

DOSSIER

Información sobre intangibles en instituciones bancarias: lecciones internacionales

Information of Bank Intangibles: International Knowledge

Dr. C. Francisco Borrás Atiénzar¹, MSc. Anisabel Gálvez Fernández² y Dra. C. Josefina Torres Mora³

1-Centro de Estudios de la Economía Cubana, Universidad de La Habana.
fborras@ceec.uh.cu

2-Dirección de Relaciones Internacionales, Universidad de Camagüey *Ignacio Agramonte Loynaz*

3-Asociación Nacional de Economistas y Contadores de Cuba, Camagüey

RESUMEN

Se identificaron los activos intangibles más presentes en la información que emiten los bancos sobre su gestión. La metodología se fundamenta en la determinación estadística de los intangibles en los reportes de sostenibilidad de entidades bancarias. Se estudiaron 80 informes de sostenibilidad de instituciones bancarias de 30 países, emitidos durante los años 2012-2017. En la actual sociedad del conocimiento, donde se profundiza la globalización y se expanden las redes sociales, el éxito de las instituciones bancarias depende en mayor medida de la efectiva gestión de sus activos intangibles. De ahí la necesidad de conocer los intangibles que definen el éxito de los bancos, según las particularidades del entorno en que se desenvuelven, para centrar en ellos las estrategias de dirección. La definición de las regularidades internacionales en la información de intangibles bancarios, a las cuales se arriba en el presente trabajo,

representan lecciones a considerar por las instituciones bancarias para el diseño de sus modelos de gestión e información de intangibles.

Palabras claves: capital intelectual, bancos, intangibles, informes de sostenibilidad, responsabilidad social.

ABSTRACT

The most frequently recurrent intangible assets reported by banks were identified. The method was based on statistical determination of intangibles in sustainable bank reports. This study comprised eighty sustainability reports made between 2012 and 2017, in banks from thirty countries. To achieve successful banking in the current age of knowledge, with ever-increasing social networks and globalization, it is important to implement a more effective management of intangible assets. The need to determine all the intangibles that define successful banking requires the management strategies to focus more on each particular scenario. The banking institutions should know that the definition of international regularities made in this study in relation to information of bank intangibles is a lesson to take into account before designing management models and providing information of intangibles.

Key words: intellectual capital, banks, intangibles, sustainability information, social responsibility.

INTRODUCCIÓN

Está ampliamente demostrada la influencia de los activos intangibles en el éxito de las organizaciones en la actual sociedad del conocimiento. La profundización y consolidación de la globalización, el desarrollo de las tecnologías de la información y las comunicaciones, el impulso de la innovación en las estrategias públicas y empresariales, así como la expansión vertiginosa de las redes sociales le imponen al siglo XXI nuevos retos; entre estos se encuentra el protagonismo de los activos intangibles en el desarrollo sostenible de las organizaciones. La evolución económica y

social en las actuales condiciones, facilita la producción y aplicación del conocimiento mediante la mundialización de los procesos productivos y las cadenas de valor; la internacionalización de la competencia; la movilidad de grandes volúmenes de capital, entre otros factores (Triana, 2010).

Bueno (2004) define la época actual como la “era de los intangibles”, es decir:

... como un tiempo en que los recursos o los activos más valiosos y críticos para el proceso productivo son los que se basan en conocimiento o que presentan una naturaleza intangible, derivada de la puesta en acción de la inteligencia humana y de la conocida como artificial, la cual, a su vez, ha sido desarrollada y sistematizada por aquella, para ser aplicada, sean cuales sean las diferentes escalas de complejidad en su nivel de resolución o proporciones en la que la misma se puede manifestar. Las aseveraciones anteriores, sobre la relevancia de los intangibles en el mundo moderno, se evidencian en los cambios operados en la estructura y contenido de los bienes y servicios, con una mayor presencia de componentes asociados a la información y a la aplicación intensiva de inteligencia. (p. 12)

El capital intelectual —entendido como el conjunto holístico de activos intangibles relacionados con el conocimiento que desarrolla ventajas competitivas y genera valor económico—, se ha convertido en el pilar fundamental de desarrollo de la mayoría de las organizaciones. El capital intelectual se estructura en cuatro componentes: humano, estructural, relacional y social. El capital humano es la combinación de conocimientos, habilidades, experiencia, inventiva y capacidades individuales de los trabajadores de una empresa. El capital estructural representa el conjunto de activos intangibles vinculados a la cultura organizacional, la infraestructura, los procesos y la innovación, que tributan al desarrollo sostenible de ventajas competitivas. El relacional se entiende como el conjunto de activos intangibles resultantes de las relaciones estables con los agentes externos, vinculados a la actividad de la organización, para el intercambio de productos, servicios e información y que generan ventajas competitivas. El capital social se define como el conjunto de activos intangibles relacionados con la integración, compromiso e impacto en el territorio y en la sociedad en general.

Muchos estudios académicos aportan evidencias prácticas y explicaciones teóricas de la vinculación entre la gestión de los intangibles y el desarrollo sostenible de las organizaciones (Edvinsson y Kivikas, 2004; Bueno, Salmador y Rodríguez, 2006; Díaz, 2007; F-Jardon y Martos, 2009; Garcés, 2012; Guthrie, Ricceri y Dumay, 2012; F-Jardon y Martos, 2012; Jindal y Kumar, 2012; Demartini y Paoloni, 2013; Giuliani, 2013; Henry, 2013; Lage, 2013; Dumay, 2016; Caruso, Ferrari y Pisano, 2016; Dzenopoljac, Yaacoub, Elkanj y Bontis, 2017; Matos y Vairinhos, 2017).

Numerosos científicos, preocupados por establecer metodologías para identificar, medir e informar sobre la gestión de los intangibles, han diseñado diferentes modelos de capital intelectual; entre ellos se destacan los siguientes: cuadro de mando integral (Kaplan y Norton, 1992); navegador de Skandia (Edvinsson y Malone, 2003); Technology Broker (Brooking, 1996); monitor de activos intangibles (Sveiby, 1997); modelo Nova (Camisón, Palacios y Devece, 2000); modelo de medición de capital intelectual (Nevado y López, 2002); Intellectual Capital Statement- Made in Europe (InCas) (European Comission, 2006); modelo intellectus (Bueno, Longo, Merino, Murcia, Del Real y Salmador, 2011).

