

MÁSTER INTERUNIVERSITARIO EN GESTIÓN Y DIRECCIÓN LABORAL -
RECURSOS HUMANOS

**DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN SOBRE RECURSOS
HUMANOS EN EL SECTOR TECNOLÓGICO**

**DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN SOBRE RECURSOS
HUMANOS NO SECTOR TECNOLÓXICO**

**HUMAN RESOURCES INFORMATION DISCLOSURE IN THE
TECHNOLOGICAL SECTOR**

TRABAJO FIN DE MÁSTER. CURSO 2018/2019.

AUTORA: LUCÍA ARDAO LANDROVE

TUTORA: CRISTINA ANIDO MARTÍNEZ

RESUMEN

Cada vez son más las normas que obligan a las empresas españolas a incluir información no financiera en el informe de gestión o en un informe separado. En el presente trabajo se estudian las prácticas de divulgación de información sobre recursos humanos de las empresas del sector de tecnología y telecomunicaciones que figuran en el IBEX 35 para el período 2014 a 2017, utilizando un análisis de contenido de los informes financieros anuales. El resultado general es el incremento en cuanto a cantidad de información presentada, pero persistiendo la mala calidad en términos de relevancia y comparabilidad.

PALABRAS CLAVE

Informe de gestión; recursos humanos; formación; diversidad; tecnología y telecomunicaciones; IBEX 35.

ABSTRACT

Spanish companies are increasingly requested by laws to include non-financial information in the management report or in a separate report. In this document, we study the human resources information disclosure practices of the companies in the technology and telecommunications sector that appear on the IBEX 35 for the period 2014 to 2017, analysing the content of the annual financial reports. The results show that the amount of information presented has increased, but the quality in terms of relevance and comparability is still poor.

KEYWORDS

Management report; human resources; training; diversity; technology and telecommunications; IBEX 35.

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN.....	5
2. MARCO TEÓRICO	6
3. OBJETIVOS Y METODOLOGÍA	8
4. INFORMACIÓN REGULADA SOBRE RRHH.....	9
4.1 Informe de gestión.....	9
4.2 Cuentas anuales	9
4.3 Información no financiera e información sobre diversidad.....	11
5. PRÁCTICAS DE DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN SOBRE RRHH	13
5.1 Limitaciones del estudio.....	13
5.2 Desarrollo del estudio.....	13
5.2.1 Evolución de la presencia de los RRHH	13
5.2.2 Formación.....	15
5.2.3 Gastos de personal.....	18
5.2.4 Diversidad e igualdad	18
5.2.5 Seguridad y salud laboral	19
5.2.6 Retribución	21
5.2.7 Absentismo	21
5.2.8 Relaciones sociales.....	22
5.2.9 Datos de la plantilla	22
6. TENDENCIAS DE COMUNICACIÓN ACTUAL Y FUTURA.....	26
6.1 Página web.....	26
6.2 Redes sociales.....	29
7. CONCLUSIÓN	33
8. BIBLIOGRAFÍA.....	35
9. ANEXO	41

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Agregado total del número de veces que se menciona personal, RRHH, plantilla y empleados en el informe financiero anual.....	14
Gráfico 2. Número de veces que se menciona “empleados” en Telefónica S.A.....	14
Gráfico 3. Número de veces que se menciona “formación”.....	15
Gráfico 4. Gastos de personal del año 2015 (millones euros).....	18

ÍNDICE DE IMÁGENES

Imagen 1. Gastos de personal en la cuenta de resultados.....	10
Imagen 2. Valoración de la herramienta “The Hub” por parte de los empleados de Cellnex Telecom S.A.	17
Imagen 3. Siniestralidad laboral en Indra Sistemas S.A.	20
Imagen 4. Duración media en número de días de baja por enfermedad de Indra Sistemas S.A.	21
Imagen 5. Plantilla Cellnex Telecom S.A.	23
Imagen 6. Dónde está Amadeus IT Group S.A.	23
Imagen 7. Dónde está Indra Sistemas S.A.....	24
Imagen 8. Plantilla final Indra Sistemas S.A.....	24
Imagen 9. Porcentaje de empleados por tipología de contrato en Cellnex Telecom S.A....	25
Imagen 10. Profesionales a 31 de diciembre.	27
Imagen 11. Pirámide de edad de los empleados.....	27
Imagen 12. Retos en diversidad 2020.....	28

1. INTRODUCCIÓN

El punto de partida de este Trabajo de Fin de Máster (TFM) es el resultado de la publicación “Human resources information in the Management Report of the top Spanish companies” (Saitua-Iribar, A.; Andicoechea-Arondo, L.; & Albizu-Gallastegi, E., 2014). La mala calidad de la información revelada por las empresas, en términos de pertinencia y comparabilidad, es una realidad visible.

En el presente trabajo se estudia la naturaleza de las prácticas de divulgación de recursos humanos (RRHH) en los informes de gestión de las 5 empresas del sector de tecnología y telecomunicaciones que forman parte de la Bolsa de Madrid y del IBEX 35 durante el período 2014 a 2017. El interés personal por el sector de tecnología y telecomunicaciones está fundamentado en su rápido crecimiento.

El TFM pretende analizar el comportamiento de divulgación de una muestra de empresas utilizando el análisis del informe financiero anual publicado por la Comisión del Mercado de Valores, centrándose en la cantidad de referencias y en la publicación de datos tanto cuantitativos como cualitativos. Además, pretende diferenciar las tendencias presente y futura de la comunicación de este tipo e información.

Cellnex Telecom S.A. es una empresa de servicios e infraestructuras de telecomunicaciones inalámbricas que presta servicio en diversos países de Europa.

El operador de telecomunicaciones independiente MásMóvil Ibercom S.A. ofrece soluciones personalizadas para cualquier necesidad que puedan tener sus clientes.

Telefónica S.A. presenta todos los medios para facilitar la comunicación entre las personas, proporcionando la tecnología más segura y avanzada.

