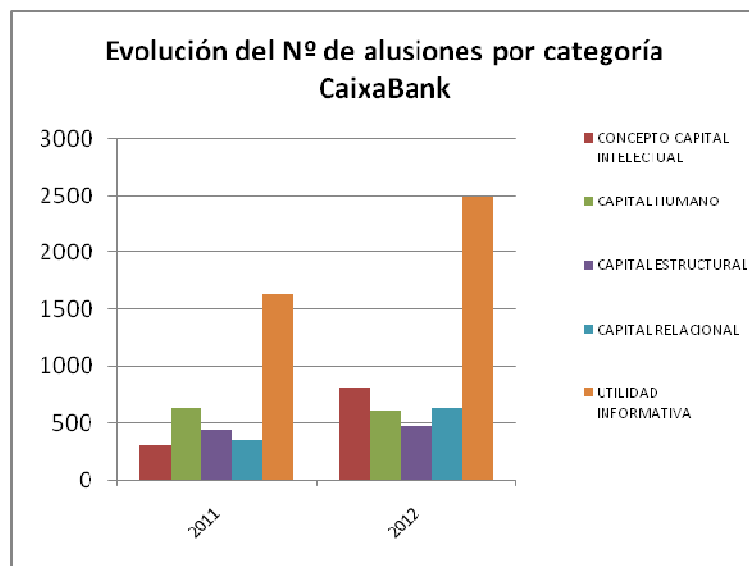
Fuente: Elaboración propia

Como conclusión podemos decir que Banco Sabadell apuesta por divulgar voluntariamente información sobre las categorías seleccionadas en nuestro estudio, destacando el aumento experimentado por *utilidad informativa*. Además, aludimos a la tendencia creciente marcada en todas las categorías, de lo cual deducimos que este banco apuesta día a día por divulgar información voluntaria para satisfacer las necesidades de sus grupos de interés e intentar diferenciarse de la competencia con estrategias basadas en elementos intangibles. Cabe destacar aquí como la evolución de Banco Sabadell es diferente al resto de bancos analizados debido a que en los tres años del período de estudio ha aumentado de manera consecutiva y considerable partiendo de unos niveles mínimos. Podemos deducir que en 2010 la divulgación de información voluntaria quedó relegada a un segundo plano y se centró en la divulgación obligatoria de información y en la adquisición de Banco Guipuzcoano sobre el cual lanzó una oferta pública de adquisición del 100% de su capital. Sin embargo, en los años sucesivos este banco empezó a divulgar información voluntariamente con el objetivo de intentar equipararse al resto de bancos.

IV.4.4.7. Resultados: Caso CaixaBank

Nos dedicamos en este apartado a revisar la tendencia del número de alusiones de Caixabank en los años 2010-2012, tal y como se recoge en la ilustración nº IV.22.

Ilustración nº IV.22.: Evolución número de alusiones por categorías en CaixaBank



Fuente: Elaboración propia

En la ilustración nº IV.22. hemos analizado el período 2011-2012 debido a que su creación se remite al año 2011, año durante el cual se aprecia una importante alusión a la categoría *utilidad informativa*, respecto al resto de categorías analizadas, incluso en el año 2012, la alusión a esta categoría sigue aumentando. Algo distanciadas aparecen el resto de categorías. Respecto al *capital humano* y al *capital estructural*, permanecen prácticamente constantes en los dos años de estudio mientras que el *capital relacional* y *concepto capital intelectual* aumentan en el año 2012.

Si desglosamos más la información, observamos que se empieza a divulgar información sobre el término activos generados internamente dentro de la categoría *concepto capital intelectual* en 2012 y la divulgación del término intangible permanece prácticamente constante en ambos años. No ocurre así con el término empleados dentro de la categoría *capital humano* el cual desciende en importancia. Destacar también que el aumento de términos como calidad y procedimientos de la categoría *capital estructural* y clientes de *capital relacional*, puede considerarse importante en 2012 mientras que en la categoría *utilidad informativa* el aspecto más destacable es el gran aumento en número de alusiones del término utilidad. Además, debemos resaltar que sólo el término discapacidad

dentro de la categoría *capital humano* y el término estrategias en *capital estructural* experimentan una evolución a la baja en el período 2011-2012. Véase tabla nº IV.33.

Tabla nº IV.33.: Evolución número de alusiones por categorías en CaixaBank y términos más repetidos

		2011	2012	TOTALES
CONCEPTO CAPITAL INTELECTUAL	Total	299	801	1100
	Activos inmateriales	0	0	0
	Activos generados internamente	0	502	502
	Capital intelectual	0	0	0
	Intangible	299	299	598
CAPITAL HUMANO	Total	634	604	1238
	Conocimiento	0	0	0
	Desarrollo profesional	0	0	0
	Discapacidad	13	11	24
	Edad	12	15	27
	Educación	0	5	5
	Empleados	422	342	764
	Equidad	3	2	5
	Formación	82	112	194
	Género	42	47	89
	Aprendizaje	60	70	130
CAPITAL ESTRUCTURAL	Total	442	475	917
	Calidad	144	182	326
	Estrategias	52	47	99
	Infraestructuras	48	25	73
	Logros	0	6	6
	Procedimientos	168	181	349
	Visión	30	34	64
	Patentes	0	0	0
CAPITAL RELACIONAL	Total	345	625	970
	Clientes	340	618	958
	Lealtad	1	2	3
	Marcas	4	5	9
	Notoriedad	0	0	0
UTILIDAD INFORMATIVA	Total	1637	2497	4134
	Divulgación voluntaria	0	0	0
	Gestión	215	215	430
	Información corporativa	4	4	8

	Usuarios internos	639	793	1432
	Usuarios externos	429	516	945
	Utilidad	350	969	1319
TOTALES		3357	5002	8359

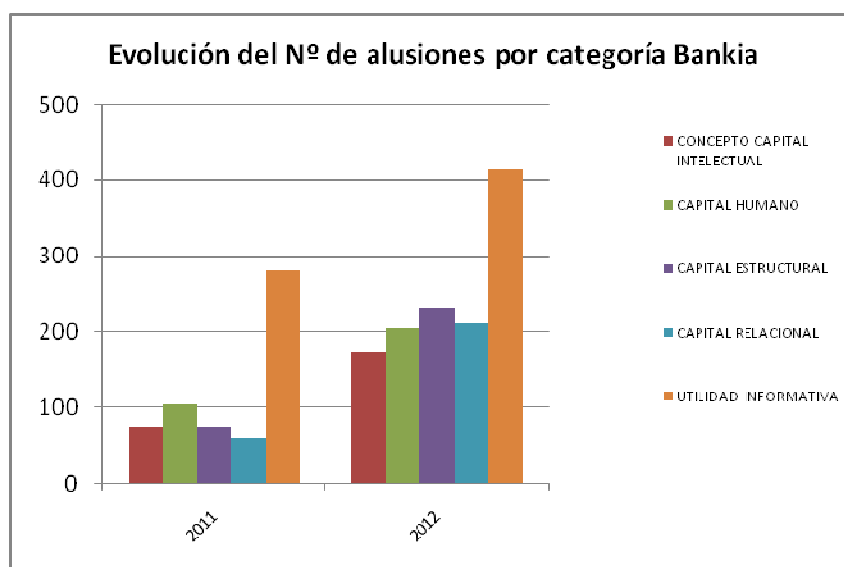
Fuente: Elaboración propia

En consecuencia, aunque el período de análisis es más reducido debido a la reciente creación de esta entidad, podemos observar como CaixaBank ha apostado por divulgar voluntariamente información sobre intangibles. En ella, la categoría *utilidad informativa* ocupa un lugar destacado dentro de la cual el término utilidad es el más revelado. Además, se preocupa por mantener y aumentar la divulgación sobre su *capital humano*, su *capital estructural* y su *capital relacional*. También resulta llamativo el aumento considerable de la categoría *concepto capital intelectual*. De hecho, el término activos generados internamente es el que mayor aumento experimenta. Tampoco debemos olvidarnos de la importancia creciente que concede esta entidad a su *capital relacional* y más en concreto a las relaciones con sus clientes a las cuales dedica casi toda la divulgación de esta categoría.

IV.4.4.8. Resultados: Caso Bankia

Si analizamos la evolución de las categorías seleccionadas en nuestro estudio para el caso de Bankia, obtenemos los siguientes resultados resumidos en la ilustración nº IV.23.

Ilustración n° IV.23.: Evolución número de alusiones por categoría en Bankia



Fuente: Elaboración propia

De la ilustración n° IV.23. se desprende la importancia de la *utilidad informativa*, la cual aumenta de 2011 a 2012. Esta misma tendencia la ha mantenido el *capital humano*, aumentando considerablemente, aunque no debemos olvidar que la tendencia alcista la han presentado todas las categorías seleccionadas en nuestro estudio. De hecho, la categoría *capital humano* duplica el número de alusiones de 2011 a 2012 y la categoría *utilidad informativa* también aumenta de manera considerable en el mismo período. No menos importante es la evolución de la categoría *capital estructural* la cual triplica el número de alusiones de 2011 a 2012 mientras que la categoría *capital relacional* casi multiplica por cuatro su importancia en el mismo período.

Si observamos el número de alusiones de los distintos términos seleccionados para cada categoría según la tabla n° IV.34., los términos que destacan por su evolución al alza son activos inmateriales, capital intelectual e intangible dentro de la categoría *concepto capital intelectual*. Bastante importante resulta la evolución ascendente del término empleados de la categoría *capital humano* y calidad, procedimientos e infraestructuras dentro la categoría *capital estructural*. Resulta llamativo el gran aumento en número de alusiones de 2011 a 2012 del término clientes de la categoría *capital relacional*, lo que denota la importancia que concede esta entidad a las relaciones con sus clientes en este período. Por último, dentro de la categoría *utilidad informativa*, usuarios internos y utilidad

son los términos que experimentan un mayor aumento en número de alusiones de 2011 a 2012. En contraposición, ninguno de los términos que forman las categorías seleccionadas ha experimentado una evolución a la baja en número de alusiones de 2011 a 2012.

Tabla nº IV.34.: Evolución número de alusiones por categoría en Bankia y términos más repetidos

		2011	2012	TOTALES
CONCEPTO CAPITAL INTELECTUAL	Total	74	171	245
	Activos inmateriales	16	22	38
	Activos generados internamente	0	0	0
	Capital intelectual	0	63	63
	Intangible	58	86	144
CAPITAL HUMANO	Total	105	205	310
	Conocimiento	4	14	18
	Desarrollo profesional	0	0	0
	Discapacidad	0	4	4
	Edad	12	20	32
	Educación	2	12	14
	Empleados	80	128	208
	Equidad	0	1	1
	Formación	3	21	24
	Género	4	5	9
	Aprendizaje	0	0	0
CAPITAL ESTRUCTURAL	Total	74	231	305
	Calidad	22	73	95
	Estrategias	2	6	8
	Infraestructuras	0	71	71
	Logros	0	2	2
	Procedimientos	48	70	118
	Visión	2	9	11
	Patentes	0	0	0
CAPITAL RELACIONAL	Total	60	212	272
	Clientes	60	209	269
	Lealtad	0	2	2
	Marcas	0	1	1
	Notoriedad	0	0	0
UTILIDAD INFORMATIVA	Total	280	414	694
	Divulgación voluntaria	0	0	0

Gestión	0	0	0
Información corporativa	0	1	1
Usuarios internos	47	90	137
Usuarios externos	0	15	15
Utilidad	233	308	541
TOTALES	593	1233	1826

Fuente: Elaboración propia

En conclusión, la importancia que concede Bankia a la información revelada voluntariamente asume su mayor expresión en la búsqueda de utilidad informativa, tal y como lo demuestra el aumento de importancia asumido por esta categoría. Además, el resto de categorías han aumentado considerablemente lo cual denota la importancia de la divulgación de información sobre sus intangibles de forma global. De hecho, la categoría que ha experimentado un mayor aumento ha sido *capital estructural* seguido de *capital relacional*. Adicionalmente, destacamos que la mayoría de los términos seleccionados para cada categoría ha aumentado en número de alusiones en el período 2011-2012, mientras que ninguno de ellos ha descendido en importancia.

IV.4.5. Resultados explicativos: el papel del tipo de informe y año en la divulgación de intangibles para los bancos españoles

Una vez realizado el análisis descriptivo de la divulgación de intangibles, pasamos a completarlo con un análisis estadístico explicativo acerca del papel concreto del tipo de informe y año en tales revelaciones, lo cual constituye otro de los objetivos de nuestra Tesis Doctoral. Según se ha ido observando sólo de forma descriptiva, la divulgación de intangibles se relacionaba con el tipo de informe y con el año, cuestión que justifica que desde un punto de vista estadístico comprobemos si se produce o no tal relación. De esta forma, con los resultados obtenidos en la codificación del sistema, realizamos un análisis estadístico, en el que se contrastan las hipótesis recogidas en la tabla nº IV.35. Se ha aplicado el paquete estadístico SPSS versión 19 para poder analizar la información y extraer conclusiones al respecto.

Tabla n° IV. 35.: Contrastes de hipótesis

Objetivos		Detalle de hipótesis
Efecto del tipo de informe sobre la divulgación de intangibles	H01: No existen diferencias significativas entre los diferentes tipos de informes empleados para abordar la divulgación de intangibles por las entidades financieras.	<i>H01.1: No existen diferencias significativas entre la divulgación de intangibles realizada en el informe anual y en las memorias de sostenibilidad.</i> <i>H01.2: No existen diferencias significativas entre la divulgación de intangibles realizada en el informe anual y en otros informes voluntarios.</i> <i>H01.3: No existen diferencias significativas entre la divulgación de intangibles realizada en las memorias de sostenibilidad y en otros informes voluntarios.</i>
Evolución de la divulgación de intangibles para el período estudiado	H02: No existen diferencias significativas entre las divulgaciones de intangibles efectuadas por las entidades financieras durante los tres años analizados.	<i>H02.1: No existen diferencias significativas entre la divulgación de intangibles realizada en el informe anual para los años 2010 y 2011.</i> <i>H02.2: No existen diferencias significativas entre la divulgación de intangibles realizada en el informe anual durante los años 2011 y 2012.</i> <i>H02.3: No existen diferencias significativas entre la divulgación de intangibles realizada en el informe de sostenibilidad para los años 2010 y 2011.</i> <i>H02.4: No existen diferencias significativas entre la divulgación de intangibles realizada en el informe de sostenibilidad para los años 2011-2012.</i> <i>H02.5: No existen diferencias significativas entre la divulgación de intangibles realizada en otros informes voluntarios para los años 2010 y 2011.</i> <i>H02.6: No existen diferencias significativas entre la divulgación de intangibles realizada en otros informes voluntarios para los años 2011 y 2012.</i>

Fuente: Elaboración propia

Para justificar la metodología empleada en el contraste de hipótesis, consideramos que a la vista de los resultados obtenidos por el Test de Kolmogorov-Smirnov con la corrección de Shapiro-Wilk (muestras pequeñas), podemos afirmar que los criterios de normalidad no se cumplen para las categorías utilizadas en los diferentes tipos de informes empleados, tal y como se puede observar en las tablas n° IV.36., IV.37. y IV.38. Igualmente, la revisión del requisito de homocedasticidad a través del Estadístico de Levene, cuyos resultados ofrecemos en las tablas n° IV.39., IV.40. y IV.41. tampoco nos permite afirmar que se pueda cumplir en todos los casos. Por tanto, como los requisitos exigibles para el empleo de técnicas paramétricas, normalidad y homocedasticidad, no se respetan en todos los informes ni en todas las categorías, hemos procedido al empleo de técnicas no paramétricas, descartando la realización de pruebas paramétricas por este motivo al igual que trabajos como los elaborados por Castelo *et al.* (2010), Abdifatah y Mubaraq (2012) y Mahesh *et al.* (2012).