Los académicos cubanos —conscientes de la importancia de diseñar procedimientos para la medición e información de los activos intangibles y el nivel de efectividad con que las organizaciones administran estos recursos—, también han incursionado en este campo. Entre los modelos cubanos se encuentran los siguientes:

- Procedimiento MeCI para medir el capital intelectual (López, 2006)
- Modelo conceptual y procedimiento de medición del capital intelectual de Rivero y Vega (Rivero, 2009).
- Modelo y procedimientos para medir el capital intelectual en empresas cubanas de proyecto (Pérez, 2011).
- Modelo conceptual de gestión del capital humano y procedimiento para la medición del capital intelectual en empresas hoteleras (Monagas, 2012).
- Modelo de identificación, medición, valoración de la eficiencia e información del capital intelectual de Borrás, Ruso y Campos (Borrás y Ruso, 2015).

El primer paso para la efectiva medición, gestión e información de los intangibles es su identificación. No cualquier recurso intangible garantiza el éxito de una organización, sino aquel que permite una ventaja competitiva relativamente sostenible y por lo tanto crea valor. Este axioma es válido para cualquier tipo de organización. Sin embargo, hay sectores, como el bancario, donde, por las particularidades de su actividad, la relación entre la gestión de los activos intangibles y su desarrollo próspero y sostenible es aún mayor.

El objetivo del presente trabajo es identificar los activos intangibles que mayor presencia tienen en la información que emiten los bancos, sobre la base de los informes de sostenibilidad emitidos según el *Global Reporting Initiative*. Los intangibles que mayor revelación tengan en los informes deben ser considerados para el diseño de los modelos de medición e información del capital intelectual de los bancos, entre ellos los que integran el SISTEMA bancario cubano.

DESARROLLO

El papel de los intangibles en el éxito de las instituciones bancarias: estudios empíricos internacionales.

La medición e información sobre intangibles también ha sido una preocupación para las instituciones bancarias, por ser entidades que ofrecen productos y servicios inmateriales. La particularidad de los bancos radica en que, a través de las funciones que realizan como intermediarios financieros, ayudan a la colocación efectiva de los recursos financieros, beneficiando a demandantes y oferentes de fondos. Emiten pasivos y activos monetarios de forma más eficiente a la que lo harían ahorradores e inversores entre sí.

Las principales funciones de las instituciones bancarias evidencian el papel que el capital intelectual tiene en el éxito de estas organizaciones: provisión de medios de pago; transformación de activos e intermediación entre ahorristas e inversores; influencia sobre la eficiencia de los actores económicos; impacto sobre la equidad social.

Las instituciones bancarias tienen la posibilidad de desarrollar servicios para las transacciones comerciales y financieras, con la rapidez y efectividad que exige la

economía moderna y el mantenimiento de los programas sociales. Para alcanzar estas metas, los recursos más valiosos que poseen los bancos son sus activos intangibles.

La importancia de informar sobre la gestión de los intangibles en los bancos se acrecienta por las tendencias internacionales en este sector. La banca en la actualidad se enfrenta a nuevos fenómenos: utilización de plataformas virtuales para los procesos esenciales y principales negocios con la consiguiente rapidez y eficiencia bancaria; alianza con instituciones de tecnologías financieras no bancarias, denominadas *fintech*; crecimiento de las innovaciones financieras; elevación de los riesgos bancarios; transformaciones en las metodologías bancarias para lograr mayor calidad y rapidez de los servicios a clientes; adopción de enfoques de gestión orientados a la inclusión financiera y al compromiso con el desarrollo sostenible. Estas tendencias evidencian el protagonismo que cobran en las instituciones financieras, no solo el capital humano, sino también el capital estructural, el capital relacional y el capital social.

Diversos autores a nivel internacional han intentado identificar los activos intangibles que crean valor en las instituciones bancarias y explicar su impacto en los resultados económicos y financieros.

Por ejemplo, Mavridis (2004) estudió 141 bancos japoneses, utilizando como método científico el análisis estadístico de regresión para demostrar que los intangibles relacionados con el capital humano tienen mayor influencia sobre los resultados económico-financieros que el capital físico de esas entidades. Kamukama, Ahiauzu y Ntayi (2010; 2011) realizaron su estudio en 51 instituciones financieras de Uganda, aplicando análisis de correlación bivariante y multivariante. Estos académicos llegan a la conclusión de que existe una significativa y positiva correlación entre el capital intelectual, las ventajas competitivas y los resultados financieros.

Por su parte, Holland, junto a otros colegas (Holland, Henningsson, Johanson, Koga y Sakakibara, 2012), utilizando el método de estudio de casos, demuestran cómo las instituciones financieras japonesas utilizan la información sobre capital intelectual para valorar estas organizaciones y tomar decisiones operativas y de inversión. Mondal y Ghosh (2012) —basándose en métodos estadísticos a los que sometieron la

información de 65 bancos de la India—, fundamentan que el capital intelectual es trascendente para el desarrollo de ventajas competitivas en este tipo de instituciones. Mention y Bontis (2013) demuestran que el capital humano en las instituciones financieras impacta directa o indirectamente a los resultados económico-financieros del sector. En su análisis se contemplaron 200 bancos de Luxemburgo y Bélgica. Investigaciones similares han sido desarrolladas por Hosseini y Owlia (2016) en un estudio de casos en un banco iraní; y por Ferreira, Ribeiro, Gomes y Muñoz (2017), quienes realizaron un trabajo en 25 bancos portugueses para demostrar la relación entre la gestión del capital intelectual y la competitividad de las instituciones bancarias. Entre las principales iniciativas de divulgación de información que integra el componente económico, social y ambiental está la guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad de GRI (*Global Reporting Initiative*). Esta es una organización sin ánimo de lucro, fundada en 1997 por CERES (*Coalition for Environmentally Responsible Economies*) y el Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA). El objetivo del GRI es “hacer de la elaboración de memorias de sostenibilidad una práctica habitual proporcionando orientación y respaldo a las organizaciones” (Sepúlveda, 2013, p. 57).