Amadeus IT Group S.A. crea soluciones tecnológicas que ayudan a aerolíneas, aeropuertos, hoteles, compañías ferroviarias, motores de búsqueda, agencias, turoperadores y otros actores principales de esta industria.

Una de las principales empresas globales de tecnología y consultoría es Indra Sistemas S.A., proveedor líder mundial de soluciones propias en segmentos específicos de los mercados de transporte y defensa.

2. MARCO TEÓRICO

En los informes anuales que emiten las empresas, la información obligatoria sobre RRHH es reducida. En la cuenta de pérdidas y ganancias aparecen los gastos de personal. En el balance de situación se reflejan los créditos, las deudas y las provisiones relacionadas con la plantilla. En la memoria, además de la información que explica los movimientos de los saldos del balance y de la cuenta de pérdidas y ganancias, se presenta el número de empleados.

La creación de confianza en los mercados financieros es esencial para cualquier empresa que cotice en bolsa en un mundo cada vez más globalizado. Sin embargo, el área de la información sobre el personal es la que está menos desarrollada (Mäkelä, 2010). Los informes financieros tradicionales se han vuelto inadecuados para satisfacer las demandas de información de una cantidad cada vez mayor de *stakeholders* (Cheng et al., 2014; Cohen, Holder-Webb y Wood, 2012), concentrándose exclusivamente en variables financieras sin captar aspectos de la dimensión social o reflejar variables como el capital intelectual que, aunque permiten generar valor, no son fácilmente mensurables (Soyka, 2013; Monterio, 2014).

Desde 2005 en España ha sido obligatorio incluir información sobre RRHH en los informes de gestión siempre que sea relevante para entender la evolución del negocio. Entre los posibles medios disponibles, estos informes son de vital importancia permitiendo a los inversores y otros usuarios formarse una opinión fundamentada sobre el desempeño de la empresa (García, 2012).

En la investigación “Human resources information in the Management Report of the top Spanish companies” se estudian las prácticas de divulgación de RRHH de las empresas que figuran en el IBEX 35 para el período 2005 a 2009, utilizando un análisis de contenido estructurado que toma como referencia el proyecto de armonización del Consejo Internacional de Normas de Contabilidad (IASB).

En el trabajo anteriormente citado, se intenta arrojar luz sobre el comportamiento de divulgación real, en comparación con lo que los reguladores demandan. La elección específica del período de estudio se deriva del cambio regulatorio posterior a la implementación en 2005 de la Ley 62/2003, que solicita información relevante sobre el personal que se incluirá en los Informes de gestión.

En el período que se revisa, las empresas de la muestra divulgan algún contenido sobre RRHH en el 10% de las páginas del informe, excepto el 13% de las empresas que no divulgan ningún tipo de información. En general, hay poca cuantificación y uso de indicadores y en toda la muestra analizada no se encuentra una sola observación considerando al personal como una relación clave.

Los autores concluyen que la aplicación de la Ley 62/2003 ha tenido efecto en el comportamiento de divulgación, ya que la cantidad global de información de RRHH para las empresas en su conjunto ha aumentado y el número de compañías que no revelan nada ha caído. La calidad, evaluada en términos de si cumple con las características de relevancia y comparabilidad de la información, sigue siendo baja.

3. OBJETIVOS Y METODOLOGÍA

El objetivo de este trabajo es analizar tanto la cantidad como la calidad de la información sobre RRHH publicada por las empresas. Para ello, se hace un estudio de las empresas incluidas en el IBEX 35 del sector de tecnología y telecomunicaciones durante los años 2014 a 2017.

Al final del período analizado, se espera que la información sea más cuantitativa, incorporando una mayor cantidad de indicadores sobre muchos aspectos relacionados con el personal, como puede ser los gastos en formación o selección. El aumento de la cantidad de este tipo de información será debido a la influencia tanto de la actualización de distintas normativas como del factor tiempo. La conclusión esperada es que el volumen de información sobre RRHH se ha incrementado y que su calidad ha mejorado.

La metodología utilizada para el análisis del contenido efectuado sobre los informes financieros anuales de las cinco empresas estudiadas se hace llamar *content analysis*. En la mayoría de los casos se considera estrictamente cuantitativo, lo que implica tener que reunir datos e ir codificando información cualitativa en categorías para obtener escalas cuantitativas de diferentes niveles de complejidad (Abbot y Monsen, 1979). En resumen, transformar datos cualitativos en cuantitativos.

El primer paso de esta investigación es recabar los informes financieros anuales para todo el horizonte temporal de las cinco empresas del sector de tecnología y telecomunicaciones que pertenecen al IBEX 35. La página web de referencia es la de la Comisión Nacional del Mercado de Valores. Los informes financieros aquí publicados contienen:

- Informe de auditoría.
- Cuentas individuales.
- Cuentas consolidadas.
- Informe de gestión.

El siguiente paso es la elaboración de un Excel con una serie de preguntas generales relativas tanto a cuestiones plasmadas en el informe como a otro tipo de información necesaria para la elaboración del documento final. Cada cuestión pretendía ser contestada para cada una de las cinco empresas. En el anexo se recoge el resultado de la totalidad de la muestra.

4. INFORMACIÓN REGULADA SOBRE RRHH

El modelo contable tradicional está fallando a la hora de presentar información acerca de uno de los activos más valiosos de la empresa, el personal (Pablo Archel Domench, 2018). La necesidad de suministrar información que recoja datos sobre el capital humano utilizado se hace cada vez más urgente ya que la capacitación de los empleados se configura como un elemento básico para conseguir la supervivencia y la expansión de la empresa.

Las entidades seleccionan y retienen al personal necesario para desarrollar sus estrategias y alcanzar sus objetivos. De acuerdo con ello, los riesgos e incertidumbres asociados con el reclutamiento, la gestión y la retención del personal podrían tener un impacto relevante en el rendimiento actual y futuro (CNMV, 2013).

