

**EL SECTOR BANCARIO Y LA GESTIÓN DEL ACTIVO INTANGIBLE  
ESTRUCTURAL. UNA APROXIMACIÓN DESDE LOS INFORMES DE  
SOSTENIBILIDAD**

**THE BANKING SECTOR AND THE MANAGEMENT OF INTANGIBLE STRUCTURAL  
ASSETS. AN APPROACH FROM THE SUSTAINABILITY REPORTS**

***Nilda Alexandra Avellán Herrera, Mgtr.***

 <https://orcid.org/0000-0002-3134-723X>

Universidad de las Fuerzas Armadas, Sangolqui, Ecuador.

naavellan@espe.edu.ec

***Neirys Del Carmen Soto Aguirre, Ph.D.***

 <https://orcid.org/0000-0002-8942-7304>

Universidad de Carabobo, Valencia, Venezuela.

nsoto1@uc.edu.ve

**ARTÍCULO DE REFLEXIÓN**

Recibido: 31 de julio de 2021

Aceptado: 9 de septiembre de 2021

**RESUMEN**

El reconocer la importancia de ser socialmente responsables con el entorno que nos rodea, ha permitido a las empresas crear un valor de naturaleza intangible y convertirlo en una ventaja competitiva; de ahí la importancia de informar sobre estas actividades, siendo el medio más idóneo los informes de sostenibilidad. Por otro lado, la gestión en los activos intangibles también es relevante en la generación de valor para las empresas, siendo una de las semejanzas que se puede atribuir para ambas temáticas, por esta razón, el presente trabajo tiene como objetivo principal analizar el nivel de gestión que cumplen las instituciones del sector bancario ecuatoriano respecto a los componentes del capital estructural definidos e identificados en los informes GRI. Para lo cual se utilizó un análisis descriptivo en base al software Atlas ti, que permitió la determinación de redes semánticas y la categorización de los elementos que están presentes en el activo intangible estructural, llegando a determinar como principal hallazgo que el capital estructural, es una de las dimensiones con mayor presencia en los informes de sostenibilidad de los bancos analizados en esta investigación. Finalmente se plantea el desarrollo y la gestión equilibrada de las dimensiones del capital intelectual, en este caso en particular, se debe prestar atención a las dimensiones cuya frecuencia fue baja, específicamente, la innovación y la cultura organizacional, ya que son parte esencial en la generación de nuevo conocimiento.

Palabras claves: activo intangible, capital estructural, responsabilidad social empresarial, sector bancario, informes de sostenibilidad

## **ABSTRACT**

Recognizing the importance of being socially responsible with the environment that surrounds us, has allowed companies to create a value of an intangible nature and turn it into a competitive advantage; hence the importance of reporting on these activities, the most suitable means being sustainability reports. On the other hand, the management of intangible assets is also relevant in the generation of value for companies, being one of the similarities that can be attributed to both topics, for this reason, the main objective of this work is to analyze the level of management carried out by the institutions of the Ecuadorian banking sector with respect to the structural capital components defined and identified in the GRI reports. For which a descriptive analysis was used based on the Atlas ti software, which allowed the determination of semantic networks and the categorization of the elements that are present in the structural intangible asset, determining as the main finding that structural capital is a of the dimensions with the greatest presence in the sustainability reports of the banks analyzed in this research. Finally, the development and balanced management of the dimensions of intellectual capital is proposed, in this particular case, attention should be paid to the dimensions whose frequency was low, specifically, innovation and organizational culture, since they are an essential part of the generation of new knowledge.

Keywords: intangible assets, structural capital, corporate social responsibility, banking sector, sustainability reports

## **INTRODUCCIÓN**

Los activos intangibles generados internamente por una empresa como parte de los procesos implementados para producir un bien o servicios, así como también los adquiridos a terceros, permiten crear valor para las organizaciones; pero por su característica no tangible su reconocimiento, medición contable y presentación en los estados financieros, es complejo. La Norma Internacional de Contabilidad 38, establece y prohíbe reconocer activos intangibles generados internamente que no cumplan con las características de identificabilidad, control y certeza de generación de beneficios económicos, esto dificulta al personal contable valorar monetariamente y presentar en los estados financieros principalmente aquellos activos de la categorización del capital intelectual (De La Hoz Suárez et al., 2017). Por otro lado, las empresas buscan ser consecuentes con el entorno en el que se desenvuelven, así como con sus grupos de interés realizando actividades de Responsabilidad Social Empresarial que, “puede ser un mecanismo fructífero para la gestión del capital humano, del capital estructural y del capital relacional, creando así la satisfacción en todos los niveles, caracterizada

por el equilibrio entre los aspectos económicos, sociales y medioambientales” (Acevedo-Duque et al., 2019, pp. 58-59).

De ahí que, si las actividades de responsabilidad social y de capital intelectual no cumplen los criterios de reconocimiento y medición contable, limitaría su presentación en los estados financieros tradicionales, motivo por el cual; las empresas buscan divulgar estos resultados en otros tipos de informes, entre ellos se pueden destacar los llamados informes de sostenibilidad. Es así que, el Informe de sostenibilidad GRI, aplicando la metodología de la Organización denominada *Global Reporting Initiative* (GRI), es una de las guías que en los últimos años ha tenido acogida por las empresas de distintos sectores a nivel mundial, en los que se puede encontrar información importante sobre la gestión que realizan a través del cumplimiento de algunos estándares dirigidos hacia aspectos sociales, económicos y medioambientales. Por otra parte, uno de los sectores empresariales del Ecuador que más presencia tiene publicando este tipo de informes es el de los servicios financieros y principalmente el sector bancario. Cabe destacar que “en Ecuador el sistema financiero está formado por cooperativas de ahorro y crédito, mutualistas y otras instituciones financieras, aunque el mayor segmento de los activos se concentra en la banca privada” (Granda et al., 2020, p. 198). Con respecto al contexto local de la banca y los activos intangibles podemos mencionar que:

Las directrices actuales obligan a incluir al conocimiento como un recurso económico, se ha transformado en un activo intangible que incide en nuestra actualidad en el funcionamiento correcto de las empresas, emprendimientos y proyectos, el factor inteligencia o factor conocimiento tiene que ser plenamente identificado y medido. (Álvarez et al., 2020, p. 369)

Es necesario recalcar que, el sector bancario es uno de los sectores estratégicos de cualquier país, al realizar la función de intermediario entre las unidades supeditarias y las deficitarias, a través de sus diferentes productos financieros contribuye a la reactivación económica, así como al bienestar de la población. Por tal motivo, la presente investigación de carácter bibliográfico y documental de tipo descriptivo, pretende dar una aproximación desde el análisis de los informes de sostenibilidad del sector bancario como se relaciona con la gestión del activo intangible, con énfasis en el intangible estructural, información que se considera pertinente y de interés como guía para futuros trabajos investigativos sobre el tema. La metodología se desarrolló siguiendo las siguientes fases: Para la sustentación teórica de las variables de estudio, se realizó la búsqueda a través de bases de datos con acceso a revistas científicas y libros, el corpus final consta de 23 fuentes que sirven de base para la investigación; posteriormente se realizó un análisis de tipo cualitativo en base al software Atlas ti. Con respecto a las partes que componen el artículo, se presenta inicialmente una

revisión teórica de las principales variables de investigación, luego se da conocer los materiales y métodos utilizados, continuando con los resultados, las principales conclusiones y las referencias bibliográficas que sustentan lo dicho y analizado en el presente trabajo.

