DIVULGACIÓN DEL CAPITAL INTELECTUAL: UN ESTUDIO DE LOS BANCOS IBÉRICOS

Maria de Lurdes Ribeiro da Silva - Instituto Politécnico do Cávado e do Ave
Maria do Rosário Cabrita - Universidade Nova de Lisboa
Ana Maria Gomes Rodrigues - Universidade de Coimbra
María del Pilar Muñoz Dueñas - Universidade de Vigo

Índice:

1. Objetivo y metodología
2. Capital intelectual
3. El capital intelectual y el sector bancario
4. Diseño del análisis
5. Análisis de los resultados

Conclusiones y Originalidad/valor

1. Objetivo y metodología

Estudiar las prácticas relativas a la divulgación del capital intelectual de los ochenta y seis bancos que han operado en Portugal y España en el año 2016. Más concretamente, buscamos analizar el alcance de la divulgación de la información sobre el capital intelectual así como de cada uno de sus componentes, a través de las páginas web de los bancos que operaban en estos dos países, en agosto de 2016, y estaban inscritos tanto en el Banco de Portugal como en el Banco de España. Además, debían disponer de web activas en la mencionada fecha.

Se ha estudiado la divulgación del capital intelectual. Para ello se ha utilizado una metodología empírica-positivista y se ha recurrido al análisis del contenido de las páginas web. Se ha aplicado un innovador índice de divulgación, basado en los modelos europeos Intellectus e InCas, que se ha construido específicamente para analizar la divulgación del capital intelectual en el sector bancario.

2. Capital intelectual

El capital humano: Se caracteriza por la imposibilidad de separar este tipo de activos intangibles de las personas que los realizan. Es el conocimiento que los empleados llevarán abandonen la empresa.

Capital estructural: Es un activo estratégico que contiene un conjunto de infraestructuras, sistemas de información, bases de datos, patentes, marcas registradas, rutinas y procesos administrativos que representan el potencial intelectual que existe en la organización.

Capital Relacional: son atributos de las relaciones con terceros (la satisfacción, la longevidad de las relaciones, la lealtad y la confianza entre otros) y constituyen una base de conocimientos y un medio de acceso a inúmeros recursos.

3. El capital intelectual y el sector bancario

Los bancos deben tener una gestión proactiva e innovadora en el desarrollo de nuevos productos y servicios financieros, es decir, deben aplicar continuamente el conocimiento, como recurso valioso en las organizaciones de este sector. Destacar que las actividades bancarias implican estrechas interacciones con los clientes y dependen, en gran medida, de la integración de las tecnologías de la información y la comunicación para el desarrollo de nuevos productos y servicios, así como para la automatización de procesos.

4. Diseño del análisis

El modelo sobre el cual definimos los parámetros a analizar para evaluar la divulgación del capital intelectual se construyó en base a los modelos Intellectus y el InCaS. Estos modelos fueron adaptados y aplicados por primera vez al analizar la divulgación voluntaria de información sobre el capital intelectual en el sector bancario en Portugal.

A partir de las aportaciones de los modelos mencionados, los elementos que conforman el capital humano proporcionan datos acerca de las competencias profesionales (CH1), las competencias sociales (CH2) y la motivación (CH3). De la misma manera, los elementos de capital estructural (CE) que se consideran adecuados para identificar los factores relacionados con la estructura organizativa y los procesos de entidades bancarias son, la cultura corporativa (CE1), la cooperación interna y la transferencia de conocimiento (CE2) y las tecnologías de información y conocimiento explícito (CE3). Los elementos del Capital Relacional (CR) buscan representar la variedad de relaciones establecidas. Así se analizan las relaciones con los clientes (CR1), las relaciones con los inversores (CR2) y las relaciones con otros grupos de interés (CR3).

La codificación del contenido a analizar se basó en un índice específico de divulgación, conformado por sesenta y seis indicadores de divulgación, en los que se utilizó un enfoque mecanicista del análisis de contenido aplicando un criterio dicotómico. Tendría valor 1, cuando existiera información sobre el indicador que a analizar; por el contrario, tomaría valor 0 al determinarse la inexistencia de información en ese indicador.