Entre otros problemas, el hecho de que se informe de manera dispersa en diferentes documentos (Villacorta, 2006) como las notas de los estados financieros o el informe de gestión, no contribuye a una información más útil sobre RRHH. Aun así, deberán ser los estados contables complementarios los que recojan aspectos relacionados con los costes de mantenimiento de la plantilla.

4.1 Informe de gestión

El Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital, habla sobre el informe de gestión en el capítulo III, artículo 262, estableciendo que incluirá indicadores clave de los resultados financieros e incluso información no financiera sobre cuestiones relativas al medio ambiente, al personal y al cumplimiento de reglas en materia de igualdad y no discriminación.

4.2 Cuentas anuales

La tercera parte del Real Decreto 1514/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el Plan General de Contabilidad recoge tanto las normas de elaboración de las cuentas anuales, como los modelos, normales y abreviados, de los documentos que conforman las mismas, incluido el contenido de la memoria desglosado. El apartado veinticuatro indica que en la memoria se incluirá información cualitativa acerca del número medio de personas empleadas en el ejercicio expresado por categorías y distribuido por sexos y el número medio de personas empleadas con discapacidad mayor o igual al treinta y tres por ciento.

El Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital corrobora lo anteriormente expuesto en el capítulo II del título VII, artículos 259 a 261.

Con esto, se quedarían latentes importantes cuestiones que todas las empresas deberían de especificar en su memoria anual, pues en un corto período de tiempo éstos se deberían ver reflejados en los ingresos futuros, tomándose en el momento del desembolso como una inversión en intangibles (Archel Domench, P.; Lizarraga Dallo, F.; Sánchez Alegría, S.; Cano Rodríguez, M., 2018).

La normativa también establece que se publicarán los criterios para el registro y valoración de los gastos de personal, haciendo hincapié en los compromisos por pensiones que requieren un análisis más completo del movimiento de la cuenta de provisiones.

El Real Decreto 1514/2007, en su quinta parte, muestra un despliegue de definiciones y relaciones contables. El grupo 6 es el concerniente a compras y gastos.

Imagen 1. Gastos de personal en la cuenta de resultados.

	6. Gastos de personal.
(640),(641),(6450)	a) Sueldos, salarios y asimilados.
(642),(643),(649)	b) Cargas sociales.
(644),(6457),7950,7957	c) Provisiones.

Fuente. Plan General de Contabilidad.

Como se puede ver en la imagen, las cuentas encuadradas dentro de los gastos de personal se resumen en tres grupos:

- Sueldos, salarios y asimilados: indemnizaciones, dietas y remuneraciones de cualquier clase devengados en el curso del ejercicio.
- Cargas sociales.
- Provisiones por retribuciones al personal: prestaciones por jubilación o retiro que se articulen a través de un sistema de prestación definida.

En cuanto a la composición del balance, en el activo se refleja el personal como cuenta pendiente de cobro (anticipos o créditos a corto plazo). En el pasivo no corriente se recogen las obligaciones por prestaciones a largo plazo y en el pasivo corriente las remuneraciones pendientes de pago.

4.3 Información no financiera e información sobre diversidad

En los últimos días de 2018 entró en vigor la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, por la que se modifica el Código de Comercio, el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital y la Ley de Auditoría de Cuentas que sustituye al Real Decreto Ley 18/2017 por el que se traspuso al ordenamiento jurídico español la Directiva 2014/95/UE del Parlamento Europeo y del Consejo en lo que respecta a la divulgación de información no financiera e información sobre diversidad.

De conformidad con lo establecido en la nueva normativa, determinadas sociedades deberán preparar un estado de información no financiera que se incorporará en el informe de gestión o en un informe separado siempre que cumpla los requisitos exigidos. Esta nueva legislación convertirá a España en un referente a nivel europeo, elevando los niveles de exigencia en cuanto a transparencia y fiabilidad.

Será de aplicación a las sociedades de capital y sociedades que formulen cuentas consolidadas siempre que el número medio de trabajadores empleados durante el ejercicio sea más de 500 o que tengan la consideración de entidades de interés público según la legislación de auditorías de cuentas o que durante dos ejercicios consecutivos reúnan dos de los requisitos:

- Total de partidas superior a 20.000.000 euros.
- Importe neto de la cifra anual de negocios superior a 40.000.000 euros.
- Número medio de empleados superior a 250.

Las empresas afectadas publicarán la información necesaria para comprender su evolución y el impacto de su actividad con respecto a cuestiones sociales, medioambientales, de derechos humanos, de lucha contra la corrupción o el soborno, etc. Este estado de información no financiera deberá cubrir además los siguientes aspectos sobre el personal:

- Empleo: distribución de empleados por sexo, edad, país, clasificación profesional; número total de modalidades contractuales; remuneración media; brecha salarial; indemnizaciones; pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo; implantación de políticas de desconexión laboral, etc.

- Organización del trabajo: tiempo de trabajo; número de horas de absentismo; medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación o fomentar el ejercicio corresponsable por parte de ambos progenitores.
- Salud y seguridad: frecuencia o gravedad de enfermedades profesionales o accidentes de trabajo, desagregado por sexos.
- Relaciones sociales: procedimientos de diálogo social tanto para informar o consultar al personal como para negociar con ellos; porcentaje de empleados cubiertos por Convenio Colectivo.
- Formación: cantidad total de horas de formación por categorías profesionales.
- Accesibilidad universal de las personas con discapacidad.
- Igualdad: medidas adoptadas para promover el empleo; plan de igualdad (Capítulo III de la Ley Orgánica 3/2007 de 22 de marzo); protocolo contra el acoso sexual y por razón de sexo; política contra todo tipo de discriminación; gestión de la diversidad.

El informe deberá ser puesto a disposición del público de forma gratuita y será fácilmente accesible en el sitio web de la empresa dentro de los seis meses posteriores a la fecha de finalización del año financiero y por un periodo de cinco años.