## REVISIÓN TEÓRICA

El enfoque de este artículo confluye en la determinación de las dimensiones de los activos intangibles empresariales dentro del informe de sostenibilidad con miras al entendimiento de la gestión de estos, con énfasis en el capital estructural.

### Activos Intangibles

En relación a los activos intangibles, se puede mencionar que “son aquellos activos no monetarios y sin apariencia física que se poseen para ser utilizados en la producción o suministro de bienes y servicios” (Simó y Sallán, 2008, p. 71). De ahí que, se puede definir a los activos intangibles como aquellos recursos de naturaleza inmaterial; controlados por la entidad que permiten generar beneficios económicos futuros, crean valor y pueden llegar a convertirse en una ventaja competitiva para la empresa Edvinsson y Malone, (1997); Bontis, (1998); Sveiby, (2000); Bueno, Salmador, y Merino, (2008). Entre las principales características de los Activos Intangibles se destacan las siguientes:

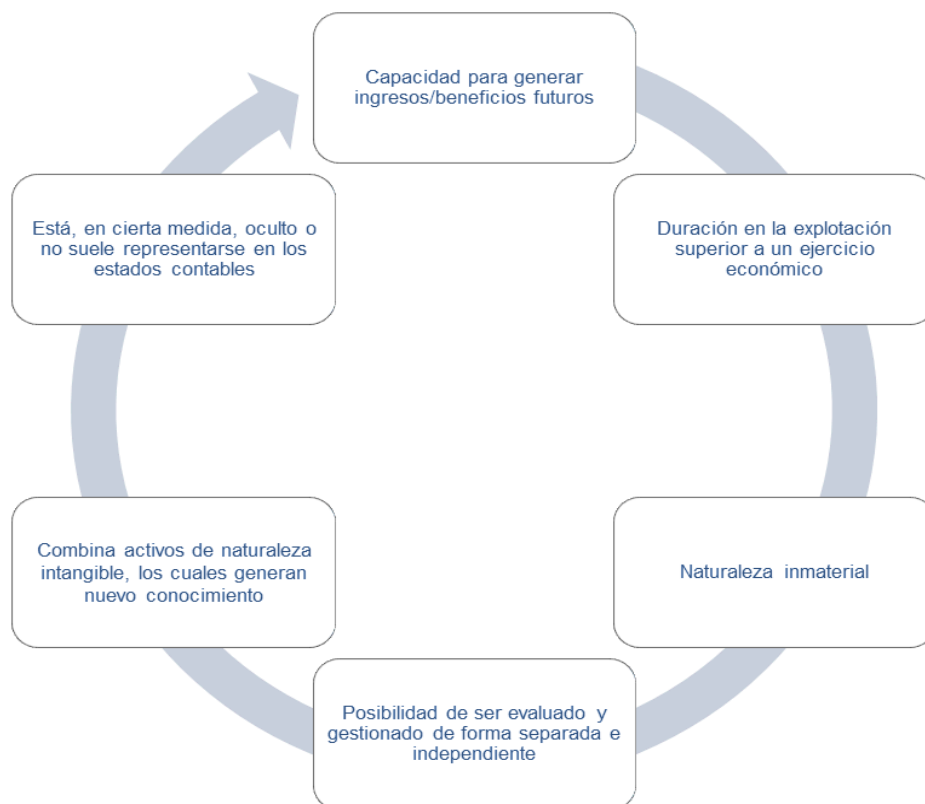


Figura 1. Características de los Activos Intangibles. Fuente: Elaboración propia a partir de Ruiz, (2009); Bueno, Salmador, y Merino, (2008).

Desde la perspectiva general de la Figura 1 se puede realizar la siguiente categorización:

- Capacidad para generar ingresos/beneficios futuros: Para ser reconocido como activo debe ser un recurso controlado por la entidad y contribuir directa o indirectamente al efectivo y equivalentes al efectivo de la entidad, así como el reconocimiento de sus respectivas amortizaciones.
- Duración en la explotación superior a un ejercicio económico: La duración de estos activos debe ser superior a un año y contablemente son amortizables.
- Naturaleza inmateral: La tangibilidad no es esencial para la existencia del activo; de ahí que su principal característica es que tienen carencia de sustancia física.
- Posibilidad de ser evaluado y gestionado de forma separada e independiente: Este tipo de activo se debe evaluar razonablemente y de forma separada.
- Combina activos de naturaleza intangible, los cuales generan nuevo conocimiento. En la medida que las diferentes actividades intelectuales de la organización se puedan combinar se convertirán en competencias empresariales o en la ventaja competitiva que le permitirá a la empresa ser sostenible en el tiempo.
- Está, en cierta medida, oculto o no suele representarse en los estados contables. Al no ser identificable no podría cumplir con los requisitos para ser presentados en los estados financieros tradicionales.

A continuación, se presenta una clasificación de los activos intangibles:

Activos Intangibles	Identificables o separables y controlables	Por adquisición de terceros	Concesiones Derechos de propiedad industrial Derechos de propiedad intelectual Derechos de traspaso Aplicaciones informáticas Franquicias	Activos Intangibles Visibles
		Generados internamente	Gastos de I+D. Pueden dar lugar posteriormente a derechos de propiedad industrial o intelectual En general los considerados anteriormente pero generados por la propia empresa	
	No identificables o no separables	Por adquisición de otra empresa	Fondo de comercio	Activos Intangibles Ocultos
		Generados internamente	Capital Intelectual • Capital Humano • Capital Estructural • Capital Relacional	

Figura 2. Clasificación de los Activos Intangibles. Fuente: Elaboración propia a partir de Bontis, (1998); Nevado y López, (2002)

Como se observa en la Figura 2, los activos intangibles se pueden dividir en identificables y controlables de los que no lo son; además se subdividen en aquellos que provienen de una adquisición o generados internamente por la empresa. Por otro lado, se identifican dos grandes grupos: los visibles, aquellos que generalmente aparecen en los estados financieros y los ocultos aquellos no identificables y generados internamente por una empresa (Nevado y López, 2002, p. 18).

**Capital Intelectual**

De la clasificación de los activos intangibles (Figura 2) nos centraremos en el capital intelectual, que se puede definir como “al conjunto del conocimiento científico, tecnológico, artístico y comercial aplicable para la generación de riqueza social del que dispone un individuo, organización o comunidad” (Bernardez, 2008, p. 21).

El análisis del Capital Intelectual, durante los últimos años ha tomado relevancia en las empresas y en el mundo académico, debido a su complejidad y a cómo aporta valor a las empresas. De ahí que, el capital intelectual es la búsqueda del uso efectivo del conocimiento como opuesto a la información; donde la información es la materia prima, y el conocimiento es el producto terminado (Bontis, 1998).