Cada vez son más las empresas y otras organizaciones que quieren que sus operaciones sean sostenibles, y también está ganando más la idea de que la rentabilidad a largo plazo debe ir de la mano de la justicia social y la protección del medio ambiente. ... La elaboración de memorias de sostenibilidad ayuda a las organizaciones a marcarse objetivos, medir el desempeño y gestionar el cambio con el propósito de que las operaciones sean más sostenibles. (Global Reporting Initiative, 2013, p. 3)

Las memorias de sostenibilidad incluyen una amplia información sobre la gestión de los activos intangibles, sobre todo de aquellos que deciden el éxito en el sector de que se trate. Por esta razón, el estudio de las tendencias en la revelación de los intangibles en los informes de sostenibilidad representa una forma de determinar aquellos factores de capital intelectual que crean ventajas competitivas y generan valor.

Metodología de la investigación

La investigación se fundamentó en el estudio de las memorias de sostenibilidad emitidos por instituciones bancarias en correspondencia con las GRI. Para ello se utilizó el método de análisis de contenido que se centra en seguir un método sistemático, objetivo y replicable (Andréu, 2002). Este método se fundamenta en la identificación de los ejes temáticos y las regularidades en el contenido de los documentos objeto de estudio. Este tipo de método científico y su aplicación en el análisis de las memorias de sostenibilidad para estudiar la gestión e información de los activos intangibles ha sido utilizado por diferentes científicos a nivel internacional (Pedrini, 2007; Oliveira, Rodrigues y Craig, 2010).

Para determinar las principales variables intangibles de los componentes del capital intelectual en las instituciones bancarias se procesó el resultado de la revisión de los informes de sustentabilidad en una muestra aleatoria de 80 bancos de diferentes regiones del mundo, emitidos en el período 2012-2017, utilizando el paquete SPSS Versión 23.0. La frecuencia se determinó a partir de Huh, Delorme y Reid (2006), quienes plantean como criterio de validez un rango entre 0,7 a 0,8, que llevado a por ciento es entre 70 y 80 %, por lo que se decide asumir la media entre estos dos valores, de 75 %.

La muestra abarcó informes de sostenibilidad de bancos de España, Holanda, Reino Unido, Irlanda, Bélgica, Alemania, Portugal, Nigeria, Estados Unidos, China, Turquía, Sudáfrica, Canadá, Grecia, Malasia, Australia, Japón, Polonia, Colombia, Bolivia, Argentina, México, Brasil, Chile, Uruguay, Panamá, Nicaragua, Venezuela, Perú y Ecuador.

En una primera etapa se identificaron 73 activos intangibles revelados en los informes de sostenibilidad. A partir de ellos, los investigadores los agruparon en 56 teniendo en cuenta la conceptualización de las variables. Esas 56 variables fueron trabajadas estadísticamente para conocer la frecuencia en que eran reveladas en los informes de sostenibilidad. Los resultados se estratificaron en dos grupos: América Latina y otras regiones del mundo.

A partir de los resultados estadísticos obtenidos se identificaron 17 activos intangibles que tenían alta frecuencia, o sea eran revelados en más del 80 % de los informes de sostenibilidad.

Estudio de la estructura de los Informes de sostenibilidad

Como se puede apreciar en la Figura 1 los contenidos que mayor presencia tienen en los informes de sostenibilidad de las entidades bancarias estudiadas son: la administración de riesgos, que se aborda por el 100 % de los reportes; los clientes; las relaciones con terceros, donde ocupan un lugar muy importante las relaciones con los medios de comunicación; y la misión, visión, valores y principios de la organización. También son recurrentes los contenidos vinculados a la capacitación socioambiental, los controles internos, la conducta ética, la gestión de los recursos humanos, la salud y seguridad del trabajo, los accionistas e inversores.

Es interesante señalar que la información sobre la gestión de los recursos humanos tiene mayor presencia en los reportes de los bancos latinoamericanos y menor en las instituciones de otras regiones del mundo. La diferencia entre la banca latinoamericana y la de otras zonas es aún mayor en cuanto a la información sobre el apoyo a sectores desprotegidos de la población. Evidentemente en América Latina los intangibles relacionados con esta problemática tienen mucha mayor importancia para el éxito de las entidades bancarias.

También están presentes en más del 80 % de los informes de sostenibilidad los siguientes contenidos: motivación de los trabajadores; la gobernanza, la capacitación y el entrenamiento técnico; y la evaluación del desempeño.

La innovación y el ambiente laboral son aspectos que ocupan mayor espacio en los informes de otras regiones del mundo y no de América Latina. Más del 30 % de los reportes de los bancos latinoamericanos objetos de estudio no visibilizan estos contenidos en su estructura.

Es importante resaltar que contenidos como la estabilidad de la plantilla del personal; y las acciones de patrocinio con fines sociales tienen baja presencia en este tipo de reportes: aparecen solamente en menos del 60 % de dichas informaciones. Esta situación hace pensar que el éxito de una institución financiera no depende de la

permanencia y antigüedad de sus trabajadores y mucho menos del financiamiento eventual de actividades sociales.

Algo similar ocurre con las tecnologías de la información, que no aparecen explícitamente en el 50 % de los reportes de los bancos latinoamericanos ni en el 55 % de los bancos de otras regiones del mundo.

Estudio de los intangibles revelados en los informes de sostenibilidad

El activo intangible de capital humano que mayor presencia tiene en los informes de sostenibilidad es la formación y experiencia del personal (Figura 2). Este intangible es revelado por el 98 % de las instituciones bancarias latinoamericanas y el 94 % de los bancos de otras regiones del mundo.

En un segundo nivel, dentro del capital humano, aparecen en más del 90 % de los informes de sostenibilidad los siguientes intangibles:

- Sentido de pertenencia y compromiso (revelado por el 88 % de las instituciones bancarias latinoamericanas y el 84 % de los bancos de otras regiones del mundo).
- Comunicación interna y gestión del conocimiento (revelado por el 86 % de las instituciones bancarias latinoamericanas y el 83 % de los bancos de otras regiones del mundo).
- Desempeño y capacidad de aprendizaje (revelado por el 84 % de las instituciones bancarias latinoamericanas y el 83 % de los bancos de otras regiones del mundo).

En un tercer nivel se encuentran, con una presencia de alrededor del 70 % de los informes, los siguientes intangibles: creatividad y adaptabilidad al cambio; trabajo en equipo; educación formal y actitud; liderazgo; y motivación y satisfacción profesional (Figura 2).