Tabla n° IV.36.: Prueba de normalidad para las categorías del Informe Anual

Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Informe anual categoría concepto contable	,480	19	,000	,433	19	,000
Informe anual categoría capital intelectual	,180	19	,107	,922	19	,124
Informe anual categoría capital humano	,154	19	,200*	,900	19	,049
Informe anual categoría capital estructural	,141	19	,200*	,948	19	,366
Informe anual categoría capital relacional	,133	19	,200*	,967	19	,707
Informe anual categoría utilidad	,240	19	,005	,664	19	,000
a. Corrección de la significación de Lilliefors						
*. Este es un límite inferior de la significación verdadera.						

Fuente: Elaboración propia

Tabla n° IV.37.: Prueba de normalidad para las categorías del Informe/Memoria de Sostenibilidad

Pruebas de normalidad ^b						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Memoria categoría capital intelectual	,196	14	,149	,943	14	,460
Memoria categoría capital humano	,272	14	,006	,773	14	,002
Memoria categoría capital estructural	,165	14	,200*	,906	14	,136
Memoria categoría capital relacional	,237	14	,032	,809	14	,006
Memoria categoría utilidad	,171	14	,200*	,902	14	,119
a. Corrección de la significación de Lilliefors						
*. Este es un límite inferior de la significación verdadera.						
b. Memoria categoría concepto contable es una constante y se ha desestimado.						

Fuente: Elaboración propia

Tabla n° IV.38.: Prueba de normalidad para las categorías de Otros informes voluntarios

Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Otros categoría concepto	,357	15	,000	,542	15	,000
Otros categoría capital intelectual	,194	15	,132	,899	15	,093
Otros categoría capital humano	,223	15	,042	,868	15	,031
Otros categoría capital estructural	,186	15	,172	,919	15	,185
Otros categoría capital relacional	,118	15	,200*	,953	15	,565
Otros categoría utilidad	,146	15	,200*	,932	15	,288
a. Corrección de la significación de Lilliefors						
*. Este es un límite inferior de la significación verdadera.						

Fuente: Elaboración propia

Tabla n° IV.39.: Prueba de homocedasticidad para las categorías del Informe Anual

Prueba de homogeneidad de varianzas					
		Estadístico de Levene	gl1	gl2	Sig.
Informe anual	categoría concepto contable	2,490	2	16	,114

Informe anual categoría capital intelectual	,149	2	16	,863
Informe anual categoría capital humano	2,376	2	16	,125
Informe anual categoría capital estructural	1,260	2	16	,310
Informe anual categoría capital relacional	,369	2	16	,697
Informe anual categoría utilidad	2,841	2	16	,088

Fuente: Elaboración propia

Tabla n° IV.40.: Prueba de homocedasticidad para las categorías del Informe/Memoria de Sostenibilidad

Prueba de homogeneidad de varianzas				
	Estadístico de Levene	gl1	gl2	Sig.
Memoria categoría concepto contable	.	2	.	.
Memoria categoría capital intelectual	,636	2	11	,548
Memoria categoría capital humano	20,569	2	11	,000
Memoria categoría capital estructural	3,732	2	11	,058
Memoria categoría capital relacional	6,476	2	11	,014
Memoria categoría utilidad	11,770	2	11	,002

Fuente: Elaboración propia

Tabla n° IV.41.: Prueba de homocedasticidad para las categorías de Otros informes voluntarios

Prueba de homogeneidad de varianzas				
	Estadístico de Levene	gl1	gl2	Sig.
Memoria categoría concepto contable	.	2	.	.
Memoria categoría capital intelectual	,636	2	11	,548
Memoria categoría capital humano	20,569	2	11	,000
Memoria categoría capital estructural	3,732	2	11	,058
Memoria categoría capital relacional	6,476	2	11	,014
Memoria categoría utilidad	11,770	2	11	,002

Fuente: Elaboración propia

IV.4.5.1. Efecto del tipo de informe en la divulgación de intangibles durante el período 2010-2012

Con la hipótesis H01, nuestro objetivo es analizar si existen diferencias entre el tipo de informe en el que las entidades financieras han estado revelando información sobre sus intangibles dentro del período analizado. Para ello, y ante la heterogeneidad encontrada en el formato y número de informes revisados para cada una de estas entidades, véase tabla n° IV.3., se ha optado por seleccionar como informes a revisar tres categorías: el informe anual, el informe de sostenibilidad o memoria de sostenibilidad y una tercera variable denominada “otros informes voluntarios” en la que se incluirían para cada banco los

restantes informes analizados. Además, una de las novedades fundamentales de nuestro estudio radica precisamente en ampliar el tipo de informes utilizados para abordar la revelación de este tipo de información. Por tal motivo, procedemos a comparar cada uno de los informes empleados y analizar si existen o no diferencias significativas entre la revelación por categorías de intangibles planteadas. Para tal fin, se ha utilizado la prueba de Wilcoxon dentro del ámbito no paramétrico en el que se insertan nuestras variables.

H01.1: *No existen diferencias significativas entre la divulgación de intangibles realizada el informe anual y los informes/memorias de sostenibilidad*

Tabla nº IV.42.: Prueba de Wilcoxon para el Informe Anual y el Informe/Memoria de Sostenibilidad

Estadísticos de contraste ^b						
	Memoria categoría concepto contable - Informe anual categoría concepto contable	Memoria categoría capital intelectual - Informe anual categoría capital intelectual	Memoria categoría capital estructural - Informe anual categoría capital humano	Memoria categoría capital estructural - Informe anual categoría capital estructural	Memoria categoría capital relacional - Informe anual categoría capital relacional	Memoria categoría utilidad - Informe anual categoría utilidad
Z	-2,449 ^a	-1,036 ^a	-,345 ^a	-2,201 ^a	-2,668 ^a	-2,919 ^a
Sig. asintót. (bilateral)	,014	,300	,730	,028	,008	,004
a. Basado en los rangos positivos.						
b. Prueba de los rangos con signo de Wilcoxon						

Fuente: Elaboración propia

Los resultados de la prueba de Wilcoxon al comparar el informe anual con la memoria o informe de sostenibilidad vienen a poner de manifiesto que la hipótesis nula se debe rechazar a un nivel de confianza del 95% para las categorías *concepto contable*, *capital estructural*, *capital relacional* y *utilidad informativa*. Es decir, en estas cuatro categorías sí existen diferencias significativas en el número de alusiones según el informe utilizado.

H01.2: *No existen diferencias significativas entre la divulgación de intangibles realizada en el informe anual y en otros informes voluntarios.*

Tabla n° IV.43.: Prueba de Wilcoxon para el Informe anual y Otros Informes Voluntarios

Estadísticos de contraste ^b						
	Otros categoría concepto - Informe anual categoría concepto contable	Otros categoría capital intelectual - Informe anual categoría capital intelectual	Otros categoría capital humano - Informe anual categoría capital humano	Otros categoría capital estructural - Informe anual categoría capital estructural	Otros categoría capital relacional - Informe anual categoría capital relacional	Otros categoría utilidad - Informe anual categoría utilidad
Z	-1,363 ^a	-1,874 ^a	-1,988 ^a	-2,045 ^a	-1,817 ^a	-1,977 ^a
Sig. asintót. (bilateral)	,173	,061	,047	,041	,069	,048
a. Basado en los rangos negativos. b. Prueba de los rangos con signo de Wilcoxon						

Fuente: Elaboración propia

Los resultados de la prueba de Wilcoxon al comparar el informe anual con otros informes voluntarios vienen a poner de manifiesto que la hipótesis nula se debe rechazar a un nivel de confianza del 95% para las categorías *capital humano*, *capital estructural* y *utilidad informativa*. Es decir, en estas tres categorías sí existen diferencias significativas en el número de alusiones según el informe utilizado.

H013: *No existen diferencias significativas entre la divulgación de intangibles realizada en las informes/memorias de sostenibilidad y otros informes voluntarios.*

Tabla n° IV.44.: Prueba de Wilcoxon para el Informe/Memoria de Sostenibilidad y Otros Informes Voluntarios

Estadísticos de contraste ^b						
	Otros categoría concepto - Memoria categoría concepto contable	Otros categoría capital intelectual - Memoria categoría capital intelectual	Otros categoría capital humano - Memoria categoría capital humano	Otros categoría capital estructural - Memoria categoría capital estructural	Otros categoría capital relacional - Memoria categoría capital relacional	Otros categoría utilidad - Memoria categoría utilidad
Z	-2,201 ^a	-2,118 ^a	-,941 ^a	-2,275 ^a	-2,589 ^a	-3,059 ^a
Sig. asintót. (bilateral)	,028	,034	,347	,023	,010	,002
a. Basado en los rangos negativos. b. Prueba de los rangos con signo de Wilcoxon						

Fuente: Elaboración propia

Los resultados de la prueba de Wilcoxon al comparar el informe o memoria de sostenibilidad con otros informes voluntarios vienen a poner de manifiesto que la hipótesis nula se debe rechazar a un nivel de confianza del 95% para las categorías *concepto contable, capital intelectual, capital estructural, capital relacional y utilidad informativa*. En este caso, cinco de las seis categorías existentes sí muestran diferencias significativas en el número de alusiones según el informe utilizado.

Por tanto, nuestros resultados vienen a rechazar la hipótesis H01 pues se ha constatado que el tipo de documento ejerce una influencia significativa sobre la información que se está revelando sobre intangibles, siendo esta variable fundamental para considerar en futuras investigaciones sobre el tema, corroborando las sospechas de autores como Dumay y Cai (2014) al respecto del sesgo de los trabajos de análisis de contenido por el tipo de informe utilizado.

IV.4.5.2. Efecto del año analizado en la divulgación de intangibles durante el período 2010-2012

Con la hipótesis H02 nos proponemos analizar la evolución de la divulgación de intangibles en las entidades financieras españolas para el período 2010-2012 en cada uno de los informes revisados, pues se ha constatado la existencia de diferencias significativas en función de esta variable, hecho que nos lleva a un análisis individualizado de cada uno de ellos. Por este motivo, procederemos a realizar para cada uno de los tipos de informes tratados una comparación por pares entre cada uno de los años que conforman el período analizado. Aplicaremos la prueba no paramétrica de U de Mann-Whitney para obtener los resultados que nos permitan aceptar o rechazar la hipótesis nula de cada caso.

H02.1: No existen diferencias significativas entre la divulgación de intangibles realizada en el informe anual durante los años 2010 y 2011.

Tabla n° IV.45.: Prueba de Mann Whitney para el Informe Anual 2010-2011

Estadísticos de contraste ^b						
	Informe anual categoria concepto contable	Informe anual categoria capital intelectual	Informe anual categoria capital humano	Informe anual categoria capital estructural	Informe anual categoria capital relacional	Informe anual categoria utilidad
U de Mann-Whitney	18,000	17,500	6,000	19,000	20,000	14,000
W de Wilcoxon	39,000	38,500	27,000	40,000	41,000	35,000
Z	-,498	-,501	-,2143	-,286	-,143	-,1000
Sig. asintót. (bilateral)	,619	,617	,032	,775	,886	,317
Sig. exacta [2*(Sig. unilateral)]	,731 ^a	,628 ^a	,035 ^a	,836 ^a	,945 ^a	,366 ^a
a. No corregidos para los empates. b. Variable de agrupación: año						

Fuente: Elaboración propia

H02.2: No existen diferencias significativas entre la divulgación de intangibles realizada en el informe anual durante los años 2011 y 2012.

Tabla n° IV.46.: Prueba de Mann Whitney para el Informe Anual 2011-2012

Estadísticos de contraste ^b						
	Informe anual categoria concepto contable	Informe anual categoria capital intelectual	Informe anual categoria capital humano	Informe anual categoria capital estructural	Informe anual categoria capital relacional	Informe anual categoria utilidad
U de Mann-Whitney	19,000	18,000	16,000	10,500	20,000	18,000
W de Wilcoxon	47,000	39,000	37,000	31,500	41,000	39,000
Z	-,316	-,429	-,714	-,1502	-,143	-,429
Sig. asintót. (bilateral)	,752	,668	,475	,133	,886	,668
Sig. exacta [2*(Sig. unilateral)]	,836 ^a	,731 ^a	,534 ^a	,138 ^a	,945 ^a	,731 ^a
a. No corregidos para los empates. b. Variable de agrupación: año						

Fuente: Elaboración propia

Los resultados de la prueba de Mann-Whitney para el comportamiento de las categorías de intangibles reveladas dentro del informe anual vienen a poner de manifiesto que no podemos rechazar la hipótesis nula en ninguna de las categorías analizadas y para los dos pares de años revisados a excepción del comportamiento de la categoría *capital humano* entre los años 2010-2011. En el resto de los casos, no existen diferencias entre la divulgación de intangibles dentro de estas categorías durante el periodo 2010-2012.

H02.3: No existen diferencias significativas entre la divulgación de intangibles realizada en el informe/memoria de sostenibilidad para los años 2010 y 2011.

Tabla n° IV.47.: Prueba de Mann Whitney para el Informe/Memoria de Sostenibilidad 2010-2011

Estadísticos de contraste ^b						
	Memoria categoría concepto contable	Memoria categoría capital intelectual	Memoria categoría capital humano	Memoria categoría capital estructural	Memoria categoría capital relacional	Memoria categoría utilidad
U de Mann-Whitney	12,500	6,500	6,000	8,500	10,500	9,500
W de Wilcoxon	27,500	21,500	21,000	23,500	25,500	24,500
Z	,000	-1,257	-1,358	-,838	-,420	-,629
Sig. asintót. (bilateral)	1,000	,209	,175	,402	,674	,530
Sig. exacta [2*(Sig. unilateral)]	1,000 ^a	,222 ^a	,222 ^a	,421 ^a	,690 ^a	,548 ^a
a. No corregidos para los empates.						
b. Variable de agrupación: año						

Fuente: Elaboración propia

H02.4: No existen diferencias significativas entre la divulgación de intangibles realizada en el informe/memoria de sostenibilidad para los años 2011-2012.