De manera que, el capital intelectual es, por lo tanto; un ecosistema social en el que interactúan eficientemente tres componentes o dimensiones principales, los cuales se conceptualizan en la tabla a continuación:

**Tabla 1**

*Dimensiones del Capital Intelectual.*

DIMENSIÓN	CONCEPTO
<b>Capital Humano (CH)</b>	Son los activos centrados en el individuo representan las diferentes cualidades que tiene una persona y que le hacen ser una persona distinta a los demás; vislumbran entre ellos: su habilidad colectiva, la capacidad creativa, la pericia para resolución de problemas, su liderazgo y la capacidad empresarial que por lo general tienen todos los integrantes de una empresa.
<b>Capital Estructural (CE)</b>	El capital estructural se subdivide en dos categorías; en primer lugar, se habla del capital organizativo que encasilla todo lo relacionado a la cultura organizativa, planificación y control; y, en segundo lugar, se encuentra el capital tecnológico que, como su nombre lo indica, describe todos aquellos conocimientos de origen técnico que son fruto de la investigación y el desarrollo.

**Capital Relacional (CR)** La empresa no es un ente aislado, sino por el contrario se relaciona con el exterior, y establece su relación con todos los grupos de interés, por lo tanto, constituye el valor agregado que posee la organización como agente que se relaciona con el entorno que le rodea.

Fuente: Elaboración propia a partir de Ramón-Poma y Hinojosa, (2020)

Hay que mencionar, además que cada dimensión del capital intelectual tiene sus propios componentes, como se detalla a continuación:



Figura 3. Componentes del Capital Intelectual. Fuente: Elaboración propia a partir de De La Hoz Suárez et al., (2017)

### El Activo Intangible Estructural o Capital Estructural

La presente investigación tiene como eje medular el capital estructural, el cual podemos definir como aquel que permite “contener y retener el conocimiento para que se convierta en propiedad de la firma” (Stewart, 1998, p. 167). Acorde con el concepto anterior, se puede decir que es el personal de una empresa o su talento humano el que genera el conocimiento ya sea a través del uso de la tecnología o los sistemas de información y comunicación disponible o de la implementación de programas de investigación y desarrollo, conocimiento que la organización lo hace de su propiedad y lo convierte en el componente que describe los procesos organizativos utilizados para producir los bienes o servicios, mismos que inciden positivamente en la eficacia de la organización (Larios, 2009). Entre los principales componentes del Capital Estructural como lo mencionan De La Hoz Suárez et al., (2017) están: Cultura organizacional, filosofía de gestión, sistemas, procesos, innovación, investigación + desarrollo, patente de procedimiento, registro de marca, uso de TIC, fondo de comercio, cabeceras de periódicos, títulos publicitarios, listas de clientes.

## El Activo Intangible y la RSE

Una vez realizada la revisión teórica del activo intangible, lo vincularemos con la responsabilidad social (RSE), la cual tiene su origen en los años 50 y 60 en Estados Unidos, con autores como Howard R. Bowen y su obra *Social Responsibilities of the Businessmen* o, Keith Davis, con su artículo titulado: *Can business afford to ignore social responsibilities?*; quienes la conceptualizaron como “el compromiso que asumen las empresas hacia la sociedad en beneficio del desarrollo sostenible, es decir, es el equilibrio entre el crecimiento económico y el bienestar social” (Aguilera y Puerto, 2012, p. 5). A continuación, se puede destacar algunas características en las que coinciden tanto el activo intangible como la RSE:

**Tabla 2**

*Características y semejanzas entre Activo Intangible y Responsabilidad Social Empresarial.*

ACTIVO INTANGIBLE	RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL
“(…) aunque no estén reflejados en los estados contables tradicionales, generan o generarán valor para la misma en un futuro, como consecuencia de aspectos relacionados con el capital humano y con otros estructurales” (López y Nevado, 2016, p. 12)	“Las actuaciones que realizan las empresas dentro del marco de la responsabilidad social generan valor, un valor de naturaleza intangible, que fundamentan la base para la generación de ventajas competitivas sostenibles” (Tejedo, 2016, p. 108)
“En términos generales, la falta de reconocimiento contable se deriva del fallo de fiabilidad en los métodos de valoración para el capital intelectual, puesto que no existen” (De La Hoz Suárez et al., 2017, pp. 464-465).	“(…) El tema sustancial sigue estando en la obtención de datos confiables procedentes de sistemas de información contable adecuadamente integrados que permitan tanto el análisis como la síntesis de información cuantitativa y cualitativa sobre los distintos elementos que confluyen en el accionar de las organizaciones”. (Ramírez, 2004, p. 47)

Fuente: Elaboración propia a partir de López y Nevado (2016); Tejedo, (2016); La Hoz Suárez (2017); Ramírez (2004).

De acuerdo con las caracterizaciones anteriormente citadas, podemos señalar que, los activos intangibles y la RSE generan un valor intangible para las empresas, contribuyen como ventajas competitivas, pero no se reflejan en los estados financieros tradicionales. Frente a esta realidad una de las posibles opciones que las empresas han encontrado para divulgar las acciones implementadas en estos temas, es a través de los llamados informes de sostenibilidad.



En este marco, las memorias de sostenibilidad (MS) se presentan como una fuente importante de divulgación de información voluntaria e independiente a los estados financieros (EF) y constituyen un verdadero avance en las prácticas empresariales de divulgación de información, no solo desde el punto de vista de la responsabilidad social, sino también en lo que respecta al suministro de información sobre los procesos de generación, acumulación y gestión de activos asociados al conocimiento. (Ficco et al., 2017, p. 68)

Por tanto, se puede concluir que los informes de sostenibilidad son un medio para revelar los intangibles de las empresas y el valor que agregan a la competitividad a largo plazo, donde la aplicación de la responsabilidad social y el capital intelectual de las empresas “favorece la imagen y reputación de ellas en el mercado donde destina sus bienes y servicios, tales aspectos conlleva a mostrar la relación de los grupos de interés y el capital intelectual de las organizaciones” (Acevedo-Duque et al., 2019).

### **Informes de Sostenibilidad**

Los informes de sostenibilidad también conocidos como memorias de sostenibilidad, son una herramienta para que las organizaciones divulguen su gestión en temas de responsabilidad social, además son un guía a través de normas estandarizadas que permiten a las empresas comparar los resultados en el tiempo no sólo de los suyos, sino, con otras empresas del mismo sector, en el mismo país o a nivel internacional.

Una memoria de sostenibilidad facilita una radiografía nivelada y juiciosa del desempeño, en materia de sostenibilidad por parte del participante, en los resultados se presentan contribuciones positivas y negativas. Estas memorias tienen un gran impacto, ya que permiten hacer una comparación con base en las normas, leyes y los códigos existentes y se analizan las perspectivas en concepto de desarrollo sostenible (Santolaria, y González, 2010, pp. 110-111).

Existen algunas metodologías o guías para elaborar estos informes de sostenibilidad, que permiten alcanzar a las empresas el objetivo de divulgar su gestión en los aspectos económicos, sociales y medioambientales, entre estas metodologías se pueden mencionar: ISO 26000; Accountability 1000; Dow Jones Sustainability Indexes; Empresa Socialmente Responsable (ESR); Pacto Mundial de las Naciones Unidas; International Integrated Reporting Council (IIRC); Organization for Economic Cooperation and Development (OECD) y Global Reporting Initiative (GRI).