5. PRÁCTICAS DE DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN SOBRE RRHH

5.1 Limitaciones del estudio

Para Cellnex Telecom S.A. no es posible analizar los dos primeros años del horizonte temporal. En 2014, el documento encontrado en la CNMV está escaneado, por lo que la búsqueda por palabras no está disponible. En 2015, sin embargo, el estudio no es ejecutable debido a que las letras de cada palabra del informe están separadas por un espacio que hace imposible la búsqueda sin desvirtuar el resultado.

Por otra parte, en Másmóvil Ibercom S.A. los años que presentan dificultades a la hora de realizar el análisis son los ejercicios de 2015 y 2016. En ambos, el problema se encuentra de nuevo en que el informe está escaneado.

En Amadeus IT Group S.A. el obstáculo está en el primer año del horizonte temporal ya que mitad del documento contiene información repetida, pero en inglés. Esta cuestión ha intentado ser resuelta de forma que en el software en línea *I love PDF* se dividiera en dos partes para así que el análisis fuera totalmente veraz. Lo sucedido aquí es que con el documento descargado la búsqueda no es tan fácil. No es posible, por ejemplo, la búsqueda del número de veces que se menciona “formación”. En la búsqueda online es posible dar un espacio para que no se filtren palabras como “información”, cosa que no es admisible con la aplicación Acrobat Reader DC.

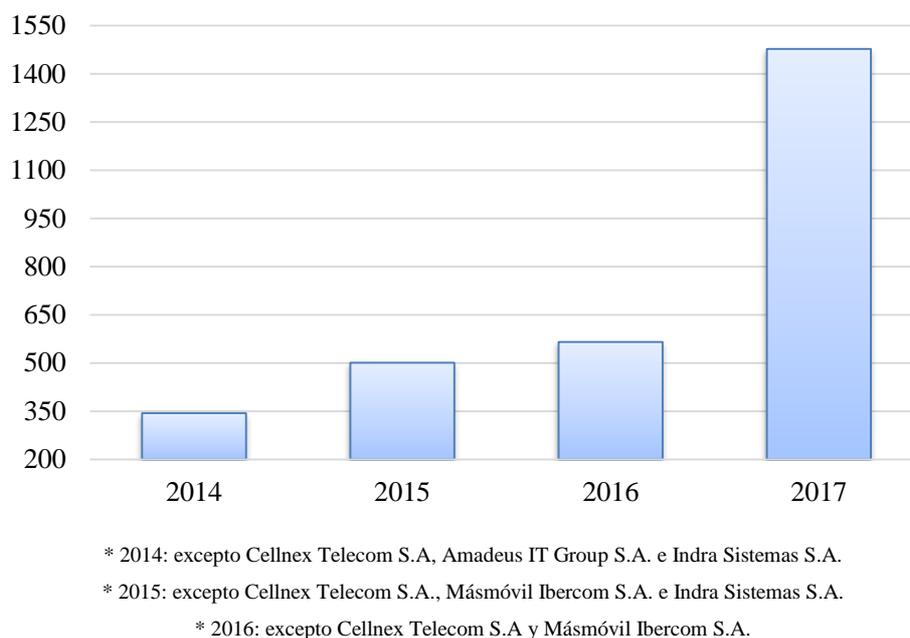
Por último, para Indra Sistemas S.A. tampoco se pueden examinar los dos primeros períodos. Aunque el documento permite tanto seleccionar como copiar, no funciona la búsqueda por palabras.

5.2 Desarrollo del estudio

5.2.1 Evolución de la presencia de los RRHH

La presente investigación comienza con el estudio del número de veces que se hace alusión a los RRHH en el informe financiero anual. Los conceptos de personal, RRHH, plantilla y empleados se han ido colando cada vez más en los últimos años.

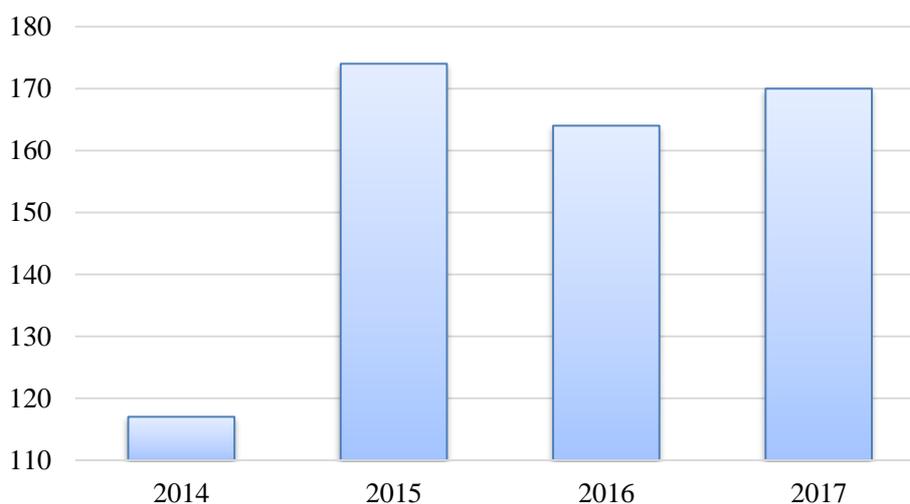
Gráfico 1. Agregado total del número de veces que se menciona personal, RRHH, plantilla y empleados en el informe financiero anual.



Fuente: elaboración propia.

En el siguiente gráfico se muestra la evolución del número de veces que se menciona “empleados” en Telefónica S.A. Aunque en 2017 la cifra es algo menor que en 2015, supera en más de 50 unidades la de 2014.

Gráfico 2. Número de veces que se menciona “empleados” en Telefónica S.A.