Los objetivos de esta investigación son:

1.- Determinar cuál es el alcance o magnitud de la divulgación del capital intelectual en las webs de los bancos que operan en la Península Ibérica;

2.- Establecer cuál es la divulgación de cada uno de los componentes en los que subdividimos el capital intelectual (capital humano, capital estructural y capital relacional), revelado por estas entidades financieras.

5. Análisis de los resultados

Comenzamos analizando el promedio de divulgación de capital intelectual comunicado, por los bancos ibéricos, a través de las webs.

	N	Average	Minimum	Maximum	Standard deviation
Capital Intelectual	86	**0,2355**	0,0734	0,6032	0,1038
Capital Humano	86	0,0493	0,0000	0,2857	0,0634
Capital Estructural	86	0,2044	0,0417	0,6667	0,1117
Capital Relacional	86	**0,4529**	0,0952	1,0000	0,1885

5. Análisis de los resultados

	N	Average	Minimum	Maximum	Standard deviation
CH1 - competencias profesionales	86	0,0362	0,0000	0,2222	0,0576
CH2 - competencias sociales	86	0,0581	0,0000	0,0581	0,2089
CH3 – motivación	86	0,0613	0,0000	0,0613	0,0930
CE1 - cultura corporativa	86	0,2209	0,0000	0,6667	0,1226
CE2 - cooperación interna y la transferencia de conocimiento	86	0,0203	0,0000	0,8333	0,1171
CE3 - tecnologías de información y conocimiento explícito	86	0,2151	0,0000	0,8333	0,1680
CR1- relaciones con los clientes	86	**0,5707**	0,0000	1,0000	0,1840
CR2 - relaciones con los inversores	86	0,1977	0,0000	1,0000	0,2742
CR3 - relaciones con los grupos de interés	86	0,3785	0,0000	1,0000	0,3085

Para analizar la divulgación de cada uno de los componentes del capital intelectual en las páginas web de los bancos ibéricos, también hemos comparado el promedio de divulgación entre cada uno de estos componentes, a través de la significación estadística de la prueba de t-student.

	N	Average	Standard deviation	Average of the difference	t	sig
CH – CE	86	-0,1552	0,1003	0,0108	-14,351	0,000
CE– CR	86	-0,2485	0,1425	0,0154	-16,166	0,000
CH– CR	86	-0,4086	0,1695	0,0183	-22,079	0,000

Conclusiones

Los resultados empíricos revelaron que los bancos de Portugal y España han divulgado en 2016 un valor medio de 0,2355 de información sobre el capital intelectual a través de sus páginas web. El capital relacional fue el componente más divulgado por estas organizaciones con un promedio de 0,4529, seguido del capital estructural y del capital humano. Estos resultados revelan que los bancos adoptan una estrategia de divulgación de capital intelectual basada en la demanda de información, por parte de los principales usuarios de esa fuente de información.

Las páginas web resultan ser el medio preferido de divulgación de la información, de carácter comercial y marketing, asociada a las relaciones entre clientes e inversionistas, así como las relaciones con otras partes interesadas. Sin embargo, este medio de comunicación no es considerado como el más importante para divulgar información relativa a sus recursos tecnológicos (capital estructural). La información de los recursos humanos, por este medio, es casi nula.

Conclusiones

Se confirma, pues, que existe un alto grado de heterogeneidad en la cantidad de información revelada, de cada uno de los componentes del capital intelectual, en las páginas web de los bancos ibéricos.

Consideramos que los bancos que operan en la Península Ibérica muestran una fuerte preferencia por el uso de páginas web como canal de divulgación del capital relacional, siendo ésta la información que satisface las demandas de las principales partes interesadas que utilizan este canal de información.

Originalidad / valor

El uso de un índice particular de divulgación de la información sobre el capital intelectual, aplicado a la singularidad del sector bancario, sector de gran interés público y sensible en la economía de cualquier país, así como el estudio de este sector en dos países periféricos del sur de Europa, constituyen ser los factores que, en nuestra opinión, contribuyen, en mayor medida, a la literatura sobre la divulgación voluntaria del capital intelectual en general y la divulgación efectuada en el sector bancario en particular.

Thank You!

Gracias

Obrigada