Tabla n° IV. 48.: Prueba de Mann Whitney para el Informe/Memoria de Sostenibilidad 2011-2012

Estadísticos de contraste ^b						
	Memoria categoría concepto contable	Memoria categoría capital intelectual	Memoria categoría capital humano	Memoria categoría capital estructural	Memoria categoría capital relacional	Memoria categoría utilidad
U de Mann-Whitney	10,000	5,000	8,000	4,000	4,000	8,500
W de Wilcoxon	20,000	20,000	23,000	19,000	19,000	23,500
Z	,000	-1,225	-,490	-1,470	-1,470	-,369
Sig. asintót. (bilateral)	1,000	,221	,624	,142	,142	,712
Sig. exacta [2*(Sig. unilateral)]	1,000 ^a	,286 ^a	,730 ^a	,190 ^a	,190 ^a	,730 ^a
a. No corregidos para los empates.						
b. Variable de agrupación: año						

Fuente: Elaboración propia

Los resultados de la prueba de Mann-Whitney para el comportamiento de las categorías de intangibles reveladas dentro del informe o memoria de sostenibilidad vienen

a poner de manifiesto que no podemos rechazar la hipótesis nula de la no existencia de diferencias significativas entre ninguna de las categorías de información sobre intangibles revisada ni para ninguna de las dos etapas analizadas, 2010-2011 y 2011-2012. Por tanto, observamos un comportamiento muy estable en cuanto a revelación de intangibles dentro de este documento.

H02.5: No existen diferencias significativas entre la divulgación de intangibles realizada en otros informes voluntarios para los años 2010 y 2011.

Tabla nº IV.49.: Prueba de Mann Whitney para Otros Informes Voluntarios 2010-2011

	Estadísticos de contraste ^b					
	Otros categoría concepto	Otros categoría capital intelectual	Otros categoría capital humano	Otros categoría capital estructural	Otros categoría capital relacional	Otros categoría utilidad
U de Mann-Whitney	9,000	7,000	9,000	9,000	4,000	7,000
W de Wilcoxon	24,000	17,000	19,000	19,000	19,000	17,000
Z	-,268	-,735	-,245	-,245	-1,470	-,735
Sig. asintót. (bilateral)	,788	,462	,806	,806	,142	,462
Sig. exacta [2*(Sig. unilateral)]	,905 ^a	,556 ^a	,905 ^a	,905 ^a	,190 ^a	,556 ^a
a. No corregidos para los empates. b. Variable de agrupación: año						

Fuente: Elaboración propia

H02.6: No existen diferencias significativas entre la divulgación de intangibles realizada en otros informes voluntarios para los años 2011 y 2012.

Tabla nº IV.50.: Prueba de Mann Whitney para Otros Informes Voluntarios 2011-2012

	Estadísticos de contraste ^b					
	Otros categoría concepto	Otros categoría capital intelectual	Otros categoría capital humano	Otros categoría capital estructural	Otros categoría capital relacional	Otros categoría utilidad
U de Mann-Whitney	12,000	7,000	12,500	9,000	10,000	14,000
W de Wilcoxon	27,000	22,000	27,500	24,000	25,000	29,000
Z	-,599	-1,461	-,457	-1,095	-,913	-,183
Sig. asintót.	,549	,144	,647	,273	,361	,855

(bilateral)						
Sig. exacta [2*(Sig. unilateral)]	,662 ^a	,177 ^a	,662 ^a	,329 ^a	,429 ^a	,931 ^a
a. No corregidos para los empates. b. Variable de agrupación: año						

Fuente: Elaboración propia

Los resultados de la prueba de Mann-Whitney para el comportamiento de las categorías de intangibles reveladas dentro de otros informes voluntarios vienen a poner de manifiesto que en términos generales no podemos rechazar la hipótesis nula de la no existencia de diferencias significativas para las categorías de intangibles revisadas dentro de los años 2010-2011 y 2011-2012.

Por todo ello, no podemos rechazar la hipótesis H02 a excepción del caso de la categoría *capital humano* durante el año 2010-2011 y dentro del informe anual donde sí se advierten diferencias significativas entre esos años. Para el resto de categorías, documentos y años, el comportamiento o tendencia es constante no produciéndose diferencias significativas. Por tanto, esto nos lleva a admitir en líneas generales que el comportamiento es homogéneo en la divulgación de intangibles durante estos tres años y para todas las categorías a excepción del bloque humano.

IV.5. A MODO DE CONCLUSIONES

Convenimos con Abdifatah y Mubaraq (2012) en el hecho de que las entidades financieras constituyen unas empresas bastante desconocidas en el campo de los intangibles y de la divulgación voluntaria a pesar de su importancia para cualquier economía. De ahí la oportunidad de analizar las prácticas de divulgación voluntaria de intangibles de los bancos españoles, utilizando la información publicada voluntariamente en sus diferentes informes públicos como fuentes primarias de datos. Igualmente, hemos tratado de explicar estadísticamente el papel del tipo de informe sobre las mismas así como el efecto de la variable año sobre las revelaciones llevadas a cabo por las entidades financieras, lo cual constituye una aportación sobre la literatura previa al ofrecer un trabajo global sobre la situación y tendencia de este tipo de *reporting* en el caso español.

Concretamente, la población objeto de estudio la han constituido las entidades financieras cotizadas en el mercado continuo español, incluidas en el índice bursátil del

IBEX 35 durante el período 2010-2012. El ser miembros del IBEX 35, posibilitará mayor transparencia a la información publicada. Si bien, debemos matizar que el número de entidades ha evolucionado durante dicho período, debido sobre todo a las fusiones realizadas entre las entidades financieras en su intento de paliar la situación económica negativa de los últimos años, lo cual justifica que realicemos nuestro análisis con las entidades financieras que forman parte de este índice bursátil en el último año de nuestra investigación, 2012 y así poder realizar comparaciones en nuestros resultados.

Para el análisis descriptivo hemos analizado la información divulgada voluntariamente por las mismas, la cual ha sido tratada mediante la técnica del análisis de contenido. Así, su capacidad para medir el grado en que las diferentes categorías de intangibles se publican, justifica nuestra elección del análisis de contenido como metodología idónea para nuestro análisis.

De manera más detallada, las unidades de análisis son las siguientes. Como unidad de muestreo hemos considerado información publicada por las entidades financieras relevante para nuestra investigación como informes anuales, una amplia variedad de informes empresariales y memorias de sostenibilidad, entre otros. La presencia o ausencia de términos o atributos relacionados con elementos intangibles mediante una codificación informática, se ha considerado unidad de registro. Por otro lado, la unidad de contexto seleccionada fueron las frases debido a que suelen ser fácilmente identificables y evitan la falta de fiabilidad del estudio.

Una vez analizadas las unidades de muestreo, medidas las unidades de registro y las de contexto, se ha codificado la información. Para ello tomamos como base el modelo para la medición y gestión del capital intelectual del CIC, conocido como el Modelo Intellectus. (IADE-CIC, 2003), debido a su adecuación para el estudio detallado de los diferentes tipos de intangibles así como por su aplicabilidad al caso español y concretamente, de algunas de las entidades financieras participantes en su elaboración. En base a lo anterior, elegimos el *concepto capital intelectual*, el *capital humano*, el *capital estructural*, el *capital relacional* y la *utilidad informativa*, como categorías de nuestro estudio, dentro de las cuales analizamos un número variable de indicadores relacionados con cada una de ellas.

Para el proceso de codificación, se ha seleccionado la codificación informática a través de la aplicación ATLAS.ti versión 7.5.10., un software que facilita el análisis cualitativo de datos textuales y audiovisuales.

Para el análisis estadístico explicativo, hemos utilizado el programa informático SPSS versión 19. Así, antes de conocer cuál será la prueba estadística que nos permita contratar las hipótesis, hemos realizado pruebas de normalidad (Test de Kolmogorov-Smirnov y Shapiro-Wilk para muestras pequeñas), y, en su caso, de homocedasticidad con el estadístico de Levene. Comprobado el ámbito no paramétrico en el que se insertan nuestras variables, se ha utilizado la prueba de Wilcoxon para comparar cada uno de los informes empleados y analizar si existen o no diferencias significativas entre la revelación por categorías de intangibles planteadas.

IV.6. BIBLIOGRAFÍA

ABDIFATAH, A.H. Y MUBARAQ, S. (2012): “The trends of intellectual capital disclosures: evidences from the Nigerian banking sector”. *Journal of Human Resource Costing and Accounting*, 16(3): 184-209.

ABEYSEKERA, I. (2006): “The project of intellectual capital disclosure: researching the research”. *Journal of Intellectual Capital*, 7(1): 61-77.

ABEYSEKERA, I. Y GUTHRIE, J. (2005): “An empirical investigation of annual reporting trends of intellectual capital in Sri Lanka”. *Critical Perspectives on Accounting*, 16(3): 151-163.

ANDRÉU ABELA, J. (2002): *Las técnicas de análisis de contenido: una revisión actualizada*. Fundación Centro de Estudios Andaluces, Sevilla.

ARVIDSSON, S. (2003): Demand and supply of information on intangibles-the case of knowledge intensive companies. *PhD. Dissertation*. Sweden: The Institute of Economic Research, University of Lund.

BAMBER M. Y MCMEEKING. K. (2010): "An examination of voluntary financial instruments disclosures in excess of mandatory requirements by UK FTSE 100 non-financial firms". *Journal of Applied Accounting Research*, 11(2): 133-153.

BARDIN, L. (1996): *Análisis de contenido*, 2ª ed. Akal, Madrid.

- (2002): *Análisis de contenido*, 3ª ed. Akal, Madrid.

BEATTIE, V. Y THOMSOM, S. J. (2007): "Lifting the lid on the use of content analysis to investigate intellectual capital disclosure". *Accounting Forum*, 31(2): 129-163.

BERELSON, B. (1952): *Content Analysis in Communication Research*. Free Press, Glencoe.

BEZHANI, I. (2010): "Intellectual capital reporting at UK Universities". *Journal of Intellectual Capital*, 11(2): 179-207.

BIGNÉ ALCANIZ, E. (1999): "El análisis de contenido", en SARABIA, F. J.: *Metodología para la investigación en marketing y dirección de empresas*, Pirámide, Madrid: 255-271.

BOZZOLAN, S., FAVOTTO, F. Y RICCERI, F. (2003): "Italian annual intellectual capital disclosure: An empirical analysis". *Journal of Intellectual Capital*, 4(4): 543-558.

CASTELÓ, M., DELGADO, C. SÁ, M. Y SOUSA, C. (2010): "An analysis of intellectual capital disclosure by Portuguese companies". *EuroMed Journal of Business*, 5(3): 258-278.

CASTILLA POLO, F. Y RUIZ, M. C. (2014): "Una revisión histórico-descriptiva de las empresas pioneras en el tratamiento de intangibles". *Intangible Capital*, 10(1): 125-154.

CENTRO DE INVESTIGACIÓN PARA LA SOCIEDAD DEL CONOCIMIENTO (IADE-CIC) (2003): *Modelo Intellectus: medición y gestión del capital intelectual*. Documento Intellectus n° 5.

DEEGAN, C. Y HALLMAN, A. (1991): "The Voluntary Presentation of Value Added Statement in Australia: A Political Cost Perspective". *Accounting and Finance*, 31(1): 1-29.

DUMAY, J. (2012): "Grand theories as barriers to using IC concepts". *Journal of Intellectual Capital*, 13(1): 4-15.

- (2014): "Reflections on interdisciplinary accounting research: the state of the art of intellectual capital". *Accounting, Auditing and Accountability Journal*, 27(8): 1257-1264.

DUMAY, J. Y CAI, L. (2014): "A review and critique of content analysis as a methodology for inquiring into IC disclosure". *Journal Intellectual of Capital*, 15(2):264-290.

DUMAY, J. Y GARANINA, T. (2013): "Intellectual capital research: a critical examination of the third stage". *Journal of Intellectual Capital*, 14(1): 10-25.

FERNÁNDEZ, A. I., GONZÁLEZ, F. Y SUÁREZ, N. (2013): "The real effect of banking crises: Finance or asset allocation purposes? Some international evidences". *Journal of Banking and Finance*, 37(7): 2419-2433.

FRIESE, S. (2009): "Getting the most out of Native PDF Support". *Atlas.ti Newsletter*, 2: 2-4.

GARCÍA-MECA, E., PARRA, I. LARRÁN, M. Y MARTÍNEZ, I. (2005): "The exploratory factors of intellectual capital disclosure to financial analyst". *European Accounting Review*, 14(1): 63-94.

GRAY, R. (2006): "Social, environmental and sustainability reporting and organizational value creation: whose value? Whose creation?". *Accounting, Auditing and Accountability Journal*, 19(6): 793-819.

HOLSTI, O.R. (1969): *Content analysis for the social sciences and humanities*. Longman Higher Education, Reading, Mass: Massachusetts.

HOOKS, J. Y VANSTANDEN, C. (2004): "Preparers' perceptions of the decision usefulness of FRS15". *Qualitative Research in Accounting & Management*, 1(1): 44-65.

HUSIN, N. M., HOOPER, K. Y OLESEN, K. (2012): "Analysis of intellectual capital disclosure-an illustrative example". *Journal of Intellectual Capital*, 13(2): 196-220.

KRIPPENDORFF, K. (1990): *Metodología de análisis de contenido. Teoría y práctica* (Barcelona: Paidós).

- (2004): *Content analysis: An introduction to its methodology*. Sarge Publications, Inc., California.

LASSWELL, H.D., LEITES, N. Y ASSOCIATES (1965): *Language of politics*. MIT Press: Cambridge.

MAHESH, J., DHARMINDER, S.U. Y JASVINDER, S. (2012): "Intellectual Capital disclosures by Indian and Australian information technology companies". *Journal of Intellectual Capital*, 13(4): 582-598.

MAYNTZ, R., HOLM, K. Y HUBNER, P. (1980): *Introducción a los Métodos de la Sociología Empírica*. Alianza Universitaria, Madrid.

MILES, M. B. Y HUBERMAN, A.M. (1994): *Qualitative data analysis: An expanded sourcebook* (2ª ed.). Sage Publications, Thousand Oaks.

MILNE, M. J. Y ADLER, R. A. (1999): "Exploring the reliability of social and environmental disclosures content analysis". *Accounting, Auditing & Accountability Journal*, 12(2): 237-256.

MONCLÚS, R., RODRÍGUEZ, A. Y TORRES, T. (2006): *Información sobre intangibles en la nueva economía. Un estudio sobre las prácticas de las empresas españolas cotizadas*. ACCID, Barcelona.

MONDAL, A. Y GHOSH, S. K. (2013): "Intellectual Capital Reporting Trends in India: An Empirical Study on Selected Companies". *International Journal of Financial Management*, 3(1): 9-18.