Es interesante observar que las compensaciones económico-financieras que recibe el personal bancario, así como el desarrollo personal de los trabajadores representan los intangibles a los que menos se refieren los informes de sostenibilidad.

Los activos intangibles de capital estructural con mayor presencia en los informes de sostenibilidad (Figura 3) son los siguientes:

- Administración de riesgos (revelado por el 100 % de las instituciones bancarias latinoamericanas y el 100 % de los bancos de otras regiones del mundo).
- Informatización de los procesos (revelado por el 98 % de las instituciones bancarias latinoamericanas y el 96 % de los bancos de otras regiones del mundo).
- Cultura organizacional (revelado por el 98 % de las instituciones bancarias latinoamericanas y el 96 % de los bancos de otras regiones del mundo).
- Calidad de los procesos bancarios (revelado por el 96 % de las instituciones bancarias latinoamericanas y el 94 % de los bancos de otras regiones del mundo).
- Calidad y diversificación de los productos y servicios bancarios (revelado por el 94 % de las instituciones bancarias latinoamericanas y el 94 % de los bancos de otras regiones del mundo).
- Aprendizaje organizacional (revelado por el 94 % de las instituciones bancarias latinoamericanas y el 94 % de los bancos de otras regiones del mundo).
- Confiabilidad y secreto bancario (revelado por el 90 % de las instituciones bancarias latinoamericanas y el 89 % de los bancos de otras regiones del mundo).
- Innovación (revelado por el 90 % de las instituciones bancarias latinoamericanas y el 85 % de los bancos de otras regiones del mundo).
- Prevención y control de lavado de dinero (revelado por el 86 % de las instituciones bancarias latinoamericanas y el 75 % de los bancos de otras regiones del mundo).

Se observan, además, dos intangibles de capital estructural que se revelan con una frecuencia entre el 70 y el 80 %: el diseño y desarrollo organizacional; y la cultura emprendedora (Figura 3).

Los activos intangibles de capital relacional que más se repiten en los informes de sostenibilidad (Figura 4) son los siguientes:

- Relaciones con los clientes (revelado por el 100 % de las instituciones bancarias latinoamericanas y el 96 % de los bancos de otras regiones del mundo).

- Relaciones con los empleados (revelado por el 86 % de las instituciones bancarias latinoamericanas y el 88 % de los bancos de otras regiones del mundo).

Es interesante el hecho de que las relaciones con los medios de comunicación son reveladas por el 80 % de las instituciones bancarias latinoamericanas; sin embargo, esta proporción es mucho más baja en los bancos de otras regiones del mundo (69 %). Asimismo, las relaciones con otras instituciones financieras es el intangible menos reflejado en los informes (Figura 4).

Dentro del capital social los intangibles que más se reflejan en los informes de sostenibilidad son los que a continuación se listan (Figura 5):

- Responsabilidad social corporativa (revelada por el 100 % de las instituciones bancarias latinoamericanas y el 96 % de los bancos de otras regiones del mundo).
- Colaboración con las administraciones públicas (revelada por el 82 % de las instituciones bancarias latinoamericanas y el 80 % de los bancos de otras regiones del mundo).
- Inclusión y educación financiera (revelada por el 76 % de las instituciones bancarias latinoamericanas y el 56 % de los bancos de otras regiones del mundo).

Importante resaltar en el análisis del capital social, las siguientes evidencias:

- a) La información sobre inclusión y educación financiera alcanza mucha mayor visibilidad en los bancos de América Latina que en el resto del mundo, presumiblemente por las mayores inequidades existentes en esta región con relación a los países desarrollados, que ocupan la mayor parte de la muestra tomada en el estudio para analizar otras regiones.
- b) El impacto ambiental ocupa mayor espacio en los informes de otras regiones del mundo, lo que refleja que este intangible no representa todavía un factor clave de información para los bancos latinoamericanos.
- c) El impacto en la comunidad no es revelado por muchos de los bancos tanto latinoamericanos como de otras regiones del mundo.

En base a los resultados de la investigación realizada, se muestran en la Tabla los activos intangibles que mayor presencia tienen en los informes de sostenibilidad.

CONCLUSIONES

Las principales regularidades en la revelación de activos intangibles en los informes de sostenibilidad de las instituciones bancarias en diversas regiones del mundo, con énfasis en América Latina, ofrecen lecciones importantes para el diseño de modelos propios de medición e información de capital intelectual en los bancos que aún no lo han implementado, incluidas las entidades del sistema bancario cubano. La investigación realizada identifica 17 intangibles que con mayor frecuencia se muestran en los informes, los cuales deben ser tomados en consideración para la efectiva gestión del capital intelectual de los bancos.

REFERENCIAS

- ANDRÉU, J. (2002). *Las técnicas de análisis de contenido: una revisión actualizada*. Fundación Centro Estudios Andaluces, Universidad de Granada. Recuperado el 25 de Octubre de 2017, de <http://public.centrodeestudiosandaluces.es/pdfs/S200103.pdf>
- BORRÁS, R. y Ruso, F. (2015). *Capital intelectual: vision crítica y propuestas para organizaciones cubanas*. La Habana, Cuba: Editorial UH.
- BROOKING, A. (1996). *Intellectual Capital*. London, United Kingdom: International Thompson Business Press.
- BUENO, E. (2004). *Dirección del conocimiento en las organizaciones*. Madrid: Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas.
- BUENO, E., LONGO, M., MERINO, C., MURCIA, C., DEL REAL, H. y SALMADOR, M. (2011). *Propuesta de nuevo Modelo Intellectus de medición, gestión e información del capital intelectual*. Madrid, España: CIC, Universidad Autónoma de Madrid.
- BUENO, E., SALMADOR, M. y RODRÍGUEZ, O. R. (2006). Internal Logic of Intellectual Capital: A Biological Approach. *Journal of Intellectual Capital*, 7 (3), 394-405.