En el presente trabajo, los informes de sostenibilidad son claves en el análisis del nivel de gestión que cumplen las instituciones del sector bancario ecuatoriano respecto a los componentes definidos e identificados en los informes GRI que publican los bancos y que tienen relación con el capital estructural.

Una vez realizada la revisión teórica con base en la descripción, podemos obtener un perfil acerca de los informes GRI con respecto a las dimensiones del activo intangible, los cuales se encuentran implícitos en el desarrollo de las diferentes actividades relacionadas a los ámbitos que abarca dicho informe, siendo de suma importancia el manejo de esta información en la gestión de las organizaciones en cuanto a los ámbitos sociales, económicos y medioambientales

## **MATERIALES Y MÉTODOS**

Esta investigación es de carácter descriptivo, con la intención de entender la realidad estudiada desde el contexto local del Ecuador, para el desarrollo de la misma se utilizó un análisis cualitativo en base al software Atlas ti, a fin de determinar la conceptualización y categorización de los elementos que están presentes en el activo intangible dentro de los informes GRI, con particular atención en el activo intangible estructural. La operatividad metodológica de la investigación se desarrolló basada en el discurso, puesto que, nos permitió identificar las categorías o nociones como tema o asunto del discurso (Van Dijk, 1991) utilizando como herramienta de apoyo para estudio y análisis de los datos el Atlas ti, justificado en la versatilidad del software para analizar un volumen de información muy amplia y variada como es el caso de los informes GRI; además permitió el análisis cualitativo una vez identificados los códigos según las dimensiones del activo intangible así como también determinar los componentes del capital estructural que se encuentran implícitos en los mismos, para luego establecer la frecuencia con la que aparecen cada uno de los códigos en los informes.

## **RESULTADOS**

### **Categorización de las dimensiones del capital intelectual dentro del Sistema Bancario Ecuatoriano**

A continuación, se expone una descripción endógena que nace a partir del análisis de las categorías y de los descubrimientos encontrados, permitiendo generarla desde adentro; con base en la categorización y el análisis, construyéndose las redes semánticas demarcando los nexos y núcleos categorial que nacen de los datos (Martínez, 2006).

Siendo, el primer paso determinar los bancos que publican informes de sostenibilidad GRI en el Ecuador, tal como se muestra a continuación:

**Tabla 3**

*Bancos del Ecuador que publican Informes de Sostenibilidad GRI.*

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN	TAMAÑO	SECTOR	REGIÓN	AÑO DE PUBLICACIÓN
<b>Banco del Pacífico</b>	Grande	Servicios Financieros	América Latina y el Caribe	2019 - GRI – Standards; 2018 - GRI - G4; 2017 - GRI - G4; 2016 - GRI - G4; 2015 - GRI - G3; 2014 - GRI - G3; 2013 - GRI - G3; 2012 - GRI - G3
<b>Banco Guayaquil</b>	Grande	Servicios Financieros	América Latina y el Caribe	2020 - GRI – Standards; 2019 - GRI – Standards; 2018 - GRI – Standards; 2017 - GRI – Standards; 2016 - GRI - G4; 2015 - GRI - G4
<b>Banco Pichincha</b>	Grande	Servicios Financieros	América Latina y el Caribe	2018 - GRI - G4; 2017 - GRI - G4; 2016 - GRI - G4; 2015 - GRI - G4
<b>Banco Solidario</b>	Empresa Multinacional	Servicios Financieros	América Latina y el Caribe	2020 - Non – GRI; 2018 - GRI - G4; 2017 - GRI - G4; 2016 - GRI - G4; 2015 - GRI - G4; 2014 - GRI - G3; 2013 - GRI - G3; 2010 - GRI - G3; 2009 - GRI - G3; 2008 - GRI - G3; 2007 - GRI - G2; 2006 - GRI - G2
<b>Diners Club del Ecuador</b>	Empresa Multinacional	Servicios Financieros	América Latina y el Caribe	2019 - GRI – Standards; 2018 - GRI – Standards; 2017 - GRI - G4; 2016 - GRI - G4; 2015 - GRI - G4; 2014 - GRI - G4; 2013 - GRI - G3; 2012 - GRI - G3; 2011 - GRI - G3; 2010 - GRI - G3; 2009 - GRI - G3; 2008 - GRI - G3
<b>Grupo Financiero Producción</b>	Grande	Servicios Financieros	América Latina y el Caribe	2018 - GRI - G4; 2017 - GRI - G4; 2016 - GRI - G4; 2015 - GRI - G4; 2011 - GRI - G3

Fuente: Elaboración propia a partir de GRI, (2021)

Con respecto a la tabla 3, se destaca que la información presentada en la plataforma GRI está actualizada por última vez a diciembre de 2020; por otro lado, el año de publicación es diferente al período de información que en general corresponde del 1 de enero al 31 de diciembre del año anterior; es así que se procedió a verificar a través de las páginas de internet de los bancos del listado los informes publicados determinándose que al año 2019 bajo el formato *GRI– Standards* están: Banco Pacífico, Banco Guayaquil, Diners Club del Ecuador, Grupo Financiero Producción (Produbanco).

En consecuencia, el segundo paso fue realizar la categorización de las dimensiones del capital intelectual dentro del Sistema Bancario Ecuatoriano, con base en la herramienta estadística Atlas Ti, cada categoría se relacionó con un estándar GRI a partir de los informes de sostenibilidad; tomando como referencia el estudio de Información sobre intangibles en instituciones bancarias: lecciones Internacionales, de los autores Borrás, Gálvez y Torres (2018), puesto que, los autores realizaron un análisis de los intangibles para lo cual estudiaron 80 informes de sostenibilidad de instituciones bancarias de 30 países durante los años 2012-2017.

**Tabla 4**

*Categorización del capital estructural dentro del Sistema Bancario Ecuatoriano.*

DIMENSIONES DEL ACTIVO INTANGIBLE CAPITAL INTELLECTUAL	CATEGORÍAS O GRUPOS DE CÓDIGOS DE CADA DIMENSIÓN	RELACIÓN CON EL ESTÁNDAR GRI PRESENTADO EN LOS INFORMES
<b>Capital Humano (CH)</b>	Formación y Enseñanza	GRI 404 <ul style="list-style-type: none"> <li>Contenido 404-1 Media de horas de formación al año por empleado</li> <li>Contenido 404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición</li> <li>Contenido 404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional</li> </ul>
	Administración de Riesgos	GRI 102: CONTENIDOS GENERALES <ul style="list-style-type: none"> <li>Contenido 102-30 Eficacia de los procesos de gestión del riesgo</li> </ul>
	Cultura Organizacional	GRI 102: CONTENIDOS GENERALES <ul style="list-style-type: none"> <li>Contenido 102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta</li> </ul>
	Digitalización de procesos	GRI 102: CONTENIDOS GENERALES <ul style="list-style-type: none"> <li>Contenido 102-2 Actividades, marcas, productos y servicios</li> </ul>
<b>Capital Estructural (CE)</b>	Emprendimiento	GRI 103: Enfoque de Gestión <ul style="list-style-type: none"> <li>Contenido 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes</li> <li>Contenido 103-3 Evaluación del enfoque de gestión</li> </ul> GRI 102: CONTENIDOS GENERALES <ul style="list-style-type: none"> <li>Contenido 102-2 Actividades, marcas, productos y servicios</li> </ul>
	Innovación	GRI 103: Enfoque de Gestión <ul style="list-style-type: none"> <li>Contenido 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes</li> <li>Contenido 103-3 Evaluación del enfoque de gestión</li> </ul>
	Prevención de lavado de activos	GRI 102: CONTENIDOS GENERALES <ul style="list-style-type: none"> <li>Contenido 102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas</li> </ul>
	Relaciones con los clientes	GRI 205: Anticorrupción <ul style="list-style-type: none"> <li>Contenido 205-3 Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas</li> </ul>
<b>Capital Relacional (CR)</b>	Relaciones con los empleados	GRI 102: CONTENIDOS GENERALES <ul style="list-style-type: none"> <li>Contenido 102-40 Lista de grupos de interés</li> <li>Contenido 102-42 Identificación y selección de grupos de interés</li> <li>Contenido 102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés</li> </ul>