MÜHLMAYER-MENTZEL, A. (2011): "Das Datenkonzept von ATLAS.ti und sein Gewinn für "Grounded-Theory"-Forschungsarbeiten". *Forum Qualitative Sozialforschung / Forum: Qualitative Social Research*, 12(1): Art. 32.

OCHOA HERNÁNDEZ, M. L., PRIETO MORENO, B. Y SANTIDRIÁN ARROYO, A. (2010): "Análisis exploratorio de la implantación y uso de los Sistemas de Información sobre Capital Intelectual en empresas castellano leonesas: evidencia empírica e ideas para la reflexión". *Revista Española de Financiación y Contabilidad*, 39(145): 109-148.

ORDÓÑEZ DE PABLOS, P. (2003): "Las cuentas de capital intelectual como complemento del informe anual". *Economía Industrial*, 357: 63-74.

PATTEN, D. M. (2002): "The relation between environmental performance and environmental disclosure: a research note". *Accounting Organizations and Society*, 27(8): 763-773.

PATTEN, D. M. Y CRAMPTON, W. (2003): "Legitimacy and the Internet: An examination of environmental disclosures". *Advances in Environmental Accounting & Management*, 2: 31-57.

PETTY, R. Y GUTHRIE, J. (2000): "Intellectual Capital literature review. Measurement, reporting and management". *Journal of Intellectual Capital*, 1(2), 155-176.

PINHO, C., MDALENO, M. Y SANTOS, H. (2013): "The usefulness of financial analysts' reports: A content analysis". *International Journal of Management*, 30(2): 631-648.

TEJEDO ROMERO, F. Y TEJADA PONCE, A. (2014): *Análisis y evolución de la información divulgada en las memorias de Responsabilidad Social Corporativa: especial referencia al Capital Intelectual* En: *III Jornada sobre RSC*. ASEPUC, Extremadura.

TRACY-ANNE, S., STRATFORD, M. Y CLARK, M. (2014): "Intellectual Capital reporting: a longitudinal study of New Zealand Companies". *Journal of Intellectual Capital*, 15(1): 157-172.

SALDAÑA, J. (2009): *The coding manual for qualitative researchers*. London. Sage Publications, Thousand Oaks.

SCHIERLLERUP, P. (2008): Stop making sense: the trials and tribulations of qualitative data analysis Pernille Schiellerup. *Journal compilation* © Royal Geographical Society, 40(2): 163-171.

SIERRA BRAVO, R. (1999): *Técnicas de la Investigación Social: Teoría y Ejercicios*. Paraninfo, Madrid.

SILVERMAN, D. (2013): *Doing Qualitative Research: A Practical Handbook*. London. Sage Publications, Thousand Oaks.

SMIT, B. (2001): "Atlas ti for qualitative data analysis". *Perspectives in Education*, 20(3): 65-75.

SINGH, S. Y KANSAL, M. (2011): "Voluntary disclosures of intellectual capital". *Journal of Intellectual Capital*, 12(2): 301-318.

STEENKAMP, N. Y NORTHCOTT, D. (2007): "Content analysis in accounting research: the practical challenges". *Australian Accounting Review*, 17(43), 12-25.

STRIUKOVA, L., UNEMAN, J. Y GUTHRIE, J. (2008): "Corporate reporting of intellectual capital: Evidence from UK companies". *The British Accounting Review*, 40(4): 297-313.

SVEIBY, K. E. (1997): "The Intangible assets monitor". *Journal of Human Resource Costing and Accounting*, 2(1): 73-97.

TEJEDO ROMERO, F. (2011): "*Información divulgada del Capital Intelectual en el Marco de la Responsabilidad Social Empresarial del Gobierno Corporativo: Evolución y Factores determinantes*". Tesis Doctoral, Universidad de Castilla-La Mancha.

TEJEDO ROMERO, F. Y TEJADA PONCE, A. (2014): "*Análisis y evolución de la información divulgada en las memorias de Responsabilidad Social Corporativa: especial referencia al Capital Intelectual*". En: III Jornada sobre RSC. ASEPUC, Extremadura.

TRACY-ANNE, S., STRATFORD, M. Y CLARK, M. (2014): "Intellectual Capital reporting: a longitudinal study of New Zealand Companies". *Journal of Intellectual Capital*, 15(1): 157-172.

UYAR, A. Y KILIC, M. (2012): "Value relevance of voluntary disclosure: evidence from Turkish firms". *Journal of Intellectual Capital*, 13(3): 363-376.

WEBER, R. P. (1990): *Basic content analysis*, 2ª Edición. Sage, Newbury Park.

CAPÍTULO QUINTO: CONCLUSIONES

V.1. CONCLUSIONES

En este apartado procedemos presentar las conclusiones finales obtenidas por nuestra Tesis Doctoral para cada uno de los objetivos planteados inicialmente dentro del capítulo introductorio. Aunque en cada capítulo se han ido ofreciendo algunos avances de los resultados obtenidos para cada objetivo bajo los epígrafes denominados “A modo de Conclusiones” procede en este capítulo final agrupar detalladamente los objetivos propuestos y las conclusiones alcanzadas.

Objetivo primero: revisar teóricamente el papel de los elementos intangibles dentro del sistema de información contable actual.

Al analizar la definición de activo intangible encontramos que la misma incluye a todos los activos no monetarios, sin apariencia física, susceptibles de valoración económica. Por otro lado, una vez cumplida ésta, el reconocimiento contable les exige que sean identificables y que cumplan con los criterios de probabilidad en la obtención de beneficios económicos futuros y de un elevado nivel de fiabilidad en las estimaciones. Todo ello permitiría su activación al precio de adquisición o su coste de producción, aunque existen criterios alternativos de valoración que bajo determinadas circunstancias podrían ser utilizados. La amortización sólo será aplicable para los activos intangibles con vida útil finita, mientras que los activos con vida útil indefinida no se amortizarán, estimando el deterioro de su valor de manera periódica. Radica aquí una novedad del ordenamiento contable, el cual permite a la entidad evaluar factores cualitativos para determinar la probabilidad de que un activo intangible de vida indefinida se deteriore. A su vez, esta posibilidad contribuye indirectamente a reconocer el potencial valor de estos elementos intangibles para la empresa y para el largo plazo.

Por los motivos anteriores, especialmente, por el tema del reconocimiento contable y sus restricciones, el modelo contable puede ser considerado como insuficiente debido a la incapacidad de reflejar el valor de numerosas inversiones en elementos intangibles que no son capaces de superar estas exigencias. Los elementos intangibles resultan difícil de valorar y los problemas de fiabilidad de su medición afectan directamente a su

incorporación contable a pesar de su relevancia. El debate relevancia-fiabilidad se encuentra presente en estos elementos de una forma acusada.

La ausencia de esta información, justificada por no poder atender los criterios contables exigibles a su reconocimiento, nos lleva a plantear que el papel de los intangibles en el actual sistema de información contable no es el adecuado, siendo de esperar que ante su relevancia ocuparan un lugar más apropiado dentro de la información contable básica u obligatoria. Así, esta falta de reconocimiento puede estar influenciando las imperfecciones del mercado y la presencia de asimetrías de información entre personas de dentro y de fuera de la organización, entre ellos, la capacidad limitada de los analistas financieros para valorar sus carteras de inversión. La investigación recomienda divulgar voluntariamente la información sobre elementos intangibles, completando la información ofrecida a este respecto por la contabilidad financiera y mejorando con la misma el conocimiento completo del patrimonio empresarial. De hecho, un aumento de transparencia informativa puede permitir reducir las desigualdades entre valor contable y valor de mercado, siendo éste uno de los motivos que originó la investigación en estos elementos por parte de autores contables.

Por todo ello, concluimos sobre el inadecuado registro contable de intangibles y planteamos la necesidad de que las organizaciones dispongan de una mayor información sobre los intangibles que la ofrecida por los estados contables para poder gestionarlos y, en consecuencia, adaptar esta gestión a la incertidumbre de los momentos actuales. Surge así la necesidad de que las medidas financieras de las organizaciones sobre los elementos intangibles sean acompañadas por medidas no financieras debido a que los sistemas tradicionales de contabilidad deberían completarse con éstas.

Objetivo segundo: analizar la utilidad que proporciona la información sobre intangibles.

Tras argumentar teóricamente la importancia de estos elementos, podemos decir que la información sobre elementos intangibles es una fuente de conocimiento vital pues se les supone responsables de la creación de valor y riqueza, llegando a convertirse en unos elementos clave para conocer el seguimiento y la planificación de los negocios. De forma

concreta, consideramos que la utilidad de la información sobre elementos intangibles es fundamental para la evaluación, seguimiento y control de las organizaciones así como para su gestión. También este tipo de información puede proporcionar a la organización un amplio conocimiento de las potencialidades del negocio intentando facilitar la toma de decisiones presentes y futuras y permitiendo hacer una valoración empresarial detallada. Así, intangibles como la cultura empresarial, la filosofía del negocio, el clima social o el conjunto de procesos internos y externos de una organización serán útiles para la toma de decisiones por su aplicabilidad en el conocimiento sobre una organización. También intangibles como las patentes, los modelos de utilidad, las licencias o marcas registradas pueden proporcionar una imagen positiva en el mercado y un código de gobierno orientado a la transparencia informativa podrá construir una imagen positiva de la organización que le permita aumentar su cuota de mercado.

No obstante, suelen encontrarse numerosos problemas apuntados por la literatura al respecto de este tipo de información y de su obtención por las empresas. La ausencia de sustancia física y los problemas de valoración constituyen algunos de los inconvenientes más repetidos. Junto a ellos, atributos como la especificidad, el reducido coste marginal y la dificultad de imitación, pueden suponer algunos de los puntos fuertes que aconsejan su tratamiento por hacerlos unos recursos estratégicos y por resultar muy útil conocer esta información por las empresas.

Objetivo segundo, apartado primero: conocer la utilidad de la información sobre el capital humano.

Al hacer referencia a la utilidad del capital humano, como parte integrante del capital intelectual, nos referimos a aquella forma de capital intangible que incluye los conocimientos, habilidades y capacidades poseídos por los trabajadores o adquiridos por medio de la educación y el desempeño de sus funciones en la empresa. En este sentido, podemos considerar la importancia asignada al tratamiento del capital humano como factor generador de capacidades distintas de las organizaciones cuyo conocimiento resulta fundamental para el análisis empresarial.

La relación entre el capital humano de la empresa y la creación de valor, nos lleva a hablar de áreas como la satisfacción de los empleados, su compromiso con la organización y su capacidad de adaptación. Del mismo modo, disponer de personal creativo, flexible y adaptable a los cambios del entorno serían otras de las demandas más repetidas para este colectivo, cuyo conocimiento será fundamental para poder lograr los objetivos empresariales. Además, consideramos relevante mencionar que todos los elementos que forman el capital humano de una organización serán de utilidad para todos los grupos de interés de la misma.

De este modo, el capital humano podrá aumentar las capacidades y aptitudes de los empleados y generar capacidades distintas de las organizaciones lo cual repercutirá en el resultado de la empresa y le permitirá alcanzar el liderazgo en el mercado. Además, el capital humano de una empresa puede ser de utilidad al desarrollar las capacidades de aprendizaje entre los empleados, permitir que se adapten a los cambios del entorno, fomentar la colaboración entre los mismos, permitir el desarrollo personal de los empleados y su integración, plantear estrategias para el desarrollo de la empresa que permitan aumentar su productividad y mejorar la eficiencia de los procesos de recursos humanos de la organización. También resultará de utilidad en la toma de decisiones de la empresa, adecuando las competencias de los empleados a la consecución de los objetivos estratégicos del negocio.

En definitiva, deducimos por todo lo apuntando que la información sobre el capital humano puede resultar de utilidad en la toma de decisiones internas o de gestión por cuanto ésta contribuye a gestionar correctamente los empleados y sus competencias para la consecución de los objetivos estratégicos de la empresa. Del mismo modo, la utilidad de capital humano también puede apreciarse desde una perspectiva externa al ofrecer a los inversores información para recuperar la confianza en la organización y reducir los riesgos de inversión.

Objetivo segundo, apartado segundo: examinar la utilidad que puede suministrar el capital estructural de la organización.

Otro de los componentes del capital intelectual, lo constituye el conocimiento estructurado que la organización consigue explicitar, sistematizar e internalizar y de los que depende la eficacia y la eficiencia interna de la empresa.

Conocer todos estos elementos intangibles podrá ser de utilidad en el desarrollo de su actividad empresarial, ya que le permitirá adquirir información acerca de la flexibilidad organizativa, el uso generalizado de las TICs o la capacidad organizativa de aprender e innovar, incluso podemos considerarlo como un conocimiento necesario para competir en el mercado con éxito. Del mismo modo, no queda duda acerca de la necesidad de conocer los proyectos de I+D+i, vitales para adquirir nueva tecnología y diseñar y lanzar nuevos productos al mercado, corroborando así la eficacia y eficiencia de la gestión del capital estructural de cualquier organización. El desarrollo de aprendizajes organizativos que permitan adoptar estrategias de diferenciación en el mercado frente a la competencia, será otra de las utilidades encontradas para la información sobre el capital estructural. Así, el entorno de aprendizaje y las pautas que siga la organización permitirán la creación y el desarrollo de conocimientos así como la captación de nuevos aprendizajes y la transmisión de los mismos. De hecho, debemos destacar la relación entre capital estructural y creación de valor para la empresa al contribuir a la reducción de costes, a mejorar el servicio ofrecido al cliente o a crear fuertes vínculos entre individuos y procesos de la organización.

Si bien, la amplitud de elementos intangibles que se incorporan dentro del bloque del capital estructural nos lleva a plantear también la utilidad de disponer de información sobre otros elementos como pueden ser la propiedad intelectual e industrial y la creación de una cultura empresarial y una filosofía del negocio propia, las cuales contribuirán a crear un clima social coherente con la evolución del negocio en el mercado. No obstante, esta cultura deberá completarse con el diseño de una estructura óptima de la organización, el aprendizaje organizativo y la transmisión de conocimientos útiles para todos los grupos de interés de la misma.

Por todo ello, consideramos que la utilidad de la información de este bloque de intangibles podríamos encontrarla en el conocimiento que la organización consigue

explicar, sistematizar e interiorizar, latente en las personas y equipos de la empresa, que parece depender en cierta medida de la eficacia y eficiencia interna de la empresa y es propiedad de la misma, debido a que permanece en la organización cuando sus personas la abandonan, sin olvidarse de permite transmitir conocimientos, identificar las infraestructuras y los procesos organizacionales. Por todo ello, reiteramos la utilidad del capital estructural de cualquier organización desde una perspectiva interna y externa. Si bien consideramos que el punto de vista interno es vital en diversos aspectos que no deberían comunicarse al exterior por el posible daño que su conocimiento por la competencia podría hacer a la organización.