- CAMISÓN, C., PALACIOS, D., y DEVECE, C. (2000). *Un modelo para la medición del capital intelectual en la empresa: el modelo NOVA*. Ponencia presentada en X Congreso Nacional ACEDE, Oviedo, España
- CARUSO, G., FERRARI, E. y PISANO, V. (2016). Earnings Management and Goodwil Impairment: an Empirical Analys in the Italian Context. *Journal of Intellectual Capital*, 17 (1), 120-147.
- DEMARTINI, P., y PAOLONI, P. (2013). Implementing an Intellectual Capital Framework in Practice. *Journal of Intellectual Capital*, 14 (1), 69-83.
- DÍAZ, L. (2007). Gestión del conocimiento y del capital intelectual: una forma de migrar hacia empresas innovadoras, productivas y competitivas. *Revista EAN* (61), 39-68.
- DUMAY, J. (2016). A Critical Reflection on the Future of Intellectual Capital: from Reporting to Disclosure. *Journal of Intellectual Capital*, 17 (1), 168-184.
- DZENOPOLJAC, V., YAACOU, C., ELKANJ, N. y BONTIS, N. (2017). Impact of Intellectual Capital on Corporate Performance: Evidence from the Arab Region. *Journal of Intellectual Capital*, 18 (4), 884-903.
- EDVINSSON, L., y KIVIKAS, M. (2004). *La nueva perspectiva para la creación de valor, Medición de control y gestión de los intangibles*. Barcelona, España: Ed. Deusto.
- EDVINSSON, L., y MALONE, O. (2003). *El capital intelectual: cómo identificar y calcular el valor de los recursos intangibles de su empresa*. Barcelona: Gestión 2000.
- EUROPEAN COMMISSION (ed.). (2006). *Ricardis Reporting Intellectual Capital to Augment Research*. Recuperado el 24 de mayo de 2017, de http://ec.europa.eu/invest-inresearch/policy/capital_report_en.htm
- FERREIRA, M., RIBEIRO, M., GOMES, A., y MUÑOZ, M. (2017). Competitiveness and Disclousure of Intellectual Capital: an Empirical Research in Portuguese Banks. *Journal of Intellectual Capital*, 18 (3), 486-505.
- F-JARDON, C., y MARTOS, M. S. (2009). Intellectual Capital and Performance in Wood Industries of Argentina. *Journal of Intellectual Capital*, 10 (4), 1469-930.
- GARCÉS, R. (2012). Valoración sociológica sobre la importancia y composición del capital intelectual. *Conocimiento*, 3 (6), 2-11.

- GIULIANI, M. (2013). Not All Sunshine and Roses: Discovering Intellectual Liabilities in Action. *Journal of Intellectual Capital*, 14 (1), 127-144.
- GLOBAL REPORTING INICIATIVE (2013). *Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad*. Recuperado el 17 de enero de 2018, de www.globalreporting.org
- GUTHRIE, J., RICCI, F., y DUMAY, J. (2012). Reflections and Projections: A Decade of Intellectual Capital Accounting Research. *British Accounting Review*, 44 (2), 68-92.
- HENRY, L. (2013). Intellectual Capital in a Recession: Evidence from UK SMEs. *Journal of Intellectual Capital*, 14 (1), 84-101.
- HOLLAND, J., HENNINGSSON, J., JOHANSON, U., KOGA, C. y SAKAKIBARA, S. (2012). Use of IC Information in Japanese Financial Firms. *Journal of Intellectual Capital*, 13 (4), 562-581.
- HOSSEINI, H., y OWLIA, H. (2016). Designing a Model of Measuring and Analyzing the Relational Capital Using Factor Analysis: Case Study Ansar Bank. *Journal of Intellectual Capital*, 17 (4), 734-757.
- HUH, J., DELORME, D. E., Y REID, L. N. (2006). Perceived Third-Person Effects and Consumer Attitudes on Preventing and Banning DTC Advertising. *Journal of Consumer Affairs*, 40(s.n.), 90-116.
- F-JARDON, C., y MARTOS, M. (2012). Intellectual Capital as Competitive Advantage in Emerging Clusters in Latin America. *Journal of Intellectual Capital*, 13 (4), 462-481.
- JINDAL, S., y KUMAR, M. (2012). The Determinants of HC Disclosures of Indian Firms. *Journal of Intellectual Capital*, 13 (2), 221-247.
- KAMUKAMA, N., AHIAUZU, A., Y NTAYI, J. (2010). Intellectual Capital and Performance: Testing Interaction Effects. *Journal of Intellectual Capital*, 11 (4), 554-574.
- KAMUKAMA, N., AHIAUZU, A., y NTAYI, J. (2011). Competitive Advantage: Mediator of Intellectual Capital and Performance. *Journal of Intellectual Capital*, 12(s.n.), 152-164.
- KAPLAN, R. S., y NORTON, D. (1992). The Balanced Scorecard-Measures that Drive Performance. *Harvard Business Review*, 70 (1), 71-79.

- LAGE, A. (2013). *La economía del conocimiento y el socialismo*. La Habana, Cuba: Editorial Academia.
- LÓPEZ, A. (2006). *MECI: una aproximación metodológica a la medición del capital intelectual y sus componentes*. La Habana, Cuba: Casa Consultora DISAIC.
- MATOS, F. y VAIRINHOS, V. (2017). Intellectual Capital Management as a Driver of Competitiveness and Sustainability. *Journal of Intellectual Capital*, 18 (3), 466-469.
- MAVRIDIS, D. (2004). The Intellectual Capital Performance of the Japanese Banking Sector. *Journal of Intellectual Capital*, 5 (1), 92-115.
- MENTION, A. y BONTIS, N. (2013) Intellectual Capital and Performance within the Banking Sector of Luxembourg and Belgium. *Journal of Intellectual Capital*, 14 (2), 286-309.
- MONAGAS, M. (2012). *El capital intelectual en las empresas hoteleras en Cuba. Procedimiento para su medición*. Disertación doctoral no publicada, Instituto Superior Politécnico José Antonio Echeverría, La Habana, Cuba.
- MONDAL, A., y Ghosh, S. (2012). Intellectual Capital and Financial Performance of Indian Banks. *Journal of Intellectual Capital*, 13 (4), 515-530.
- NEVADO, D., y LÓPEZ, V. (2002). *El capital intelectual: valoración y medición*. Madrid, España: Prentice-Hall.
- OLIVEIRA, L., RODRIGUES, L., y CRAIG, R. (2010). Intellectual Capital Reporting in Sustainability Reports. *Journal of Intellectual Capital*, 11 (4), 575-594.
- PEDRINI, M. (2007). Human Capital Convergences in Intellectual Capital and Sustainability Reports. *Journal of Intellectual Capital*, 8 (2), 346-366.
- PÉREZ, T. (2011). *Modelo y procedimientos para medir el capital intelectual en empresas cubanas de proyectos*. Disertación doctoral no publicada, Universidad Central Marta Abreu de Las Villas, Santa Clara, Villa Clara, Cuba.
- RIVERO, D. (2009). *Modelo conceptual de medición del capital intelectual y un procedimiento para su implementación. Caso hotelero*. Disertación doctoral no publicada, Universidad de Matanzas Camilo Cienfuegos, Matanzas, Cuba.