Fuente: Elaboración propia a partir de Borrás et al., (2018); GRI, (2021)

***Análisis por códigos presentes en los informes GRI***

En cuanto a los principales hallazgos, una vez procesada la información de los informes de sostenibilidad GRI – Standards del año 2019 de los bancos mencionados anteriormente se pudo determinar que en los informes de sostenibilidad del Banco Pacífico, Diners Club del Ecuador y Produbanco están presentes los nueve códigos que abarcan las tres dimensiones

del capital intelectual, por el contrario en el informe de Banco Guayaquil no están todas las dimensiones, de hecho, presenta 4 de los 9 códigos o categorías (ver figuras 4, 5, 6, 7).

Adicionalmente se realiza un análisis de las dimensiones que tienen mayor frecuencia en relación al activo estructural, que se presentan en la figura 8 como son: administración de riesgos, la cultura organizacional y la innovación.

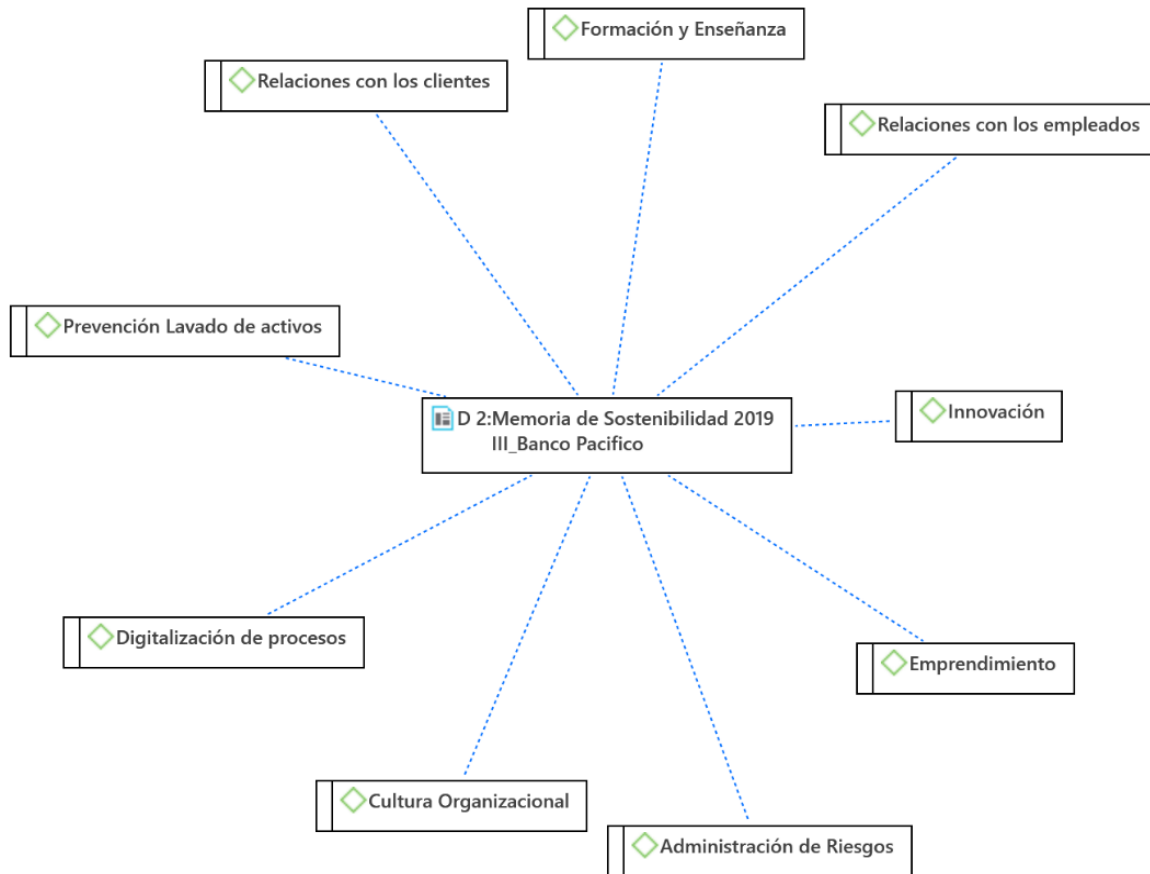


Figura 4. Resultado de códigos presentes en el Informe GRI año 2019 Banco Pacífico. Fuente. Elaboración propia con base en Atlas Ti

En relación a la figura 4 la Institución en su informe GRI 2019, con respecto al capital estructural y la dimensión relacionada a la administración de riesgo presenta su gestión en temas referentes como: el principio de precaución, control de riesgos de negocio, riesgos medioambientales y sociales, auditoría, sistema de gestión de calidad, sistema de gestión antisoborno, sistema de gestión de riesgos. Con respecto a la cultura organizacional presenta su misión, visión, propósitos estratégicos y los valores institucionales. En la dimensión innovación cuentan con un agente virtual y la primera oficina digital de todo el Sistema Financiero ecuatoriano y el tercero en Latinoamérica.

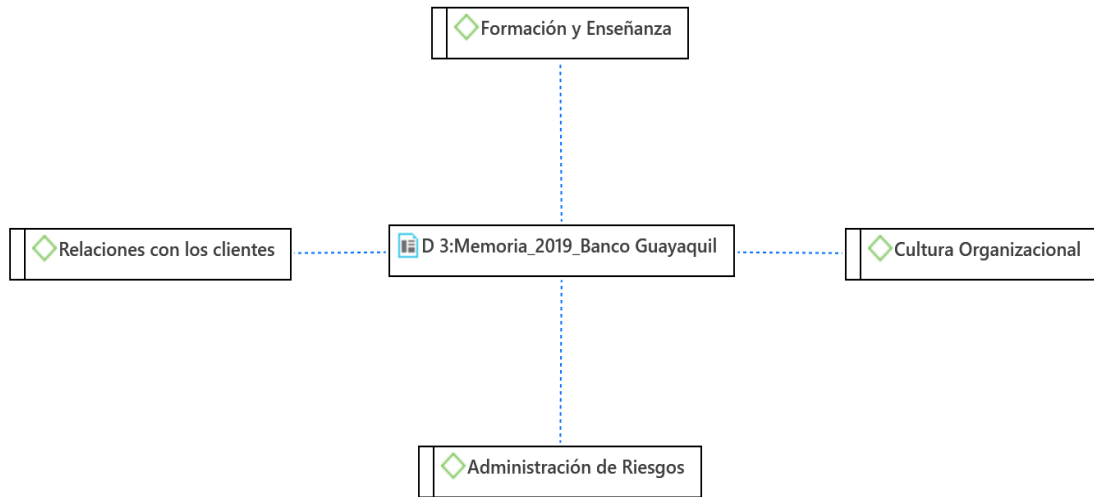


Figura 5. Resultado de códigos presentes en el Informe GRI año 2019 Banco Guayaquil. Fuente. Elaboración propia con base en Atlas Ti

La Institución que se presenta en la figura 5 en su informe GRI 2019 con aspectos relacionados a la gestión de riesgo entre los principales se pueden destacar: la evaluación del comité de administración de riesgos, el establecimiento de medidas preventivas, así como el control y monitoreo del proceso de crédito en todas sus fases. En lo que respecta a la dimensión cultura organizacional presenta el propósito general, sus valores y la estrategia corporativa.