Objetivo segundo, apartado tercero: revisar la utilidad de la información sobre el capital relacional de la entidad.

El último de los bloques de elementos intangibles que ocupa un lugar destacado entre el capital intelectual sería el capital relacional o conjunto de recursos relacionados con las relaciones externas de la empresa con sus clientes, proveedores y accionistas, entre otros grupos. Así, el capital relacional de una organización será de utilidad si contribuye a incrementar los beneficios o conseguir sus objetivos en términos de rentabilidad, si mejora el servicio prestado a los clientes o si implica la creación de una diferenciación competitiva de la organización.

En este sentido, las relaciones mantenidas con los clientes actuales y potenciales pueden contribuir y determinar el resultado final, la lealtad y satisfacción de los mismos y la adopción de diferentes estrategias, las cuales pueden posibilitar la incorporación de nuevos negocios al mercado y aumentar el número de clientes relevantes para la organización, incluso el capital relacional de la organización permitirá mantener los clientes actuales y generar nuevos clientes contribuyendo al éxito de la organización.

Si bien, el capital relacional no sólo afecta a las relaciones con los clientes. También puede afectar a las relaciones con los proveedores, las cuales se verán fortalecidas si aumenta el número de acuerdos y proyectos celebrados con los mismos, si disminuye el número de incidencias mantenidas con ellos, el tiempo medio de realización de pedidos y la desviación media en los plazos de ejecución. Además, una relación positiva con los

proveedores podrá contribuir a aumentar su innovación, el ahorro medio en tiempo y costes y a mejorar la capacidad de respuesta de los mismos.

También consideramos importante destacar la figura de los aliados, útiles para formar acuerdos de colaboración que proporcionen aumentos en la cuota de mercado, entre otros posibles beneficios perseguidos.

En consecuencia, todos estos elementos intangibles que forman parte del capital relacional de la organización, pueden crear una imagen positiva de la organización y ser de utilidad en las relaciones mantenidas con la sociedad. Así, el cambio de las necesidades de información de los distintos grupos de interés de la organización justifica la relevancia y utilidad del capital relacional de la misma. El predominio de la imagen corporativa como parte del capital relacional de la empresa nos ha llevado a destacar la notoriedad de la marca como variable de utilidad en el análisis de la información transmitida a través de las relaciones con los medios de comunicación.

Si bien, para que la gestión del capital relacional sea una forma de crear valor para la organización en el mercado, deberá ofrecer información veraz a los distintos grupos de interés que permita fortalecer las relaciones con los mismos, información que deberá haber sido divulgada voluntariamente por parte de la organización. De este modo, la información sobre el capital relacional de la organización será vital para mejorar las relaciones de confianza con sus grupos de interés.

Por todo lo anterior, reiteraremos la utilidad de una información que se refiera a los diferentes elementos intangibles adscritos al bloque relacional.

Objetivo tercero: revisar el papel de los elementos intangibles dentro del sistema de información contable en el caso particular de los bancos.

Tras revisar la normativa específica para el ámbito contable en bancos, destacamos dentro de la información que deben suministrar de forma obligatoria, los distintos tipos de estados contables que elaboran, tanto individuales como consolidados. Todos estos estados contables intentarán mostrar la imagen fiel del patrimonio, de la situación financiera, de los resultados y de los flujos de efectivo y se formularán aplicando los criterios de reconocimiento, valoración y presentación que correspondan a la entidad obligada a

formular dichas cuentas, nos referimos a cuentas anuales individuales o consolidadas, respectivamente.

La periodicidad de elaboración de estos estados contables es una nota distintiva y variará según el tipo de entidad y tipo de estado contable de que se trate, entre mensual, trimestral o anual, incorporando información sobre su exposición al riesgo inmobiliario tanto en las cuentas anuales individuales y consolidadas, como en la información remitida periódicamente al BE.

Todo lo anterior, no nos debe hacer olvidar que la crisis financiera de los últimos años ha conllevado mayores requerimientos de información cualitativa y cuantitativa por parte del BE a los bancos lo cual contribuirá a incrementar la transparencia en su gestión.

Dentro de esta información contable y tras revisar la normativa vigente y su efecto sobre los activos intangibles, debemos indicar que éstos una vez cumplidos los requisitos para su reconocimiento como activos del balance y los requisitos de valoración contable, tanto inicial como a lo largo de su vida económica, pasan a ser incorporados en la información individual y en la consolidada que elaboran estos bancos. No obstante, debemos aclarar que hemos analizado tanto los estados reservados o aquellos que elaboran los bancos para el BE y el BCE como los estados públicos, disponibles para todo el público en general y no han aparecido diferencias aunque nos hemos quedado con los estados públicos para abordar el estudio empírico por la dificultad de acceder a los estados reservados y por el hecho de que nuestro objetivo era analizar la información disponible para los grupos de interés. Todo lo anterior nos lleva a concluir que no se encuentran en una situación diferente al resto de empresas siguiendo el debate de los intangibles y de su reconocimiento siendo de total aplicación.

Objetivo cuarto: justificar la utilidad de la divulgación voluntaria de información sobre intangibles para el caso de los bancos desde el punto de vista teórico.

Nuestro análisis parte del convencimiento de la necesidad de transparencia y del papel de la divulgación voluntaria a este respecto pues entendemos que los intangibles son fundamentales para cualquier negocio, incluido el bancario.

De hecho, partimos de catalogar como pioneros a los bancos españoles ya que la importancia de la divulgación de información sobre intangibles ya se podía observar desde hace varios años en bancos como BBVA, Bankinter, Santander y Grupo Banco Popular. BBVA, por su parte, desde 2001 era uno de los primeros bancos en presentar indicadores para evaluar los intangibles del grupo, mientras que Bankinter recoge en sus memorias desde 1999 información sobre sus intangibles ya que considera que el valor de su entidad estará determinado por el capital intelectual de una forma significativa. Santander apostó desde su creación por divulgar información sobre los intangibles que considera claves para su negocio, entre los que destaca el capital humano y el capital relacional. Por último, Grupo Banco Popular constituyó un ejemplo en la divulgación de elementos intangibles desde su origen al considerar el capital humano, el capital estructural y el capital relacional como parte importante de sus cuentas anuales.

Tras la revisión teórica realizada se justifica la divulgación de intangibles en función de su carácter como información útil tanto para usuarios internos como externos a los bancos. La teoría de los Stakeholders considera que la forma de conseguir una adecuada posición competitiva en el mercado es a través del establecimiento de unas relaciones adecuadas con los grupos interesados en la misma, tal y como apuntan los defensores de esta corriente y es aquí donde la divulgación de intangibles ocupa su lugar. De este modo, las organizaciones, en general, y los bancos en nuestro caso, deberían tener en cuenta las peticiones de sus grupos para tomar decisiones eficientes, satisfacer sus necesidades y crear valor, de manera que los objetivos de la organización dependan de los objetivos de sus grupos de interés así como comunicárselo debidamente.

Para el caso de los usuarios internos, directivos, accionistas y empleados, debemos indicar que éstos requerirán información sobre los elementos intangibles para evaluar la evolución del negocio, vigilar la inversión realizada y controlar que el precio de la acción sea adecuado para la entidad frente al mercado de valores. Por su parte, para los usuarios externos, prestamistas y analistas, inversores potenciales y clientes, entre otros, la información sobre elementos intangibles puede proporcionar un amplio conocimiento del patrimonio empresarial y de las potencialidades del negocio, no reveladas en la información obligatoria.

Si bien, para que esta utilidad de la información sea percibida por los grupos de interés de la organización será necesaria su divulgación voluntaria por parte de los bancos. De ahí que se justifique ante la ausencia de información contable obligatoria sobre estos elementos, su divulgación voluntaria para contentar a grupos de usuarios tanto internos como externos y, por extensión de la Teoría de los Stakeholders para poder conseguir fuentes de ventajas competitivas.

Objetivo quinto: análisis descriptivo de la información sobre intangibles divulgada por los bancos analizados.

Para realizar nuestro análisis de la divulgación voluntaria de información sobre elementos intangibles hemos optado por considerar los bancos cotizados del IBEX 35 durante el período 2010-2012 debido a que la mayoría de estas entidades suelen ser empresas bastante desconocidas en el campo de los intangibles y de la divulgación voluntaria.

Si bien, el tamaño de la muestra varía según el año analizado debido a las fusiones realizadas entre las entidades financieras. Así, Banesto han desaparecido y Bankia y CaixaBank son de reciente creación. Haciendo un desglose en cada año analizado, en 2010 la muestra inicial estaba compuesta por BBVA, Bankinter, Banesto, Banco Popular, Banco Santander y Banco Sabadell. En 2011 y 2012 a la lista anterior se añaden CaixaBank y Bankia y desaparece Banesto.

Centrándonos en describir el análisis de contenido realizado para conocer tal divulgación de intangibles, hemos seleccionado como unidad de muestreo, la información publicada por entidades financieras voluntaria y obligatoriamente. La unidad de registro elegida ha sido la presencia o ausencia de términos o atributos relacionados con elementos intangibles y la frase se ha utilizado como unidad de contexto. En base al modelo de referencia utilizado, el modelo Intellectus, para determinar las categorías de nuestra investigación, seleccionamos cinco categorías: *concepto capital intelectual, capital humano, capital estructural, capital relacional y utilidad informativa*.

En cuanto a la importancia que conceden los bancos analizados a las diferentes categorías de intangibles que han sido propuestas, debemos indicar que existe un grado

heterogéneo entre el interés mostrado por los bancos españoles hacia las categorías de este trabajo, todas ellas planteadas por la literatura revisada como de gran relación con el ámbito de la gestión de los intangibles en su conjunto.

Así, hemos observado que la categoría predominante de manera global en el período considerado, 2010-2012 es *utilidad informativa*, seguido por la categoría *capital relacional*, la categoría *capital humano*, la categoría *capital estructural* y la categoría *concepto capital intelectual*. Dentro de la categoría *utilidad informativa* ocupa un lugar destacado el término utilidad seguido por los usuarios internos, mientras que dentro de la categoría *concepto capital intelectual* sobresalen términos como intangible y activos generados internamente. En cambio, la alusión a términos como diferencias entre valor contable y valor de mercado es prácticamente inapreciable. Esta categoría que engloba todas las unidades de registro relacionadas con el papel de las ventajas de este tipo de revelación, ha ocupado un papel clave dentro de los resultados obtenidos, hallazgo de relevancia no cubierto hasta la fecha y que viene a enlazarse con la necesidad de mayor investigación sobre la relación utilidad intangibles.

Desglosando los resultados por categorías, detectamos que para el caso de la categoría *concepto capital intelectual*, BBVA y Bankinter son los bancos que dedican una mayor atención a dicho capital, seguidas muy de cerca por el Banco Santander, CaixaBank y Grupo Banco Popular, mientras que para el resto de bancos considerados, la categoría *concepto capital intelectual* es la menos relevante. La entidad BBVA es la que dedica mayor importancia a la categoría *capital humano*, aunque esta categoría es considerada por casi todos los bancos que conforman nuestra muestra de estudio. La categoría *capital estructural* es destacada por BBVA, Bankinter y Banco Santander mientras que para CaixaBank y Grupo Banco Popular presenta menor relevancia y para Banesto, Bankia y Banco Sabadell la importancia es mucho menor en términos comparativos. Para la categoría *capital relacional* el orden de importancia es Banco Santander, BBVA, Bankinter, CaixaBank y Grupo Banco Popular, mientras que Banco Sabadell, Banesto y Bankia le dan mucha menos importancia a esta categoría. Por último, la categoría *utilidad informativa* es destacada sobre todo por BBVA, Banco Santander y CaixaBank, seguida de cerca por bancos como Bankinter y Grupo Banco Popular. Aunque el resto de bancos

consideran esta categorías menos relevante. Nos referimos a Banco Sabadell, Bankia y Banesto.

Así, como conclusión general podemos afirmar que la divulgación de intangibles que realizan los bancos españoles puede ser catalogada como heterogénea y no tan amplia como cabía esperar por su papel pionero. En cualquier caso, si en momentos tempranos estas sociedades constituyeron ejemplos pioneros en este tema, hoy día y a tenor de los resultados obtenidos, este papel parece no mantenerse por cuanto igualmente también han dejado de elaborarse los informes específicos denominados informes de capital intelectual, informes que algunos de estos bancos elaboraron en momentos tempranos, tal es el caso de BBVA o Banco Santander y que les llevaron a situarse en una posición pionera y a ganarse este reconocimiento.

Objetivo sexto: análisis descriptivo sobre la evolución de la información sobre intangibles divulgada por los bancos analizados.

Para realizar nuestro análisis de divulgación voluntaria de información sobre elementos intangibles hemos optado por considerar un período de tres años, 2010-2012, debido a las transformaciones producidas en la economía financiera en este período. De esta forma, nos planteamos establecer un análisis evolutivo sobre la práctica de la divulgación de intangibles en su pasado más reciente y forjar una opinión futura sobre esta divulgación. Analizando la información de manera evolutiva, hemos observado como la mayoría de las categorías han sufrido una evolución ascendente en número de alusiones en los informes analizados, destacando la categoría *utilidad informativa* como la más divulgada en los tres años de nuestro estudio. También resulta llamativo que la categoría *concepto capital humano* desciende en número de alusiones para después en 2012 aumentar y superar los niveles de 2010. En este sentido, en el primer año de estudio, 2010, a la categoría *utilidad informativa* le siguen las categorías *concepto capital intelectual*, *capital relacional* y *capital humano* en orden de importancia y, algo más distanciada aparece la categoría *capital estructural*. Ya en 2011, aunque se mantiene la categoría *utilidad informativa* como la más divulgada, el orden de las categorías es distinto. En concreto a esta categoría le siguen las categorías *capital humano*, *capital estructural*, *capital*

relacional y, en último lugar, *concepto capital intelectual*. Por último, en 2012, junto con la tendencia al alza de la importancia de la categoría *utilidad informativa* debemos destacar el considerable aumento de la categoría *capital relacional*, sin olvidarnos de que en general, el resto de categorías también han aumentado el número de alusiones.

En el mismo sentido, si desglosamos la evolución de la información sobre elementos intangibles por entidad financiera, observamos que en BBVA la divulgación de información sobre las categorías *utilidad informativa*, *capital estructural* y *concepto capital intelectual* aumenta en 2011, para en 2012 descender, mientras que para las categorías *capital humano* y *capital relacional* la tendencia es al alza en 2011 y en 2012, aunque el aumento es menor en 2012. Si bien, resulta llamativo el aumento del número de revelaciones de la categoría *utilidad informativa* en 2011 lo cual denota la importancia que concede BBVA a revelar información sobre elementos intangibles.