- SEPÚLVEDA, Y. (2013). *La pyme como actor social responsable: un diagnóstico sobre la vinculación de las pymes colombianas a la responsabilidad social desde una aproximación crítica*. Tesis de maestría no publicada, Universidad Nacional de Colombia, Bogotá, Colombia.
- SVEIBY, K. (1997). *The New Organizational Wealth. Managing and Measuring Knowledge-Based Assets*. San Francisco, Estados Unidos: Berrett-Koehler Publishers.
- TRIANA, J. (2010, noviembre). *La economía del conocimiento en Cuba: retos desde la perspectiva del desarrollo*. Ponencia presentada en el evento Ibegecyt 2010, La Habana.

Recibido: 08/11/2017

Aprobado: 19/02/2017

Francisco Borrás Atiénzar. Centro de Estudios de la Economía Cubana, Universidad de La Habana. fborras@ceec.uh.cu

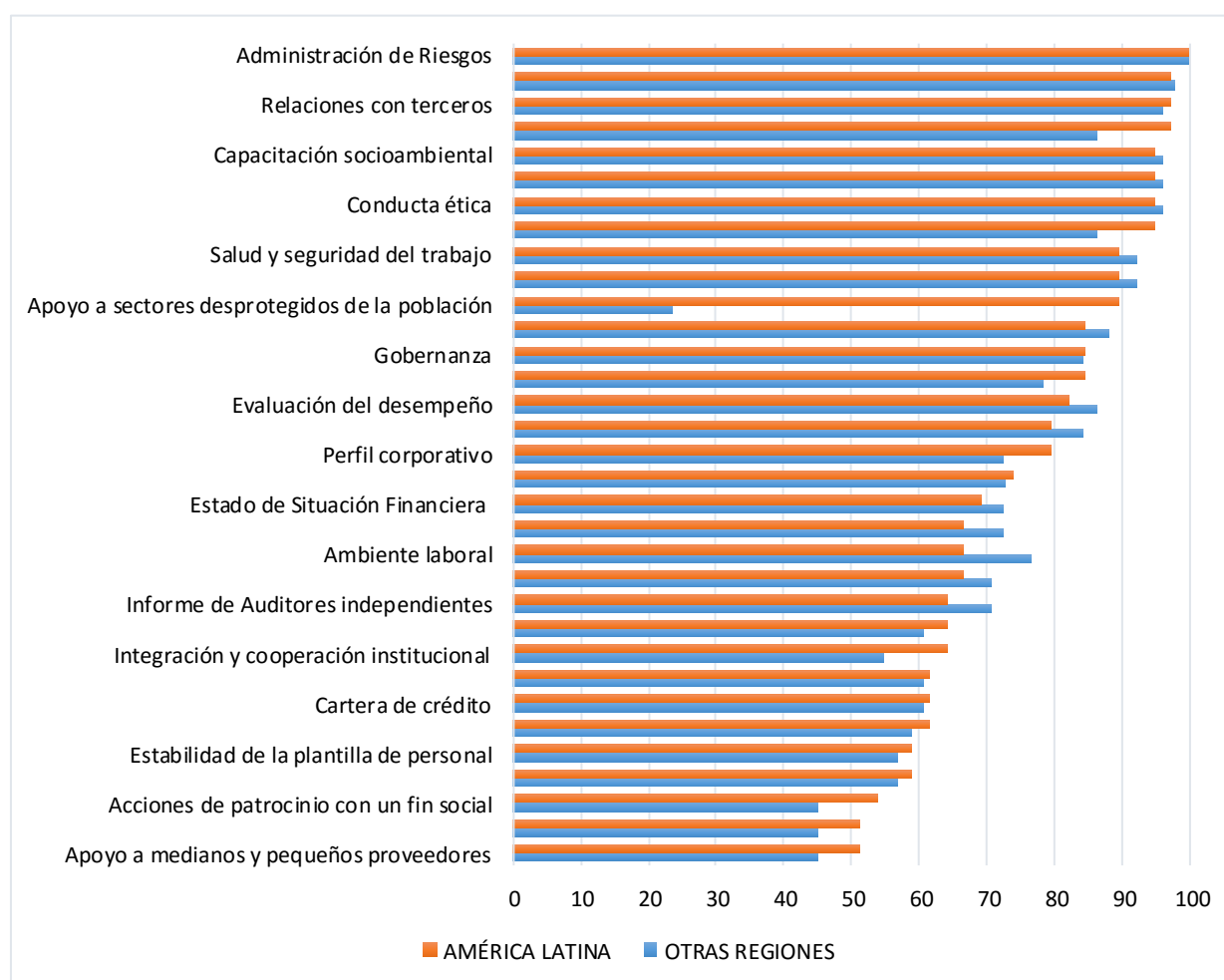


Figura 1. Estructura de los informes de sostenibilidad (% de informes en que están presentes los contenidos)