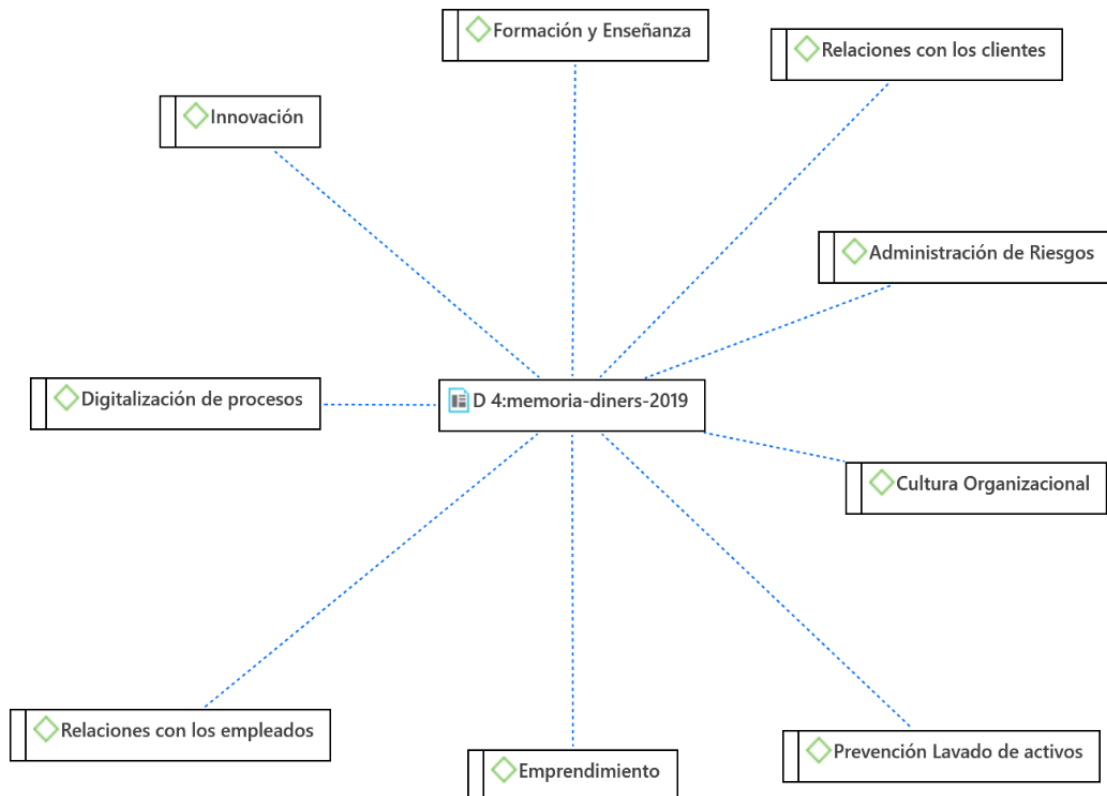


Figura 6. Resultado de códigos presentes en el Informe GRI año 2019 Diners Club del Ecuador. Fuente. Elaboración propia con base en Atlas Ti

Con respecto a la institución de la figura 6, referente a la dimensión de administración de riesgos se destaca en su informe GRI del año 2019 el tener una matriz de riesgos aprobada por la Dirección de la Organización, así como la revisión, el monitoreo y el control del manejo de los riesgos económicos, sociales y ambientales del Banco. Asimismo, en el tema de Cultura organizacional se destaca su misión, visión, valores y objetivos empresariales; además en lo relacionado a la dimensión innovación se puede destacar la implementación de un sistema de uso eficiente de iluminación y energía eléctrica computarizado basado en sensores, la tecnología verde, asistentes digitales, plataforma de servicios digitales, virtualización de documentos.

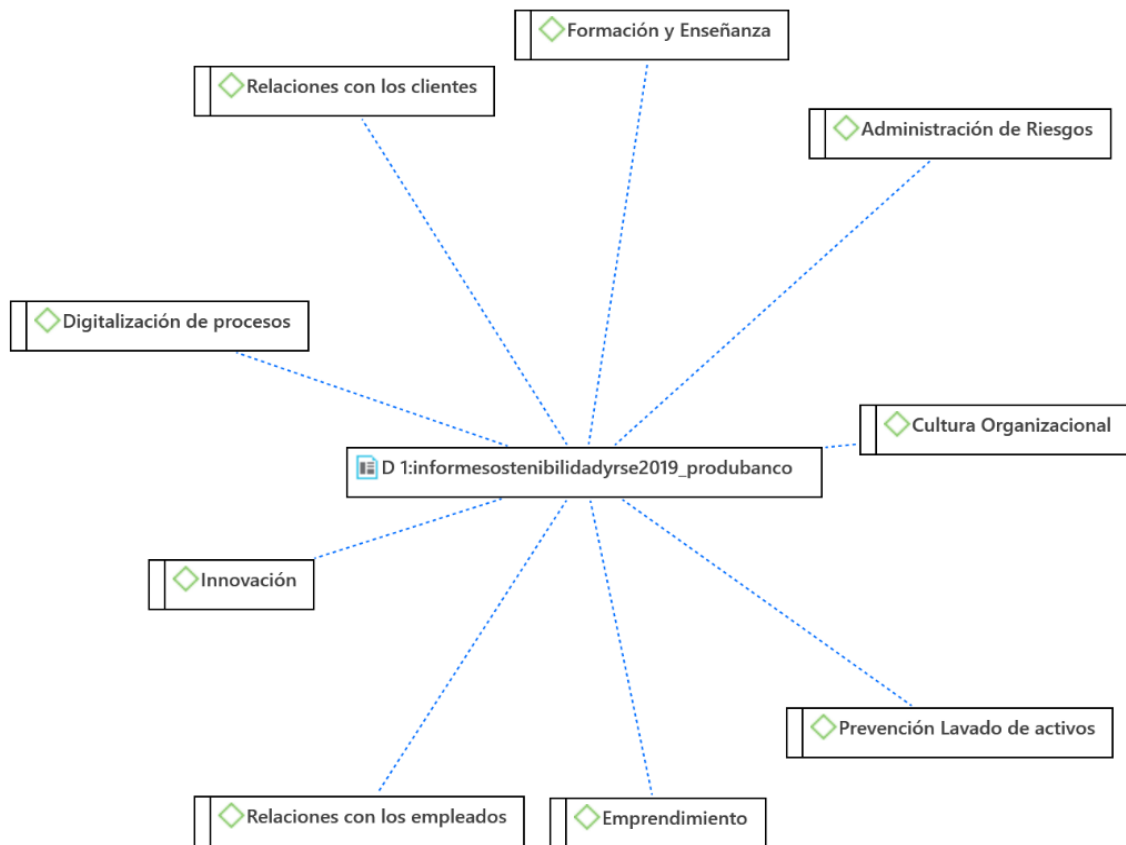


Figura 7. Resultado de códigos presentes en el Informe GRI año 2019 Banco Produbanco. Fuente: Elaboración propia con base en Atlas Ti