Para la segunda entidad analizada, Bankinter, la tendencia es similar debido a que la categoría *utilidad informativa* aumenta en número de alusiones de 2011 a 2012 para luego permanecer constante. Para las categorías *capital relacional*, *capital estructural* y *concepto capital intelectual* se aprecia un descenso en 2011 para después, en 2012, aumentar, mientras que la evolución de la categoría *capital humano* resulta llamativa al aumentar en los dos años consecutivos. De ahí, la relevancia que concede Bankinter a divulgar información sobre estos elementos intangibles.

Banesto, por su parte, presenta una tendencia alcista para las categorías *concepto capital intelectual*, *capital humano* y *capital estructural* de 2010 a 2011, debido a que en 2012 había sido absorbida por Banco Santander. En cambio, las categorías *capital relacional* y *utilidad informativa* muestran una tendencia decreciente para el mismo período, lo cual denota que la mayoría de los intangibles analizados son relevantes para este banco.

En la misma línea, debemos destacar la importancia de la categoría *utilidad informativa* para Grupo Banco Popular, el cual la considera bastante relevante en todo el período de estudio, aunque en 2011 se produce un ligero descenso de esta categoría para después, en 2012, aumentar de nuevo. Esta misma tendencia es presentada por el resto de categorías aunque el descenso experimentado en 2011 no ha sido tan pronunciado como en el resto de bancos.

Para el Banco Santander la categoría más destaca vuelve a ser *utilidad informativa* la cual descende en orden de importancia en todo el período de estudio. En contraposición, las categorías *capital estructural* y *concepto capital intelectual* aumentan en número de revelaciones en 2011 para después en 2012 disminuir mientras que la categoría *capital humano* experimenta un ligero aumento en dicho período, de lo cual denotamos la importancia que concede este banco a los elementos intangibles. Si bien, el Banco Santander tampoco se olvida de las relaciones con sus grupos de interés o *capital relacional* el cual ha permanecido prácticamente constante a lo largo de todo el período.

El Banco Sabadell por su parte muestra una evolución ascendente durante todos los años del período de estudio, siendo mayor este aumento en 2012 hasta producirse diferencias extremas. Todo esto denota la apuesta de este banco por divulgar voluntariamente información sobre elementos intangibles de manera creciente, destacando el aumento de categorías como *capital humano*, *capital estructural* y *capital relacional*. Además, ninguna de las categorías seleccionadas ha experimentado un descenso en el período de estudio.

De manera adicional debemos destacar el interés de CaixaBank por revelar voluntariamente información sobre sus intangibles. Así, en los dos años analizados para este caso debido a su reciente creación, podemos apreciar una evolución ascendente en el número de alusiones de categorías como *utilidad informativa*, *capital relacional* y *concepto capital intelectual*, mientras que las categorías *capital humano* y *capital estructural* permanecen prácticamente constantes en el período de estudio, de lo cual deducimos que CaixaBank considera relevante la divulgación voluntaria de información sobre elementos intangibles a pesar de su reciente creación.

Respecto al último de los bancos analizados, Bankia, debemos destacar el aumento de importancia de la categoría *utilidad informativa* de 2011 a 2012, tendencia que es repetida por el resto de categorías seleccionadas. Además, el aumento es considerable en el resto de categorías, tales como *capital relacional*, *capital estructural* y *capital humano* de 2011 a 2012.

Objetivo séptimo: análisis explicativo de la divulgación de intangibles realizada por los bancos españoles.

Para completar el análisis descriptivo de la divulgación de intangibles y comprobar si la relevancia de los elementos intangibles en la práctica resulta o no corroborada a través de la divulgación de este tipo de información, se ha realizado un análisis estadístico explicativo acerca del papel concreto del tipo de informe y año en tales revelaciones. Al realizar el análisis descriptivo hemos observado que la divulgación de intangibles se relacionaba con el tipo de informe y con el año, cuestión que justifica que desde un punto de vista estadístico comprobemos si se produce o no tal relación. En consecuencia, hemos realizado un análisis estadístico en el que se contrastan dos hipótesis, una para el efecto del tipo de informe y otra para el efecto del año en dichas revelaciones.

De este modo, antes de conocer cuál será la prueba estadística que nos permita contratar las hipótesis, hemos realizado pruebas de normalidad (Test de Kolmogorov-Smirnov y Shapiro-Wilk para muestras pequeñas), y, en su caso, de homocedasticidad con el estadístico de Levene y podemos afirmar que los criterios de normalidad y homocedasticidad no se respetan en todos los informes ni en todas las categorías con lo cual hemos procedido al empleo de técnicas no paramétricas, descartando la realización de pruebas paramétricas por este motivo.

Objetivo séptimo, apartado primero: efecto del tipo de informe en la divulgación de intangibles realizada por los bancos españoles.

Un hallazgo importante de nuestra Tesis Doctoral se relaciona con la existencia de diferencias significativas entre las revelaciones de intangibles realizadas por los bancos estudiados según el informe empleado: informe anual, memoria de sostenibilidad y otros informes voluntarios. Este hallazgo contribuye a la literatura existente pues introduce una variable a considerar en futuros análisis. De hecho, el empleo del informe anual en los trabajos de análisis de contenido resultaba una limitación a superar por cuanto en otros documentos también podrían divulgarse este tipo de contenidos, cuestión que corroboramos. Igualmente, el hecho de que la información sobre intangibles esté adscrita a

otros informes no específicos, ya de partida determina en nuestra opinión una pérdida de relevancia en un sentido indirecto, pues supone incorporar esta información a un documento que no sólo se ocupa de la dimensión intangible de una empresa sino de otros objetivos diferentes. Así, de los resultados obtenidos, la mayor parte de la divulgación que realizan los bancos objeto de estudio es a través de los informes voluntarios, pero donde no se encuentra en ninguno de los casos los informes de capital intelectual como uno de estos documentos, seguida de la divulgación en los informes anuales y de la divulgación que realizan en los informes/memorias de sostenibilidad.

Objetivo séptimo, apartado segundo: efecto del año en la divulgación de intangibles realizada por los bancos españoles.

En cuanto al análisis longitudinal llevado a cabo, debemos concluir sobre la no existencia de diferencias significativas entre las políticas de divulgación de intangibles para los bancos revisados durante el período 2010-2012. No es posible por este motivo afirmar que se ha producido un incremento en la divulgación de intangibles en estos años sino que nuestros resultados vienen a confirmar que el comportamiento ha sido homogéneo a la vez que reducido. A excepción de la divulgación de información sobre intangibles adscritos al bloque de *capital humano* dentro del informe anual para los años 2010/2011, el resto de categorías no ha experimentado una variación significativa, quizás por la relevancia del *capital humano* para la valoración de inversores y decisiones de inversión desde un punto de vista externo.

Los escándalos y problemas financieros y económicos a los que se han visto sujetas estos bancos durante el período analizado pueden ser en cierta parte responsables de estos resultados, al desviar la atención de estas empresas sobre cuestiones no obligatorias, entre ellas, el *reporting* de intangibles. Aunque esta información voluntaria puede llegar a ser fundamental para la evaluación, seguimiento y control de las organizaciones, así como para su gestión desde el punto de vista interno, los problemas financieros experimentados por los bancos en el período considerado han podido ocasionar que éstas hayan dejado de divulgar información voluntariamente, limitándose a cumplir con los requisitos obligatorios. En el mismo sentido, no debemos olvidar el coste que supone dicha

revelación, sobre todo en la reciente época en la que los bancos han tenido problemas económicos y financieros graves.

V.2. LIMITACIONES

Finalmente, debemos resaltar diversas limitaciones a las que está sujeta nuestra investigación:

- El período muestral considerado es reducido, al centrarnos exclusivamente en el período 2010-2012, motivado por los acontecimientos financieros y económicos ocurridos en estos años en el seno de las entidades financieras.
- El tamaño muestral ha sido reducido al elegir exclusivamente los bancos cotizados del IBEX 35. Debido a ello el presente análisis no se puede generalizar para todas las empresas en general o países.
- La utilidad de la información sobre intangibles divulgada voluntariamente se ha medido de manera indirecta, sin tener en cuenta la opinión de los grupos de interés de los bancos analizado, de manera que sólo hemos analizado la cantidad de las revelaciones pero no la calidad de las mismas a través de las valoraciones de los grupos de interés.
- Existe la posibilidad de que se hayan excluido categorías y términos en el sistema propuesto, si bien, las garantías del empleo de un modelo reconocido IADE-CIC, entendemos que justificar nuestra elección.

V.3. FUTURAS LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN

Estas limitaciones nos llevan a plantear futuras líneas de investigación que integrarán nuestro proyecto de investigación en los próximos años.

- Ampliar el período muestral, concretamente al período 1999-2014 para disponer de una visión global y de conjunto de la evolución de la divulgación de información sobre elementos intangibles desde sus orígenes en informes específicos para ello hasta la actualidad en la que no se elaboran dichos informes capital intelectual.
- Una futura línea de investigación podría venir definida por estudios de otras empresas. Se podrían realizar otros estudios empíricos similares escogiendo una muestra de

empresas de otro sector distinto al financiero o incluso ampliar el estudio a nivel internacional con bancos o empresas cotizadas internacionales.

- Para medir directamente el concepto de utilidad se podría utilizar un estudio cualitativo con los principales grupos de interés realizando una triangulación metodológica con el objetivo de contrastar las diferentes perspectivas de los datos obtenidos por parte de los emisores de la información, los investigadores y los usuarios de la misma. Esto se podría llevar a cabo mediante la incorporación de metodologías cualitativas como la entrevista o el estudio del caso.

PHD DISSERTATION SUMMARY

1. INTRODUCTION

This Doctoral Thesis is inserted under the interdisciplinary research area of intangible assets, considering them as a set of resources without physical substance capable of generating future benefits and strategic importance in the creation of competitive advantages for organizations, regions and countries. Our research particularly focuses on the micro level and, more specifically, on the voluntary disclosure practices of intangibles assets as a way to increase the reduced amount of information on them that is currently available in traditional financial statements.

The particular characteristics of intangibles assets make them a valid resource to strengthen and / or maintain the competitive advantage of any organization [Lev (2003), Rosenberg (2004), Lin (2007) and Sriram (2008)]. It must be highlighted that most of traditional financial statements do not reflect intangible assets of a company. This is the reason why it is considered that, in a certain way, the accounting information prepared by companies has been losing relevance to provide markets with transparency of information and to identify and reflect the sources where the real value of companies is. Both the loss of importance of traditional financial statements for this reason and the drawbacks it causes to make decisions have been studied extensively in the literature [Lev and Zarowin (1999), Cañibano *et al.* (2000), Adelowotan *et al.* (2013) and Melloni (2015)].

However, the current theoretical and practical research on intangibles assets has demonstrated the complexity of their treatment in the accounting field. Thus, only the voluntary treatment of information on intangibles assets seems to be one of the viable alternatives to inform people unrelated to companies on their existences [Striukova *et al.* (2008), Ousama *et al.* (2011), Mondal and Ghosh (2012), Liao *et al.* (2013), Napoli (2013) and Nell *et al.* (2015)].

From a theoretical point of view, we can place the interest in these assets since the early eighties (Guthrie, 2001) and it would make sense to talk about more than twenty years of research on intellectual capital and its significance (Guthrie *et al.*, 2012).

Other representative review papers on this subject are the study and the bibliometric analysis carried out by Dean and Kretschmer (2007), the study conducted by Dumay and Garanina (2013) offering development states of such research or the work developed by Edvinsson (2013) and his personal comment on the evolution of 21 years of theory and

practice of intellectual capital, among others. Other studies consider this development as a way to justify the relevance monopolized by these assets (Castilla, 2007).

Recognising the importance of intangible assets, this Doctoral Thesis is focused on analysing the information on them voluntarily disclosed by financial institutions in order to know how they are disseminating this information, where appropriate, and what is the usefulness associated with it. Therefore, if the reports voluntarily disclosed by financial institutions include information on intangible assets, we can indirectly conclude that they know the usefulness of this information for them. Thus, the usefulness is of fundamental importance in the vision we offer for the analysis of intangibles and its disclosure.

The main objectives of our Doctoral Thesis, the methodology used to achieve these objectives, the structure followed and, finally, the main conclusions are described below.

2. OBJECTIVES OF THE DOCTORAL THESIS

Our research examines the information on intangibles assets voluntarily disclosed by all banks of the IBEX 35 from 2010 to 2012 and changes occurred in said period in order to know the usefulness of this voluntary disclosure by applying content analysis.

The overall objective of this research is both to analyse the quantitative disclosure and to understand the usefulness observed for the information on intangible assets from a qualitative point of view. Along with this general objective, we explain in detail the following more specific objectives we pursue.

First objective: to review in a theoretical way the role of intangible assets within the current accounting information system.

In our Doctoral Thesis we set to study intangible assets analysing the key characteristics specific to them and those which differentiate them from other assets of the organization. This will lay the theoretical foundations to review the accounting treatment.

After analysing the Spanish and international applicable regulations, we will conclude whether the mandatory accounting system collects information on intangibles or,

on the contrary, they are not being integrated, posing a dilemma between relevant information and accounting information.

Second objective: to analyse the usefulness provided by the information on intangibles.

In this objective, we try to review the utility associated with information on intangibles from a theoretical point of view. We must point out that, considering the theoretical relevance given to them, the information on this type of assets is expected to be useful for all stakeholders in the knowledge organization. Although, we should note that their analysis has been divided into three sections corresponding to the sections in which it is generally split the presence of these assets in companies: human capital, structural capital and relational capital, as we will justify later.

Second objective, first paragraph: to understand the usefulness of the information on human capital.

An important part of the intangibles of any organization is the subgroup of intangibles related to human capital, as part of the intellectual capital [Nonaka y Takeuchi (1995) y Bueno y Salmador (2005)].

The importance of human capital to create value for an organization, to keep the competitive advantage of a company in the market and meet the needs of users interested in it leads us to consider our review objective of the utility focusing on human capital. As well as previous studies, we must emphasise the study developed by Abril *et al.* (2003), which examines the perceptions of human capital usefulness for decision-making processes in the various sectors of the economy.

Second objective, second paragraph: to examine the utility that can be provided by the information on structural capital of an organization.

Structural capital is one of the intangibles which are part of the intellectual capital of an organization [Brooking (1997), Edvinsson and Malone (1999), Euroforum (1998), Bueno (1999) and Roos *et al.* (2001), among others].

The importance of structural capital, from an internal view, to improve the organizational effectiveness through knowledge transfer and the optimization of infrastructure and organizational processes arouses our interest to analyse the usefulness of structural capital. We would highlight other previous research studies like those carried out by Collis and Montgomery (1995) and Ordonez (2001) which analysed the usefulness of structural capital emphasising the extent to which it contributes to the generation of competitive advantages and the improvement of organizational effectiveness.

Second objective, third paragraph: to review the usefulness of the information on relational capital of an entity.

The last component of intellectual capital that we seek to analyse is relational capital (Euroforum, 1998).