Fuente: Elaboración propia a partir del estudio realizado

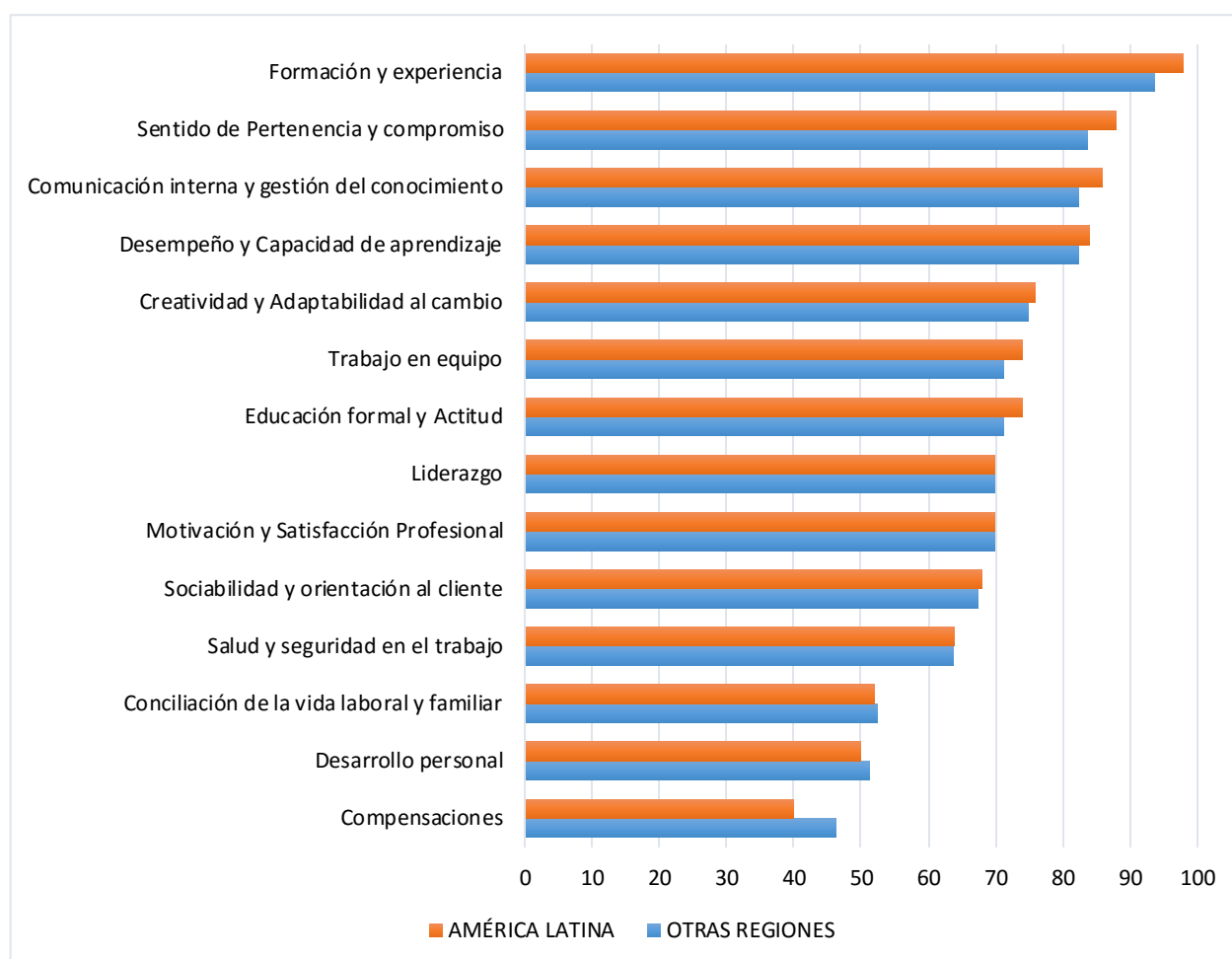


Figura 2. Activos intangibles de capital humano revelados en los informes de sostenibilidad (% de informes que revelan los intangibles)

Fuente: Elaboración propia a partir del estudio realizado

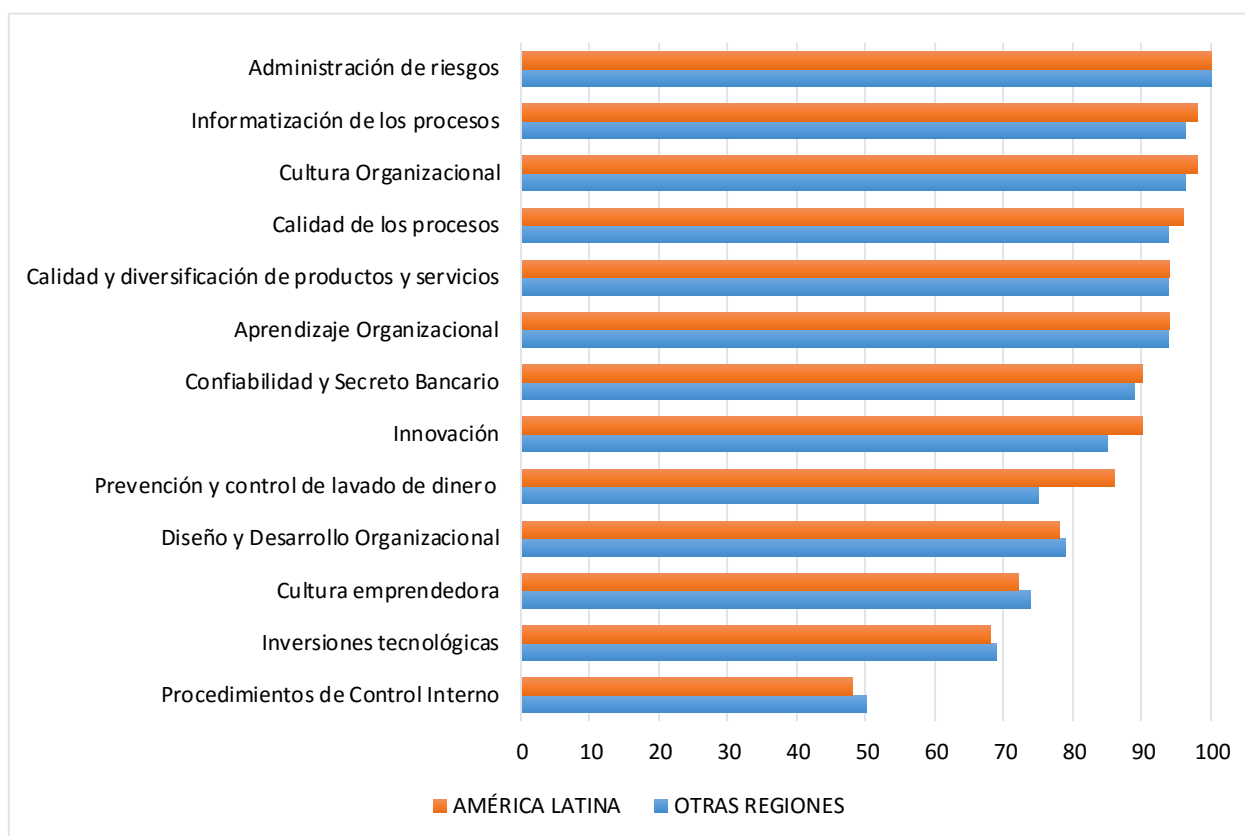


Figura 3. Activos intangibles de capital estructural revelados en los informes de sostenibilidad (% de informes que revelan los intangibles)