La institución de la figura 7, cuenta con un modelo de gestión del riesgo que consta de 6 ejes como son: visión anticipada de los distintos escenarios coyunturales, líneas de defensa, asignaciones a los gestores de riesgo, límites y metodologías cuantitativas de acuerdo con apetito y tolerancia al riesgo, sistema maduro de control interno, estrategias de mitigación. En cuanto a la cultura organizacional presenta sus valores, principios, estándares y normas de conducta.

Por otro lado, en lo que respecta a innovación cuenta con un sistema de planificación de recursos empresariales (*Enterprise Resource Planning - ERP*), que permite administrar la información de sus colaboradores, así como el uso de la herramienta tecnológica *Monitor Plus* que genera alertas ante las distintas tipologías de lavado de activos y financiamiento del terrorismo.

**Descripción endógena de la categorización del capital estructural dentro del Sistema Bancario Ecuatoriano.**

Avanzando en el análisis de los informes de sostenibilidad con la herramienta Atlas Ti, se obtiene como resultado la frecuencia con la aparecen cada uno de las categorías o códigos asignados a las tres dimensiones del capital intelectual, tal como se presenta a continuación:

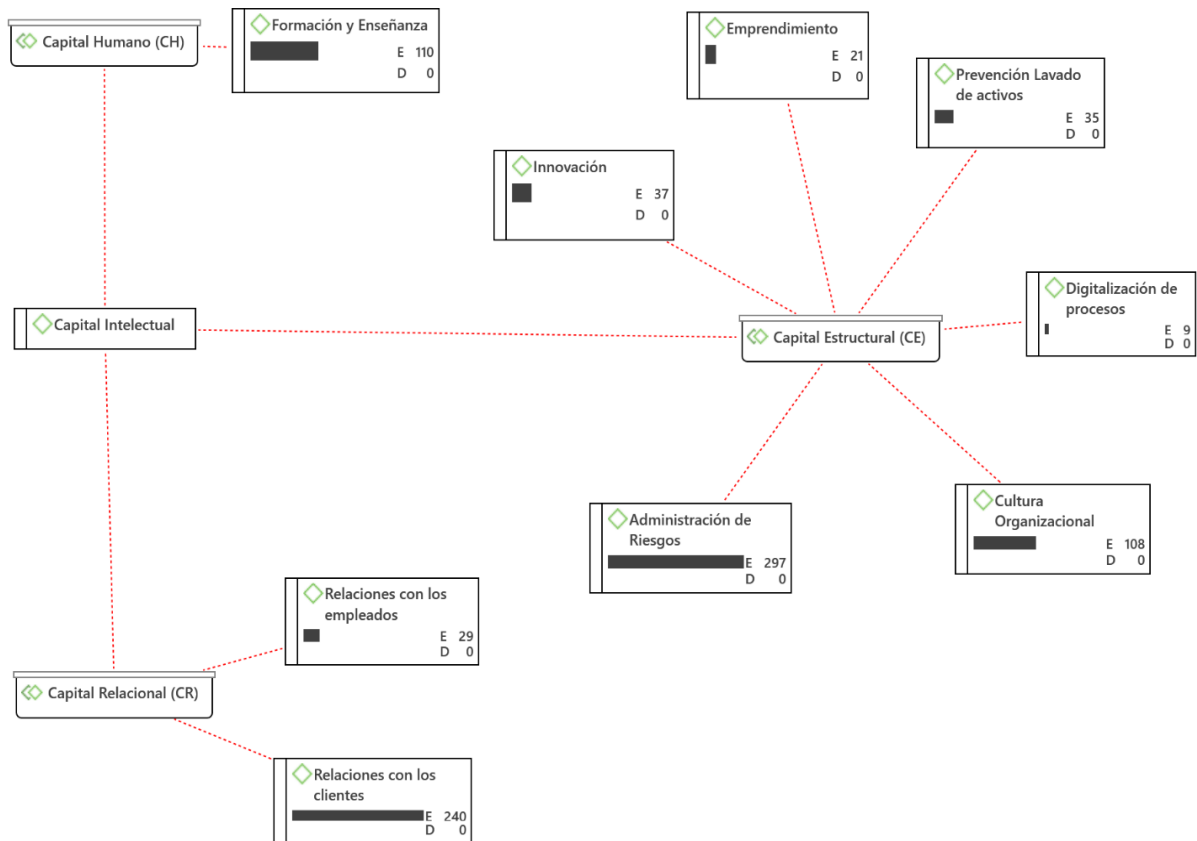


Figura 8. Resultado de frecuencia de los códigos presentes en los Informes GRI año 2019 Bancos del Ecuador. Fuente: Elaboración propia con base en Atlas Ti

Como resultado, se puede observar en la figura 8 que los códigos que tienen mayor presencia en los informes son: la administración de riesgos con una frecuencia de 297 (capital estructural), seguido de las relaciones con los clientes con una frecuencia de 240 (capital relacional), formación y enseñanza con una frecuencia de 110 (capital humano).



Acerca de los códigos que tienen una menor frecuencia o presencia en los informes están: la digitalización de procesos (frecuencia: 9), el emprendimiento (frecuencia: 21) y las relaciones con los empleados (frecuencia: 29). Dentro de los hallazgos obtenidos con base en la frecuencia nos centramos en la dimensión del capital estructural ya que representa el eje medular de este estudio, para ello se establece el siguiente análisis de categorización en función de los niveles de gestión de los componentes del capital estructural.

**Tabla 5**

*Niveles de gestión de los componentes del capital estructural.*

<b>NIVEL DE GESTIÓN</b>	<b>COMPONENTE DEL CAPITAL ESTRUCTURAL</b>
<b>Nivel 1</b> <b>Más desarrollado</b>	Administración de riesgos
<b>Nivel 2</b> <b>Medianamente desarrollado</b>	Cultura Organizacional
<b>Nivel 3</b> <b>Bajo</b>	Innovación Prevención lavado de activos Emprendimiento Digitalización de proceso

Fuente: Elaboración propia con base en Atlas Ti

Con respecto a los resultados presentados en la tabla 5, se puede deducir que por el giro propio de la actividad empresarial de los bancos, y al estar bajo la vigilancia de algunos organismos de control, la administración de riesgos juega un papel crucial para éstas instituciones, que deben responder ante sus clientes también, administrando los diferentes tipo de riesgo entre los que se pueden mencionar de crédito, liquidez, de mercado, de negocio y operacional. Por otro lado la cultura organizacional estaría en una escala de gestión medio, en donde se destaca la filosofía empresarial, valores, principios y normas de conducta. En el nivel 3, la innovación al igual que la digitalización de procesos permitirían que las instituciones a través de su talento humano potencialicen estos intangibles para lo cual se debe prestar mayor atención al componente de formación y enseñanza orientado a su personal.