In this way, if we take into account the importance of relational capital to maintain relationships with stakeholders, to distinguish companies from their competitors and to strengthen companies' reputation, we can justify the need to analyse the usefulness of relational capital. As previous reviewed literature, we should highlight studies such as that carried out Ordonez (2001), that developed by Garcia-Parra et al. (2006) and that by Ousama et al. (2011) which stress the usefulness of relational capital as a competitive factor among companies and key factor to improve relations between companies and their stakeholders.

Third objective: to review the role of intangible assets within the accounting information system in the case of banks.

Banks, like any other business, should develop mandatory separate financial statements. The difference from other companies is that, as they are financial institutions, they should develop, in addition to the individual financial statements, the consolidated

financial statements. For this purpose we propose to analyse in detail the accounting treatment of intangibles by banks equating it with the accounting treatment of other companies and which has been analysed for the first objective, seeking to determine whether the situation in the field of banking is the same as that of other companies or, on the contrary, there are different implementing regulations for intangible assets in the banking industry.

Fourth objective: to justify the usefulness of voluntarily disclosed information on intangibles in the case of banks from a theoretical point of view.

Voluntary disclosure of information can help to provide transparency and, within it, the intangibles can play a key role for banks and companies.

The fact that banks are pioneering entities in the voluntary disclosure of information on intangibles leads us to consider that they believe that this information is useful for their stakeholders. However, our goal will be to review on a theoretical basis whether the information on intangibles is useful for these companies or not.

Fifth objective: to analysis in a descriptive way the information on intangibles disclosed by the banks under study.

We intend to compare the voluntary disclosure practices conducted by all listed banks during the period from 2010 to 2012 in their pioneering roles in the dissemination and to perform a content analysis of reports voluntarily published by the banks listed in IBEX 35. To this end we study, from a descriptive point of view, the amount of information disseminated by IBEX-35 banks. We are interested in knowing if they maintain the aforesaid role of pioneers or, on the contrary, it is no longer an issue that concerns them. The analysis of the disclosed information on intangibles allows us to support this assertion.

Sixth objective: to analysis in a descriptive way the evolution of the information on intangibles disclosed by the banks under study.

To confirm the role of banks as pioneers in the voluntary disclosure of information on intangibles it is also considered appropriate to study the evolution of the voluntary disclosures made by them. In this way, we do not only have results at a given time but also an evolutionary view of the information on intangible assets voluntarily disclosed by the listed banks by applying a content analysis to the voluntary reports published by IBEX-35 banks.

Seventh objective: to perform an explanatory analysis of intangibles disclosed by Spanish banks.

The descriptive analysis raised in the above objectives must be complemented by an explanatory analysis. Now we consider studying whether there are significant differences in revelations on intangibles made by companies listed on the IBEX 35 from those made by IBEX-35 banks, taking into account the type of report used and the year under review.

Seventh objective, first paragraph: to understand the impact of the type of report on the information about intangibles disseminated by Spanish banks.

In this case we try to analyse whether there are significant differences among the disclosures on intangibles made by the banks studied considering the report used. Reports have been grouped into three document categories: annual reports, sustainability reports and other voluntary reports.

For this purpose, we plan to overcome the limitation of using an annual report on the content analysis works by using other reports complementing it for these disclosures. In this way we avoid one of the criticisms made against this technique by the existing literature.

Seventh objective, second paragraph: to know the impact of the year on the information about intangibles disseminated by Spanish banks.

In the second part of our descriptive analysis we examine in a longitudinal analysis whether there are significant differences among the policies of disclosure of intangibles for banks listed on the IBEX 35 between 2010 and 2012, as well as describe the kind of behaviour followed by the banks under study.

3. INVESTIGATION METHODOLOGY

With respect to the methodology followed for the development of our Doctoral Thesis, we should note that the literature review has been essential to achieve the theoretical objectives (1 and 2). Specifically, we searched for information on intangibles and their usefulness by reviewing the following databases: *ABI/Inform*, *Accounting and Tax*, *Banking Information Source*, *Teseo of Tesis Doctorales*, *CSIS*, *EconLit*, *ISOC*, *Journal Citation*, which include general publications. The following databases include specific publications which are more suitable for our study: *Journal of Human Resource Costing and Accounting*, *Journal of Intellectual Capital*, *Journal Accounting*, *Auditing & Accountability*, *Accounting & Business Research*, *The British Accounting Review*, as well as numerous publications, conferences and initiatives on the Internet and *Corporate Excellence* or *Intellectual Capital Startpage*, among others.

This has allowed us to develop a framework on which to draw conclusions on the basis of previous research and to analyse the target population, financial institutions and their accounting information, questions explained in more detail in the third chapter.

The second part of our Doctoral Thesis, of empirical content, is the session where it is confirmed whether the relevance of intangibles in practice is supported by the disclosure of this information or not. The content analysis technique is used to describe the dissemination of intangibles in these companies, as well as non-parametric statistical tests to analyse the impact of the type of report used and year on such disclosures.

In our content analysis we used three units of analysis. First, as sampling units we analysed information published voluntarily by financial institutions. The presence or absence of terms or characteristics related to intangibles forms the recording unit, while the phrase has been chosen as the context unit. Regarding the system of categories used for our Doctoral Thesis consists of five categories: *concept of intellectual capital*, *human capital*,

structural capital, relational capital and usefulness of information. To encode this information voluntarily disclosed by financial institutions, we used coding rules and counting standards through ATLAS.ti software application, using the presence or absence of the abovementioned intangible assets as encoding measure.

Regarding the methodology used to determine the role of the two variables (the type of report used and the year in which the disclosure took place), we should note that, before we knew the statistical test that allows us to compare the relevant assumptions, test for normality (Kolmogorov-Smirnov Test and Shapiro-Wilk Test for small samples) and Levene's test for homoscedasticity have been performed. Once the nonparametric scope of variables has been proven, we use the Wilcoxon test to compare each of the reports used and to analyse whether there are significant differences among the disclosure by categories of intangibles through the use of the statistical software SPSS (version 19).

In the same vein, we should note that the reports under review are not specific reports for disclosing intangibles. Specifically, as the banks studied do not prepare reports of this nature (so-called Intellectual Capital Reports), the reports and programs of corporate responsibility, sustainability ratings, reports prudential relevance, audit reports, review reports, risk management reports, progress reports and indices and ratings, among others, have been analysed.

4. STRUCTURE

Our Doctoral Thesis is structured in three perfectly differentiated chapters consistent with the objectives as set forth below:

As basic contents of a second chapter we should mention that the concepts of intangible asset and of usefulness are the fundamental core of our research.

In a third chapter we address more specifically what financial institutions are and the compulsory accounting information that has to be drawn by this type of institutions. We can conclude that, as in other companies, the existing information is limited and just a small number of these assets exceeds the accounting requirements. For this reason, we review the literature on voluntary disclosure of information. We will finish reviewing the reasons that advise financial institutions to have information on intellectual capital. We highlight, as a

fundamental aspect, the theoretical review about the value of the usefulness of human capital, of structural capital and of relational capital in order to provide a better understanding of the strategic and management role exercised by intangibles in relationships with their stakeholders and the creation of sustainable competitive advantages in organizations.

After the review of the literature of the second and third chapters, we address the empirical study throughout the fourth chapter. For this, the last part of the research is aimed at knowing the voluntary disclosure of information on intangibles in financial institutions from both descriptive and explanatory points of view.

It ends with a fifth chapter in which the main results obtained by integrating the most outstanding conclusions regarding each of the objectives raised in this first chapter are synthesised, as well as the comment of the research and the constraints faced.

5. CONCLUSIONS

In this section we proceed to explain the final conclusions reached by our PhD Thesis for each of the objectives raised in the introductory chapter.

First objective: to review in a theoretical way the role of intangible assets within the current accounting information system.

When analysing the definition of an intangible asset we find that it includes all non-monetary assets without physical substance but capable of economic assessment. Furthermore, upon completion of this, the accounting treatment required them to be identifiable and to meet the criteria of likelihood in obtaining future economic benefits and a high level of reliability in estimates. All this would allow its activation at acquisition or production cost, although there are alternative endpoints that under certain circumstances could be used. Amortization is only applicable for intangible assets with finite useful lives, while assets with indefinite useful lives are not amortized, estimating periodically the impairment. Herein there is a change in the accounting system which allows the entity to

assess qualitative factors to determine the likelihood that an intangible asset with an indefinite life is impaired.

For the above reasons, the accounting model can be considered to be insufficient due to the inability to reflect the value of many investments in intangible assets being not able to overcome these difficulties. The absence of this information, justified by the incapacity to meet the enforceable accounting criteria at its recognition, leads us to consider that the role of intangibles in the current accounting information system is not appropriate because these assets are expected to take a more prominent position within the basic or mandatory accounting information due to the importance of them. This research suggests that information on intangibles should be disclosed voluntarily, completing the information provided in this regard by the financial accounting and improving the knowledge on the corporate assets thanks to it. Therefore, we conclude that the accounting record of intangibles is inappropriate. In addition, we raise the need for organizations to have more information on intangibles than that offered by the financial statements to manage and, consequently, adapt this management to the uncertainty of the present times. In this sense, the financial measures on the intangible assets adopted by organizations need to be accompanied by non-financial measures because the traditional accounting systems should be complemented by them.

Second objective: to analyse the usefulness provided by the information on intangibles.

After discussing theoretically the importance of these assets, we can say that information on intangibles is a key source of knowledge because they are responsible for creating value and wealth. In particular, we consider the usefulness of information on intangibles to be essential for assessing, monitoring, managing and controlling organizations. In addition, this type of information can provide the organization with a broad understanding of the potential of business, help to make present and future decisions and value the company in detail.

However, many problems are usually found in the literature on this type of information and its acquisition by companies. The lack of physical substance and

measurement problems represent some of the most repeated drawbacks. Moreover, some characteristics such as the specificity, the reduced marginal cost and the difficulty of imitation can be some of their strengths suggesting that they are strategic resources and that the information on them is very useful for businesses.

Second objective, first paragraph: to understand the usefulness of the information on human capital.

The usefulness of human capital, as part of intellectual capital, means that form of intangible capital which includes the knowledge, skills and abilities of employees or acquired through education and the performance of their duties in the company. In this sense, we can consider the importance given to treatment of human capital as a factor which generates different capacities of the organizations whose knowledge is essential for business analysis.

The relationship between human capital and the creation of value leads us to talk about areas such as employees' satisfaction and commitment to the organization and their adaptability. Furthermore, it is important to mention that all the assets that make up the human capital of an organization will be useful for all stakeholders in the same way.

Thus, human capital will increase the capacities and skills of employees and generate different capacities of organizations which will affect the performance of companies and allow them to become the market leader. In addition, the human capital of a company may assist in developing learning skills among employees, allowing it to adapt to the changing environment, promoting collaboration and personal development among employees and the integration of new employees, devising strategies for the development of the company that increase their productivity and improving the efficiency of HR processes in the organization. It will also be useful in making business decisions, adapting the skills of employees to the achievement of strategic business objectives.

In conclusion, after taking into account the above explanation we state that the information on human capital can be useful in internal decision-making processes or management because it helps to manage properly employees and their competencies to achieve strategic business objectives. In this way, the value of human capital can also be

seen from an external perspective because it provides investors with information to regain the confidence in the organization and reduce investment risks.

Second objective, second paragraph: to examine the utility that can be provided by the information on structural capital of an organization.

Another component of intellectual capital is the structured knowledge that the organization clarifies, systematised and internalises. The internal effectiveness and efficiency of the company depend on it.

Identifying all these intangibles may assist in the development of its business because they will allow companies to get information on the organizational flexibility, the widespread use of ICT and the organizational ability to learn and innovate. Even though, it can be considered a necessary knowledge to compete successfully in markets. Similarly, there is no doubt about the need to study R + D + I projects, which are essential to acquire new technology and to design and launch new products, confirming in this way the effectiveness and efficiency of the management of structural capital of organizations. The development of organizational learning strategies that enable to take market differentiation against competitors will be another profit resulting from the information on structural capital. Thus, a learning environment and organization guidelines to follow allow companies to create and develop knowledge and gain new learning and transmission of it. In fact, we must highlight the relationship between structural capital and value creation for companies to reduce costs, improve services for customers or create strong bonds between individuals and organizational processes.

Therefore, we believe that the usefulness of the information of this block of intangibles could be found in the knowledge that the organization manages to explain, systematise and internalise, latent in people and teams of the company, which seems to depend to a certain extent on the effectiveness and internal efficiency of the company and is owned by it as it remains in the organization when people leave it and allows the transmission of knowledge, the identification of infrastructure and organizational processes. For all these reasons, we reiterate the usefulness of structural capital of organizations from an internal and external approach. However, we believe that the internal point of view is

essential in many aspects which should not be communicated outside due to the possible harm that the organisation could suffer if it was known by competitors.

Second objective, third paragraph: to review the usefulness of the information on relational capital of an entity.

The last block of intangibles that takes a prominent position in intellectual capital is the relational capital or set of resources of external relations of the company with its customers, suppliers and shareholders, among other groups. Thus, the relational capital of an organization will be useful if it helps to increase profits or achieve its objectives in terms of profitability, if it improves services rendered to customers or if it makes the organization different from competitors.

In this sense, the relationships maintained with current and potential customers can contribute and determine the final outcome, loyalty and satisfaction of them and the adoption of different strategies which enable the incorporation of new businesses to the market and to increase of the number of clients relevant to the organization, including the relational capital of the organization, will maintain current customers and attract new customers contributing to the success of the organization.

However, relational capital does not only impact on relationships with customers. It can also impact on relationships with suppliers, which will be strengthened by increasing the number of agreements and projects concluded with them or reducing the number of incidents, the average time of ordering and the average deviation of deadlines. In addition, a positive relationship with suppliers can help to increase innovation, the average savings in time and costs and to improve responsiveness of them.

It is also considered important to highlight the figure of allies, which can be useful for partnerships in order to increase the market share, among other possible benefits pursued.

Consequently, all these intangible assets which are part of the relational capital of an organization can create a positive image of the organization and assist in relationships with the society. Thus, the changing information needs of stakeholders of an organization justify the importance and usefulness of the relational capital of it. The dominance of the

corporate image as a part of the relational capital of companies has led us to highlight the brand awareness as a useful variable for the analysis of information transmitted through relations with the media.

Nevertheless, the organisation must provide truthful information to the various stakeholders that strengthen relationships with them so that the management of relational capital is a way to create value for the organisation in markets. This information should have been disclosed voluntarily by part of the organization. In this way, information on the relational capital of the organization is significant to improve trusting relationships with its stakeholders.

Taking into account the aforesaid reasoning, we reaffirm the usefulness of the information related to the various intangibles assets of the relational block.

Third objective: to review the role of intangible assets within the accounting information system in the case of banks.