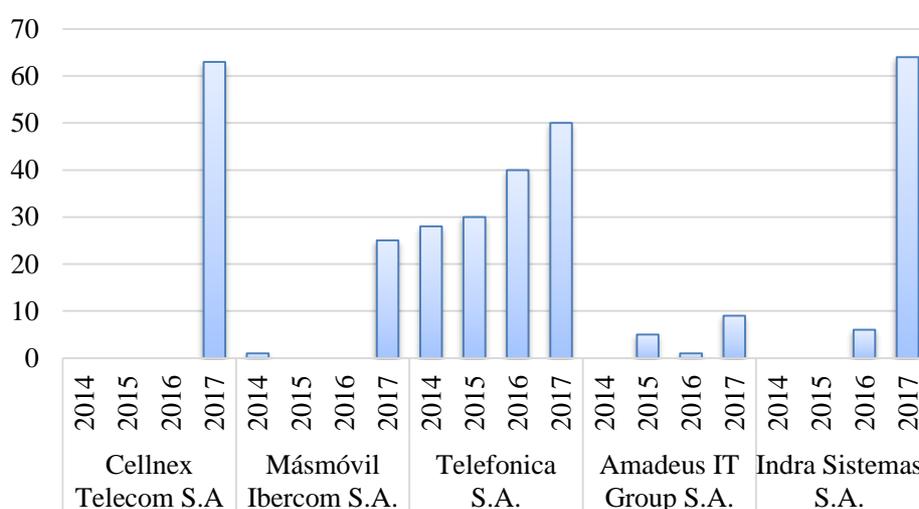
Fuente. Elaboración propia.

La transformación ha sido clara, quizás por el desarrollo normativo que ha ido haciendo obligatoria la publicación de información concerniente a distintos aspectos sociales y del personal.

5.2.2 Formación

El término “formación” también se ha visto afectado positivamente en cuanto al número de veces que aparece en la búsqueda realizada debido a que las empresas dan cada vez mayor importancia a su plantilla.

Gráfico 3. Número de veces que se menciona “formación”



Fuente. Elaboración propia.

Cellnex Telecom S.A. ha impartido en 2017 tanto formaciones técnicas asociadas al conocimiento *core* como formaciones transversales (gestión de proyectos, idiomas, ofimática, competencias, Prevención de Riesgos Laborales). La formación se imparte de forma presencial, *online* y *blended*, así como a través de proveedores externos y/o formadores internos.

Másmóvil Ibercom S.A. también ha realizado en 2017 inversiones específicas en el ámbito de la formación en función de las necesidades de las diferentes áreas. Cabe resaltar el énfasis en formar a todos los empleados en la utilización de nuevas herramientas digitales, así como en el conocimiento y utilización de redes sociales.

Telefónica S.A. es en este sentido la empresa que más información facilita a los distintos grupos de interés en todos los años. En el año 2016 se implantó el nuevo modelo de formación global con un nuevo proceso y una nueva herramienta de gestión de RRHH

digital, *online* y multidispositivo llamada SuccessFactors. En el año 2015 el esfuerzo principal se dedicó a la transformación de la compañía en una “Telco Digital”, apoyándose en los programas formativos específicos de Universitas Telefónica.

Universitas Telefónica opera a nivel presencial y virtual. A nivel presencial, en su campus físico en Barcelona, se capacitaron presencialmente 288 empleados de las áreas corporativas y en Madrid y Brasil se capacitaron localmente más de 110 empleados.

Las cifras de formación durante 2017 en Indra Sistemas S.A. son:

- 25.341 alumnos en las acciones formativas de Indra.
- 3,8/4 de satisfacción de los profesionales con la formación recibida.
- 1.240.000 visitas al campus virtual.
- 803.262 horas de formación impartidas.
- 20 horas de formación por profesional, equivalentes a 2,5 días de trabajo.

Se observa una clara tendencia hacia la formación *online* por parte de todas las empresas, promocionando entre sus empleados la utilización de herramientas digitales adaptadas a las demandas del mundo actual.

La cantidad de horas de formación por categorías profesionales es de obligada publicación desde la aprobación de la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, de divulgación de información no financiera e información sobre diversidad. Pero ya con anterioridad a esta normativa existían empresas que mostraban esta información. Considerando el horizonte temporal analizado, Cellnex Telecom S.A. e Indra Sistemas S.A. ya ofrecían estos datos en 2017, mientras que Telefónica S.A. lo hacía desde 2014.

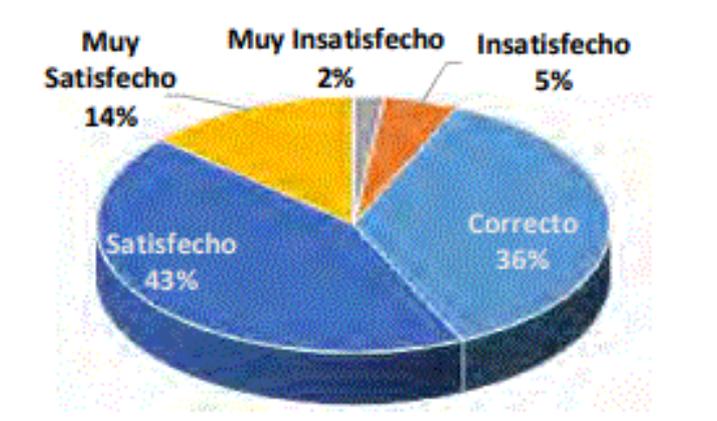
En cuanto a la colaboración con instituciones educativas, Telefónica S.A. cita en 2016 este aspecto para después dejar de difundir información sobre ello. En el mencionado año, ha surgido una colaboración con una de las mejores instituciones de educación digital, organizando el Digital Development Festival en el que “se han entregado más de 1.100 horas de formación *online* y se ha podido conocer de primera mano la visión de reputados expertos internos y externos sobre la digitalización y su impacto en el negocio de Telefónica a través de una sucesión de conferencias presenciales y virtuales a las que han asistido más de 1.600 líderes”. Lo mismo ocurre con Amadeus IT Group S.A., pero en este caso la aparición de referencias es en el año es 2015. Por otra banda, en 2017, Cellnex Telecom S.A. ha

participado y actuado en distintas universidades y centros de formación e Indra Sistemas S.A. contaba con convenios de colaboración con más de 263 instituciones educativas de todo el mundo.