## **CONCLUSIONES**

Sintetizando todo el andamiaje teórico se establece que debe existir un equilibrio dentro de las dimensiones del capital intelectual y ser gestionadas de manera similar; para lograr una mejora de desarrollo y desempeño, puesto que, si se deja de dar fuerza alguna dimensión esto ocasionaría que la institución no logre la combinación adecuada para gestionar ese conocimiento y convertirlo realmente en una ventaja competitiva frente a su competencia.

El capital estructural, es una de las dimensiones del capital intelectual cuyos componentes tienen mayor presencia en los informes de sostenibilidad que presentan los bancos analizados en esta investigación; sin embargo, no todos sus componentes se están

desarrollando de forma equilibrada, por tanto, es necesario impulsar la administración idónea con base en una mayor atención al componente de innovación, así como de la cultura organizacional, como parte esencial en la generación de nuevo conocimiento.

Cabe destacar, que las instituciones socialmente responsables generan un valor intangible para las organizaciones, que a su vez aporta a las dimensiones del capital intelectual, lo cual beneficia a las empresas, ya que, les permite generar sostenibilidad en el tiempo mediante ventajas competitivas únicas frente a la competencia.

Una vez analizados los informes de sostenibilidad GRI a través de sus estándares se demuestra que sí se encuentran presentes las dimensiones del capital estructural, pero que no son identificadas como tales, por lo que se propone se debería incluir un estándar que permita a las organizaciones conocer e informar a sus grupos de interés específicamente de aquellos intangibles que agregan valor como ventaja competitiva.

En cuanto a las limitaciones de esta investigación tenemos que el estudio descriptivo realizado solo ofrece dimensiones de análisis que ameritan de otros estudios de mayor profundidad, Por otro lado, una de las debilidades que se pueden mencionar respecto a la metodología aplicada, es que la definición de los códigos o categorías de análisis puede ser ampliada en estudios posteriores, asimismo, la información es relativa solo a Ecuador, por lo que no se puede generalizar los hallazgos.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acevedo-Duque, Á. E., González-Díaz, R. R., Contreras, E. E. L., Verges, I. Y., y Navarro, Y. C. G. (2019). Responsabilidad Social como Mecanismo para la Gestión del Capital Intelectual en las Organizaciones Chilenas. *Journal of Latin American Science*, 3(1), 39-63.
- Aguilera Castro, A., y Puerto Becerra, D. P. (2012). Crecimiento empresarial basado en la Responsabilidad Social. *Pensamiento & Gestión*, 32, 1-26.
- Álvarez, J. C. E., Palacios, M. M. T., Vargas, H. F. A., y Zurita, I. N. (2020). Gestión del conocimiento y capital intelectual en desarrollo de productos—Servicios financieros. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 5(Extra 3), 345-372.
- Bernardez, M. L. (2008). *Capital Intelectual: Creación de Valor en la Sociedad Del Conocimiento*. AuthorHouse.
- Bontis, N. (1998). Intellectual capital: An exploraty study that develops measures and models. *Management Decisión*, 36(2), 63-76.

- Borrás Atiénzar, F., Gálvez Fernández, A., y Torres Mora, J. (2018). Información sobre intangibles en instituciones bancarias: Lecciones internacionales. *Retos de la Dirección*, 12(2), 215-237.
- Bueno, E., Salmador, M. P., y Merino, C. (2008). Génesis, concepto y desarrollo del capital intelectual en la economía del conocimiento: Una reflexión sobre el Modelo Intellectus y sus aplicaciones. *Estudios de economía aplicada*, 26(2), 43-63.
- De La Hoz Suárez, A., Nava, Y., y De La Hoz, B. (2017). Reconocimiento, medición contable y presentación en los estados financieros del capital intelectual. *Revista Venezolana de Gerencia*, 79. <https://doi.org/10.31876/revista.v22i79.23033>
- Edvinsson, L., y Malone, M. (1997). *El capital intelectual*. Barcelona, España: Ediciones Gestión 2000 S,A.
- gri, C. R., García, G. A., y Valenzuela, J. L. (2017). Información sobre capital intelectual e informes de sostenibilidad. Un estudio empírico en el mercado de capitales argentino. *Revista Visión Contable*, 16, 50-72. <https://doi.org/10.24142/rvc.n16a3>
- Granda, E. M. O., Zurita, I. N., y Álvarez, J. C. E. (2020). El sistema financiero en Ecuador. Herramientas innovadoras y nuevos modelos de negocio. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 5(10 (Julio-Diciembre 2020)), 195-225.
- GRI. (2021). GRI (Global Reporting Initiative). <https://www.globalreporting.org/>
- Larios Prado, J. M. (2009). *Capital intelectual: Un modelo de medición en las empresas del nuevo milenio*.
- López Ruiz, V. R., y Nevado Peña, D. (2016). Modelo de control estratégico desde la perspectiva del valor de los intangibles. *Método y aplicación*. *Innovar*, 26(59), 9-20.
- Martínez, M. (2006). *Ciencia y arte en la metodología culitativa*. México:Trillas.
- Nevado, D., y López, V. R. (2002). *El capital intelectual: Valoración y medición*. Madrid: Prentice Hall/Financial Times.
- Ramírez, M. D. C. R. D. (2004). CONTABILIDAD Y RESPONSABILIDAD SOCIAL EN BÚSQUEDA DE RESPUESTAS PARA UNA TENDENCIA EN VÍAS DE CONSOLIDACIÓN. *Contabilidad y Auditoría*, 20, 22 Págs.-22 Págs.
- Ramón-Poma, G. M., y Verónica, H. C. A. (2020). *Capital intelectual y sus dimensiones: Una revisión de literatura*.
- Ruiz, V. R. L. (2009). *Medición y valoración del capital intelectual*. EOI Escuela de Organización Industrial.

- Santolaria, C. J. S., y González, J. P. G. (2010). Las memorias de sostenibilidad y su divulgación | Contaduría Universidad de Antioquia. Contaduría Universidad de Antioquia, 57, 107-118.
- Simó Guzmán, P., y Sallán Leyes, J. M. (2008). Capital intangible y capital intelectual: Revisión, definiciones y líneas de investigación. Estudios de economía aplicada, 26(2), 65-78.
- Stewart, T. A. (1998). La Nueva Riqueza de Las Organizaciones: El Capital Intelectual. Ediciones Granica S.A.
- Sveiby, K.-E. (2000). Capital intelectual. La nueva riqueza de las empresas. Como mediry gestionar los activos intangibles para crear valor. Barcelona, España: Gestión 2000.
- Tejedo Romero, F. (2016). Información de los recursos intangibles ocultos: ¿memorias de sostenibilidad o informe anual? European Research on Management and Business Economics, 22(2), 101-109. <https://doi.org/10.1016/j.iedee.2015.06.001>
- Van Dijk, T. (1991). Estructuras y funciones del discurso (Septima ed.). México: Siglo veintiuno editores.