Fuente: Elaboración propia a partir del estudio realizado

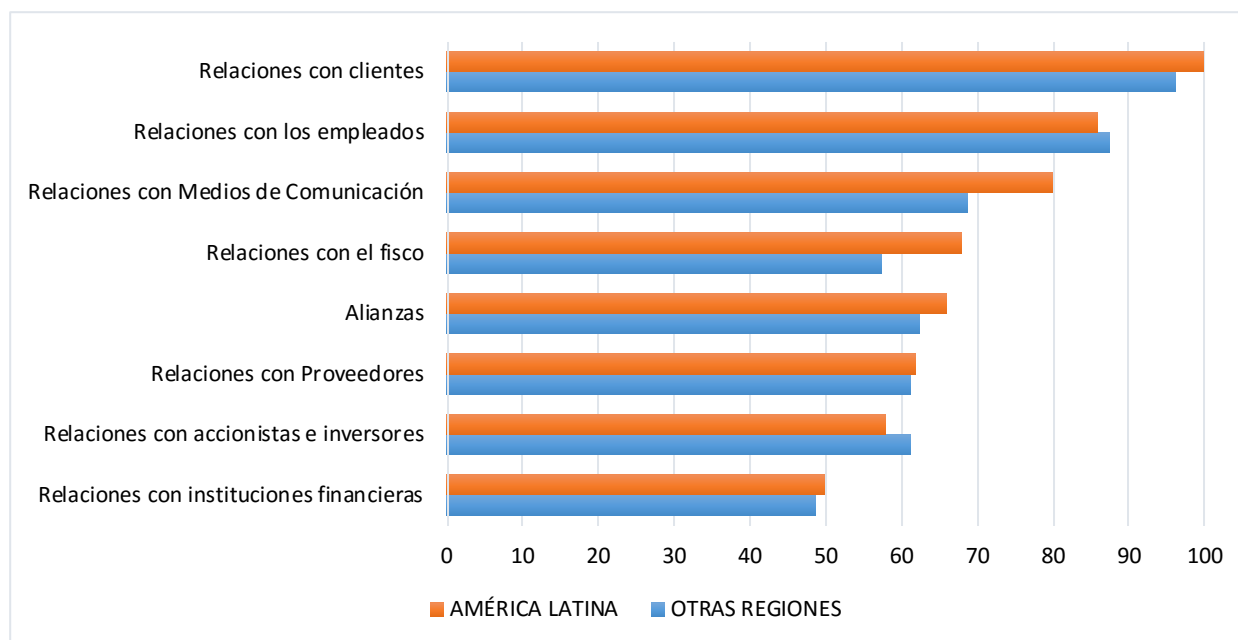


Figura 4. Activos intangibles de capital relacional revelados en los informes de sostenibilidad (% de informes que revelan los intangibles)

Fuente: Elaboración propia a partir del estudio realizado

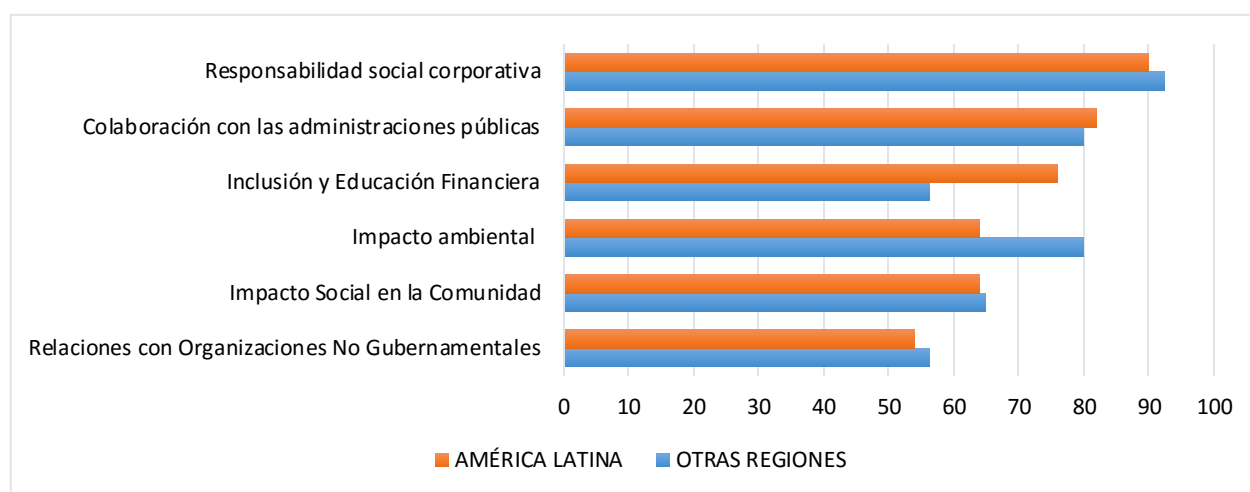


Figura 5. Activos intangibles de capital social revelados en los informes de sostenibilidad (% de informes que revelan los intangibles)

Fuente: Elaboración propia a partir del estudio realizado

Tabla 1**Activos intangibles con mayor presencia en los informes de sostenibilidad de las instituciones bancarias de América Latina**

Activos intangibles		% de informes que revelan los intangibles
1.	Relaciones con los clientes	100
2.	Administración de riesgos	100
3.	Formación y experiencia del personal.	98
4.	Informatización de los procesos	98
5.	Cultura organizacional	98
6.	Calidad de los procesos bancarios	96
7.	Calidad y diversificación de los productos y servicios bancarios	94
8.	Aprendizaje organizacional	94
9.	Confiabilidad y secreto bancario	90
10.	Innovación	90
11.	Responsabilidad social corporativa	90
12.	Sentido de pertenencia y compromiso	88
13.	Comunicación interna y gestión del conocimiento	86
14.	Prevención y control de lavado de dinero	86
15.	Desempeño y capacidad de aprendizaje	84
16.	Colaboración con las administraciones públicas	82
17.	Inclusión y educación financiera	76

Fuente: Elaboración propia a partir del estudio realizado