Llama la atención el caso del Plan de Desarrollo de Telefónica S.A. Esta empresa menciona su existencia en el informe financiero anual de 2016 cuando habla del desarrollo del programa de aceleración de carrera para mujeres (*Women in Leadership*) por el que han pasado 150 profesionales. Sin embargo, nada se sabe de este proyecto en 2017. Cellnex Telecom S.A. basa su modelo de desarrollo en el enfoque 70/20/10¹, donde cada uno se hace responsable de su propio desarrollo y es responsabilidad de la organización facilitar los medios para que se produzca. Indra Sistemas S.A también alude en 2017 al desarrollo profesional de la plantilla sin especificar concretamente nada al respecto.

Cellnex Telecom S.A. (2017), a través de la herramienta de gestión del talento “The Hub”, ha conseguido un espacio de diálogo entre los empleados y sus responsables en relación al desarrollo individual para poder definir sus Planes de Desarrollo Individual. En Telefónica (2014 a 2017), creen que los profesionales son el activo más importante y por ello, trabajan día a día en el desarrollo de sus capacidades, ya que solo a través de ese máximo potencial se pueden cumplir los compromisos con los clientes. Indra Sistemas S.A. (2017) cuenta con una estrategia de gestión del talento alineada con su negocio: atracción, retención, digitalización.

Imagen 2. Valoración de la herramienta “The Hub” por parte de los empleados de Cellnex Telecom S.A.



Fuente. Informe financiero anual 2017 de Cellnex Telecom S.A.

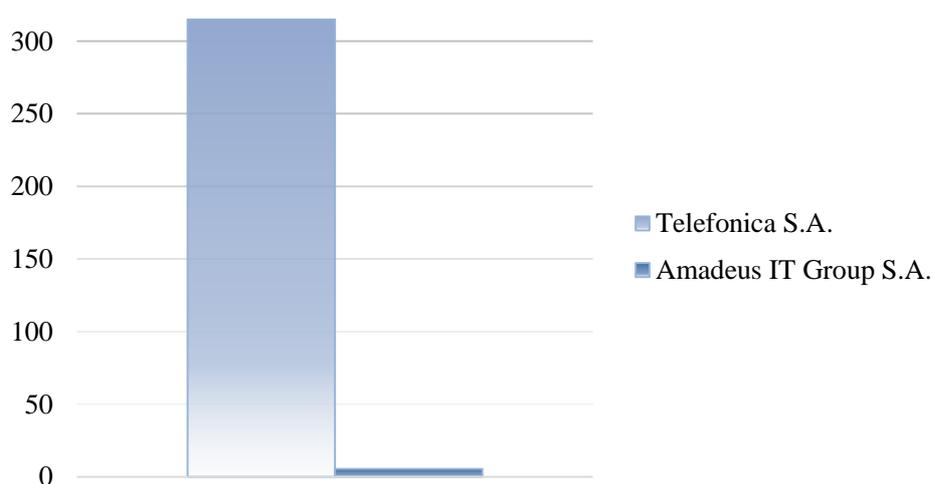
¹ El modelo 70/20/10 afirma que el aprendizaje más efectivo se produce cuando la persona dedica el 10 % de su tiempo a cursos de formación presenciales u online (educación), el 20 % a aprender de otras personas como compañeros, miembros de un equipo, mentores u otros profesionales (exposición) y el 70 % del tiempo trabajando (experiencia).

5.2.3 Gastos de personal

Excepto Másmóvil Ibercom S.A. en el año 2014, todas las empresas disfrutaban de un apartado específico en dónde desarrollan los gastos de personal. Indra Sistemas S.A. publica en el informe del año 2016 que, en agosto de 2015, la dirección comunicó a sus trabajadores un expediente de regulación de empleo. En 2017 informa de que los gastos de personal suben un 11%.

Los gastos de personal de Telefónica S.A. son visiblemente superiores a los de Amadeus IT Group S.A. Esta última empresa hace escasa alusión a su plan de formación y tampoco informa acerca de cómo se imparte. Sin embargo, Telefónica S.A. incluirá en este apartado los gastos de formación ascendentes en 2015 a 3 millones de euros.

Gráfico 4. Gastos de personal del año 2015 (millones euros).



Fuente. Elaboración propia.

5.2.4 Diversidad e igualdad

Telefónica S.A. es la única empresa que proporciona datos sobre gestión de la igualdad y la diversidad durante todo el horizonte temporal. Las otras cuatro publican esta información exclusivamente en el año 2017. Cellnex Telecom S.A. ha finalizado en 2017 la fase de diagnóstico que ha permitido evaluar el grado de desarrollo de la igualdad de oportunidades y en 2018 dicen que se formalizará el Plan de Igualdad.

También en 2017 se realizó un análisis de la situación de la mujer en Indra Sistemas S.A. a fin de diseñar un programa para mejorar la diversidad de género que se pondrá en práctica en 2018.

- Cultura: 105 nacionalidades.
- Generación: 38 años de media.
- Género: 34% mujeres.

Las cinco empresas estudiadas ofrecen información acerca del número de trabajadores con discapacidad. Telefónica S.A., Amadeus IT Group S.A. e Indra Sistemas S.A. ya publican datos en el año 2016 para continuar su labor en el año 2017. Para Cellnex Telecom S.A. y Másmóvil Ibercom S.A., como ya se ha mencionado, no es posible analizar los tres primeros años del horizonte temporal en el primer caso y los años 2015 y 2016 en el segundo. Además, cabe destacar que Másmóvil Ibercom S.A. sí que hacía mención a este tema ya en el año 2014.

Hacer mención especial a cuestiones relativas a la no discriminación es obligatorio, está recogido en el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital, dejando a elección de la empresa el abanico de datos a publicar.