After reviewing the specific regulations on the accounting field for banks, we stress the different types of financial statements that they prepare (both individual and consolidated) in the information to be provided on a mandatory basis. These financial statements try to offer a fair and true view of the institution's equity, financial position, results and cash flows and will be formulated by applying the recognition, measurement and presentation criteria which correspond to the obliged entity to present said accounts, we mean individual or consolidated annual accounts, respectively.

The intervals for the preparation of these financial statements are a distinctive note and vary according to the type of entity and the type of accounting statement in question.

Within this accounting information and after reviewing the current regulations and their impact on intangibles, we must indicate that once the requirements for their recognition as assets in the balance sheet and the accounting valuation requirements of both initial and lifelong, are met, they are incorporated into the individual information and into the consolidated information prepared by these banks. However, we must clear that we have analysed both confidential financial states and public financial statements. Although there is no difference between them, we used the public financial statements to address the

empirical study due to the difficulty to access the confidential statements and because our objective is to analyse the information available to stakeholders. All these lead us to conclude that they are not in a different situation from other companies regarding the discussion on intangibles and their recognition being fully applicable.

Fourth objective: to justify the usefulness of voluntarily disclosed information on intangibles in the case of banks from a theoretical point of view.

Our analysis is motivated by the conviction of the need for transparency and the role of voluntary disclosure because we understand that intangibles are fundamental for all businesses, including banks.

In fact, we started cataloguing the main Spanish banks because the importance of disclosing information on intangibles has already been observed in banks such as BBVA, Bankinter, Santander and Grupo Banco Popular for several years.

After the theoretical review, the disclosure of intangibles according to their character as useful information for both internal and external users is justified to banks. Stakeholder theory states that the adequate way to secure an adequate competitive position within the market is by establishing appropriate relationships with the groups interested in it, as pointed out by individuals supporting this theory and this is where the divulgation of intangibles takes its place. In that way, organizations in general and banks in our case should take into account the requests of their stakeholders to make efficient decisions, meet their needs and create value so that the objectives of the organization depend on the objectives of its stakeholders and can be communicated properly.

Nevertheless, the voluntary disclosure by banks is required for the usefulness of the information to be perceived by the stakeholders of an organization. Hence, in the absence of mandatory accounting information on these assets, the voluntary disclosure is justified to satisfy both internal and external users and, by extension of the Stakeholder theory to achieve competitive advantage sources.

Fifth objective: to analysis in a descriptive way the information on intangibles disclosed by the banks under study.

To analyse the voluntary disclosure of information on intangibles, we have used the banks listed on IBEX 35 during the period from 2010 to 2012 because most of these entities are quite unknown companies in the fields of intangible and voluntary disclosure.

However, the sample size varies depending on the year under review due to mergers between financial institutions. We made breakdown for each year analysed. In 2010 the initial sample included BBVA, Bankinter, Banesto, Banco Popular, Banco Santander and Banco Sabadell. In 2011 and 2012 CaixaBank and Bankia added to this list but Banesto disappeared.

Regarding the importance that these banks give to the different categories of intangibles explained in the methodology section, we must point out that the interest shown by Spanish banks to the categories of this work is heterogeneous. All of the categories were considered to be very well related to the field of management of intangibles as a whole by the revised literature.

Thus, we have observed that the globally predominant category during the period under review, from 2010 to 2012, is *usefulness of information*, followed by category of *relational capital*, *human capital*, *structural capital* and *intellectual capital concept*. Within the category *usefulness of information* the term utility takes a predominant position followed by internal users, while within the category *intellectual capital concept* outstands terms such as intangible assets and internally generated assets.

Breaking down the results by categories, we found that in the case of *intellectual capital concept* category, BBVA and Bankinter are the banks that pay closer attention to said capital. BBVA is the entity which devotes greater attention to *human capital* category, although this category is taken into account by most of the banks which are part of our study sample. The *structural capital* category is highlighted by BBVA, Bankinter and Banco Santander. For the *relational capital* category, the order of importance is Banco Santander, BBVA, Bankinter, CaixaBank and Grupo Banco Popular. Finally, the *usefulness of information* category is mainly stressed by BBVA, Banco Santander and CaixaBank. As an overall conclusion, we can say that the disclosure of information on intangibles made by Spanish banks can be classified as heterogeneous but it is not as wide as would be expected from their pioneering roles. In any case, if in early times these companies are pioneering

examples in this regard, today and in light of the results, this role does not seem to remain because specific reports called intellectual capital reports are no longer prepared. These reports were developed in early times by banks like BBVA or Banco Santander and that led them to stand in a pioneering position and to be recognised.

Sixth objective: to analysis in a descriptive way the evolution of the information on intangibles disclosed by the banks under study.

To analyse the voluntary disclosure of information on intangibles we study a three-year period, from 2010 to 2012, due to the transformations in the financial economy in this period. In that way, we establish an evolutionary analysis of the practice of disclosure of intangibles in the recent past and contribute a future opinion on this disclosure. By analysing the information in an evolutionary manner, we have seen that most of the categories have shown an upward development in the number of references in the reports analysed, highlighting the category *usefulness of information* as the most disclosed in the three years of our study. It is also striking that the *human capital* concept category fell in number of references in 2012 and then increased and exceeded the levels of 2010. In this regard, in the first year of study, 2010, the *usefulness of information* category is followed by *intellectual capital concept*, *relational capital* and *human capital* in order of importance. In 2011, the *usefulness of information* category is followed by *human capital*, *structural capital*, *relational capital* and, finally, *intellectual capital concept*. In 2012, we must emphasise the considerable increase of the *relational capital* category.

In this regard, if we study deeply the evolution of information on intangibles disclosed by financial institutions, we note that in BBVA the number of disclosures of the *useful of information* category increased strikingly in 2011, stressing the importance that BBVA attaches to disclose information about intangibles.

For the second entity analysed, Bankinter, the evolution of the *human capital* category is remarkable because it increased in two consecutive years. Hence, the importance that Bankinter attaches to disseminate information on these intangibles.

Banesto, meanwhile, presents an upward trend for the categories of *intellectual capital concept*, *human capital* and *structural capital* from 2010 to 2011 and in 2012 it was

acquired by Banco Santander. In the same line, we must emphasise the importance of the *usefulness of information* category for Grupo Banco Popular, which considered it to be quite relevant throughout the period under review. For Banco Santander, the most relevant category is *usefulness of information* which descends in order of importance throughout the studied period. However, Banco Santander does not forget relationships with its stakeholders or *relational capital* which has remained almost constant throughout the period considered.

Banco Sabadell shows an upward trend in this three-year period. The higher increase took place in 2012 arising extreme differences. All this shows the commitment of the bank to disclose voluntarily information on intangibles increasingly.

Additionally, we must stress the interest of CaixaBank in disclosing voluntarily information on their intangibles. In the two years analysed for this case due to its recent creation, we can see an upward trend in the number of references of categories like *usefulness of information*, *relational capital* and *intellectual capital concept*. Regarding the last banks analysed, Bankia, we should emphasize the increased importance of the *usefulness of information* category that occurred from 2011 to 2012, a tendency that is repeated for other selected categories.

Seventh objective: to perform an explanatory analysis of intangibles disclosed by Spanish banks.

To complete the descriptive analysis on the disclosure of intangibles, an explanatory statistical analysis about the specific role of the type of report and the year in which information was disclosed were carried out. When performing the descriptive analysis we observed that the disclosure of intangibles was related to the type of report and the year. This is an issue that justifies that we check, from a statistical approach, whether there such relation or not. In this way, before knowing what statistical test allows us to compare these assumptions, we carried out the test for normality (Kolmogorov-Smirnov Test and Shapiro-Wilk Test for small samples) and Levene's test for homoscedasticity. We can state that the criteria of normality and homoscedasticity are not respected in all the reports and categories use for nonparametric techniques.

Seventh objective, first paragraph: to understand the impact of the type of report on the information on intangibles disseminated by Spanish banks.

An important finding of our Doctoral Thesis is related to the existence of significant differences among the disclosures of intangibles made by the banks under review depending on the report used: annual report, sustainability report and other voluntary reports. This finding contributes to the existing literature because it introduces a new variable to take into account in future analyses. In fact, the use of annual reports for content analysis was a limitation to overcome as this type of contents may also be disclosed in other documents, as we confirmed. Thus, considering the results obtained, most of disclosures made by banks under study is through voluntary reports but almost any disclosure is in any case in the intellectual capital as one of these documents, followed by the disclosure in annual reports and that made in the sustainability reports.

Seventh objective, second paragraph: to understand the impact of the year on the information about intangibles disseminated by Spanish banks.

Taking into account the longitudinal analysis performed, we can conclude that there is no significant difference among the policies of disclosure of intangibles for the banks analysed in the period from 2010 to 2012. For this reason, it is not possible to state that there has been an increase in disseminating intangibles in recent years. Our results confirm that the behaviour has been homogenous and reduced. Except for disclosures of information on intangibles attached to the block of *human capital* in the annual report for the years 2010/2011, the other categories did not experience a significant change. This could be due to the importance of *human capital* for investment decisions and valuation from an external point of view.

The financial and economic problems and scandals to which these banks have been subject during the period under review can be to some extent responsible for these results by diverting the attention of these companies to non-mandatory issues, including the *reporting* on intangibles.

6. BIBLIOGRAFÍA

ABRIL, A. K., BOSMA, P. Y DEGLON, A. D. (2003): "IC measurement and reporting: establishing a practice in SA mining". *Journal of Intellectual Capital*, 4(2): 165- 180.

ADELOWOTAN, M. O., CRONJÉ, J. Y WINGARD, C. H. (2013): "The significance of human capital disclosures in corporate annual reports of top South African listed companies: evidence from the financial directors and managers". *African Journal of Business Management*, 7(34): 3248- 3258.

BROOKING, A. (1997): *The Intellectual Capital: the main asset of the companies of the third millennium*. Paidós Company, Barcelona.

BUENO CAMPOS, E. (1999): "Knowledge management, learning and intellectual capital." *Intelec Club newsletter*, 1: 2-10.

BUENO, E. Y SALMADOR, M. P. (2005): "Strategy –making as a complex Double-loop process of knowledge creation: Four cases of established banks reinventing the industry by means of the Internet", en Szulanski, G.; Porac y Doz, Y. (eds): *Strategy Process Advances in Strategic Management*, 22: 267-318.

CANIBANO, L., GARCÍA AYUSO, M. Y SÁNCHEZ, P. (2000): Accounting for intangibles: a literature review. *Journal of Accounting Literature*, 19: 102-130.

CASTILLA POLO, F. (2007): "The Recent History of Intellectual Capital: the Most Significant Topics and Contexts in its Development". *International Journal of Accounting, Auditing and Performance Evaluation*, 5 (4/5): 362-382.

COLLIS, D. J. Y MONTGOMERY, C. A. (1995): "Competing on resources: Strategy in the 1990s". *Harvard Business Review*, July-August: 118-128.

DEAN, A. Y KRETSCHMER, M. (2007): "Can Ideas be Capital? Factors of Production in the Post-industrial Economy: A Review and Critique". *Academy of Management Review*, 32: 573-594.

DUMAY, J. Y GARANINA, T. (2013): "Intellectual capital research: a critical examination of the third stage". *Journal of Intellectual Capital*, 14(1): 10-25.

EDVINSSON, L. (2013): "IC 21: Reflections from 21 years of IC practice and theory". *Journal of Intellectual Capital*, 14(1): 163-172.

EDVINSSON, L. Y MALONE, M. S. (1999): *Intellectual capital: How to identify and calculate the value of the intangible assets of your company*. Management 2000, Barcelona.

EUROFORUM ESCORIAL, (1998): *Measuring Intellectual Capital: Intellect Model*, Madrid: Instituto Universitario Euroforum Escorial. *Medición del Capital Intelectual: Modelo Intellect*, Madrid: University Euroforum Escoarial Institute.

GARCÍA-PARRA, M., SIMÓN, P. Y SALLAN, J. M. (2006): "The development of intellectual capital and new trends". *Intangible Capital*, 13(2): 277-307.

GUTHRIE, J. (2001): "The management, measurement and the reporting of Intellectual Capital". *Journal of Intellectual Capital*, 2(1): 27-41.

GUTHRIE, J., RICCERI, F. Y DUMAY, J. (2012): "Reflections and projections: A decade of Intellectual Capital Accounting Research". *The British Accounting Review*, 44: 68-82.

LEV, B. (2003): *Intangibles: measurement, management and reporting*. Deusto, Barcelona.

LEV, B. Y ZAROWIN, P. (1999): "The boundaries of financial reporting and how extend them". *Journal of Accounting Research*, 37(3): 353-386.

LIAO, L., LOW, M. Y DAVEY, H. (2013): "Chinese and English language versions: intellectual capital disclosure". *Journal of Intellectual Capital*, 14(4): 661-686.

LIN, C.P. (2007): "To share or not to share? Modeling tacit knowledge sharing its mediators and antecedents", *Journal of Business Ethics*, 70: 411-28.

MELLONI, G. (2015): "Intellectual capital disclosure in integrated reporting: an impression management analysis". *Journal of Intellectual Capital*, 16(3): 661-680.

MONDAL, A. Y GHOSH, S. K. (2012): "Intellectual capital and financial performance of Indian banks". *Journal of Intellectual Capital*, 13(4): 515-530.

NAPOLI, F. (2013): "Voluntary disclosure reduces agency conflicts: An empirical analysis of Italian listed companies with substantial intangible assets". *Corporate Ownership and Control*, 11(1): 576-599.

NELL, T., TETTENBORN, M. Y ROGLER, S. (2015): "Materiality and disclosure quality of identifiable intangible assets: Evidence from Germany". *Corporate Ownership and Control*, 12(2): 381-395.

NONAKA, I. Y TAKEUCHI, H. (1995): *The Knowledge-creating company. How Japanese companies create the dynamics of innovation?*. Oxford University Press, New York.

ORDÓÑEZ DE PABLOS, P. (2001): *Intellectual capital, knowledge management systems and human resource management: Influence on organizational performance*. Doctoral dissertation, University of Oviedo.

OUSAMA, A. A., FATIMA, A. H. Y HAFIZMAJDI, A. R. (2011): "Usefulness of intellectual capital information: preparer's and users' view". *Journal of Intellectual Capital*, 12(3): 430-445.

ROOS, J., ROOS, G., DRAGONETTI, N. Y EDVINSSON, L. (2001): *Intellectual capital. The intangible value of companies*. Paidós Company, Barcelona.

ROSENBERG, N. (2004): *Innovation and Economic Growth*. Paris: OCDE.

SRIRAM (2008): “Relevance of intangible assets to evaluate financial health”. *Journal of Intellectual Capital*, 9(3): 351-366.

STRIUKOVA, L., UNEMAN, J. Y GUTHRIE, J. (2008): “Corporate reporting of intellectual capital: Evidence from UK companies”. *The British Accounting Review*, 40(4): 297-313.