Telefónica S.A. es la única empresa que publica el número de casos de discriminación a empleados a partir del año 2016, lo que indica no solo que cada vez presta más atención tanto a su detección como a la implantación de medidas para anular este tipo de actuaciones en el ámbito laboral, sino que se preocupa por aportar información no financiera que pueda acercarla a los grupos de interés.

5.2.5 Seguridad y salud laboral

La concienciación de las empresas en materia de seguridad y salud laboral se aprecia en el informe financiero anual de 2017. Todas ellas, a excepción de Telefónica S.A. que se ha preocupado durante todo el horizonte temporal de este asunto, comienzan a publicar este tipo de información en ese año.

Cellnex Telecom S.A. (2017) y Telefónica S.A. (2016 y 2017) son las dos empresas que se interesan por conocer cuál es el nivel de satisfacción y motivación de sus empleados para saber cómo se pueden mejorar y conseguir así ser más eficientes y obtener mejores resultados. Para ello, realizan diversas encuestas de clima laboral.

Cellnex Telecom S.A. ha avanzado en el proyecto de modelo de empresa saludable comprometida con los principios y recomendaciones internacionales que quieren promover y proteger de manera continuada el bienestar de los trabajadores. Entre las medidas estrella destaca la promoción del consumo de productos *wellness* por parte del proveedor de *vending* de las oficinas en España a través del incremento de la oferta de productos más sanos y menos calóricos y el reparto de cajas de fruta un día a la semana. En este sentido, Indra Sistemas S.A. también ha querido desarrollar una oferta de fisioterapia para sus profesionales.

Másmóvil Ibercom S.A. simplemente comenta que, en 2017, único año en el que contempla esta cuestión, no se ha registrado ningún accidente laboral, mientras que Telefónica S.A. realiza la tasa de accidentabilidad para los dos últimos años del horizonte temporal, reduciéndose de 1,05 unidades a 0,87.

En cuanto a Indra Sistemas S.A., la información publicada en el informe financiero anual de 2017 está más detallada, incorporando tablas tanto de la siniestralidad laboral con y sin baja médica por áreas geográficas como de la duración media en número de días de baja por enfermedad por áreas geográficas.

Imagen 3. Siniestralidad laboral en Indra Sistemas S.A.

INDICADORES	2015	2016	2017
Siniestralidad laboral (accidentes de trabajo con y sin baja médica, excluidos accidentes 'in itinere') por áreas geográficas			
Nº de accidentes	140	110	132
España	113	84	108
Europa	3	2	0
América	24	24	23

Fuente. Informe financiero anual 2017 Indra Sistemas S.A.

Imagen 4. Duración media en número de días de baja por enfermedad de Indra Sistemas S.A.

INDICADORES	2015	2016	2017
Duración media en número de días de la baja por enfermedad por áreas geográficas	10,29	5,63	5,23
España	8,29	4,95	4,15
Europa	0,25	0,25	0
América	20,98	8,44	10,43
AMEA	0	0	2,73
Accidentes mortales	0	0	0

Fuente. Informe financiero anual 2017 de Indra Sistemas S.A.

Indra Sistemas S.A. también muestra el índice de frecuencia o gravedad de los accidentes de trabajo, quedando pendiente de desarrollar a la par de la nueva Ley 11/2018 lo mismo, pero para las enfermedades profesionales.

5.2.6 Retribución

La única empresa que publica en 2017 que ha desarrollado un sistema de retribución variable es Indra Sistemas S.A., logrando un modelo más motivador para los empleados y vinculado a los objetivos estratégicos del negocio.

Telefónica S.A. es la única empresa que publica el salario medio total de mujeres respecto del de hombres en España, distinguiendo entre gerentes y mandos medios. Para esta última categoría profesional, el sexo femenino percibía un 95,9% de lo que percibía el sexo opuesto en 2016 y un 96,8% en 2017. Sin embargo, en el caso de los gerentes este porcentaje ha disminuido ligeramente de un año para otro.

5.2.7 Absentismo

Dentro de la organización del trabajo, la tasa de absentismo será de obligado cálculo y publicación desde la aprobación de la Ley 11/2018 el pasado diciembre. Más móvil Ibercom S.A. menciona ya en 2017 que se ha reducido, sin indicar en qué medida ni en qué cifra se sitúa. Telefónica S.A. es una vez más la que calcula esta tasa para ofrecer el dato de que en 2016 era ligeramente inferior a 2017 (4,284 unidades frente a las 5,834 actuales).

Indra Sistemas S.A. es la única empresa del IBEX 35 del sector de tecnología y telecomunicaciones que ofrece información acerca de los empleados que se han acogido a la baja paternal/maternal para los años 2016 y 2017. En el informe financiero anual del presente año, debido a la aprobación de la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, ya se deberá indicar también las medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación.

Másmóvil Ibercom S.A. y Amadeus IT Group S.A. no publican información alguna sobre la rotación del personal. Cellnex Telecom S.A. informa que en 2017 la tasa de rotación de la plantilla en España se ha mantenido en niveles estables del 2%. Muy distante de estos datos se encuentra Indra Sistemas S.A., obteniendo en el año 2016 un porcentaje del 36% para situarse en 2017 en torno al 24%. El resultado de Telefónica S.A. está encuadrado entre el resultado de Cellnex Telecom S.A. y de Indra Sistemas S.A., con un 6,8% en 2016 y descendiendo ligeramente hasta un 6,6% en 2017.

5.2.8 Relaciones sociales

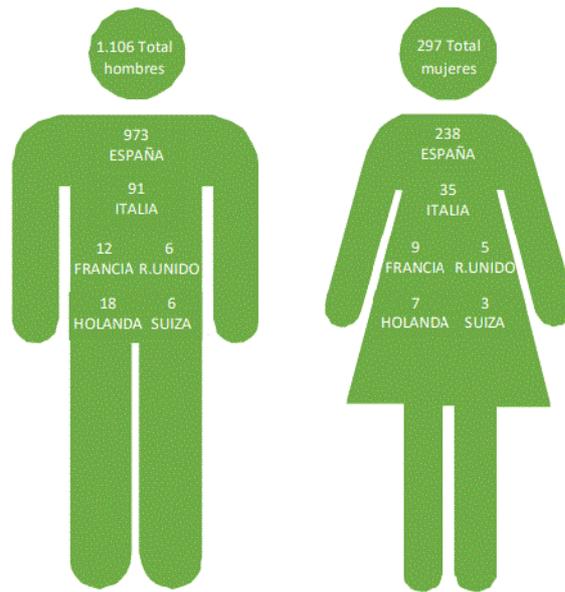
En cuanto al poder de la comunicación en las relaciones laborales, es Telefónica S.A. la que habla de la importancia del diálogo social, del respeto al derecho de los trabajadores a ser informados y consultados y del respeto a los derechos sindicales. Másmóvil Ibercom S.A. también hace mención específica a este tema, aunque de una forma mucho menos explícita.

Otra de las cuestiones que de momento sólo dos de las empresas contemplan, y que será de obligada publicación, es el porcentaje de trabajadores cubiertos por Convenio. El resultado para Telefónica S.A. se coloca en torno al 64% tanto en 2016 como en 2017. Por su parte, Indra Sistemas S.A. lo desglosa por zonas geográficas. En España, el 100% de los empleados están al amparo de un Convenio Colectivo.

5.2.9 Datos de la plantilla

Cellnex Telecom S.A. es el principal operador de infraestructuras de telecomunicaciones inalámbricas de Europa, de ahí que esta empresa desglose su plantilla por áreas geográficas. Los datos que se ofrecen a continuación corresponden al ejercicio 2017.

Imagen 5. Plantilla Cellnex Telecom S.A.



Fuente. Informe financiero anual 2017 de Cellnex Telecom S.A.

Másmovil Ibercom S.A. es el cuarto operador de telecomunicaciones en España que ofrece servicios de telefonía fija, móvil, e Internet limitándose su presencia a este territorio. Por su parte, Telefónica S.A. está presente en 13 países de todo el mundo, motivo por el que la empresa ha decidido presentar el número de trabajadores por regiones durante todo el horizonte temporal.

Caso curioso se presenta en Amadeus IT Group S.A. Aunque tiene influencia mundial y presencia local, no separa geográficamente el número de empleados.

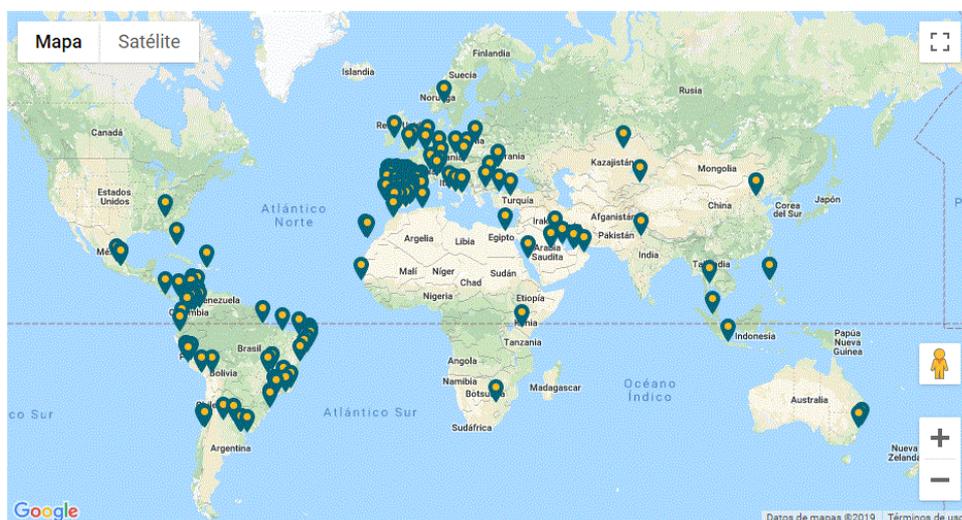
Imagen 6. Dónde está Amadeus IT Group S.A.



Fuente. <https://amadeus.com/es/quienes-somos>

Indra Sistemas S.A. tiene presencia en Europa, África, Oriente Medio, América, Asia y Pacífico. En 2017 empezó a incluir en su informe financiero anual datos desglosados de sus trabajadores por zonas.

Imagen 7. Dónde está Indra Sistemas S.A.



Fuente. <https://www.indracompany.com/es/donde-estamos/sedes>

Imagen 8. Plantilla final Indra Sistemas S.A.

PLANTILLA FINAL	2017*	%	2016	%	VARIACIÓN % VS 2016
España	25.081	63	18.951	55	32
América	11.326	28	12.091	35	(6)
Europa	1.811	5	1.632	5	11
AMEA	1.802	4	1.620	5	11
TOTAL	40.020	100	34.294	100	17

Fuente. Informe financiero anual 2017 de Indra Sistemas S.A.

Las cinco empresas informan sobre el número de personas en plantilla expresada por categorías y distribuido por sexos. Esta cuestión es preceptiva de publicación según lo dispuesto tanto en el Real Decreto 1514/2007 como en el Real Decreto Legislativo 1/2010. Las grandes diferencias en torno al desglose del personal se resumen en los párrafos siguientes.

Telefónica S.A. da la cifra de empleados menores de 30 años, disminuyendo desde 24.331 en 2016 hasta 22.142 en 2017. Indra Sistemas S.A. divide la plantilla en tres grupos desde

2015 hasta 2017: > 50 años, entre 30 y 50 años, < 30 años. En 2017, el grupo mayoritario sería el de entre 30 y 50 años tanto para hombres (17.112) como para mujeres (9.017), seguido del de < de 30 años, aunque de lejos.

Cellnex Telecom S.A. desglosa por países (España, Italia, Holanda, Francia, Reino Unido, Suíza) el porcentaje de total y el porcentaje de mujeres con contrato fijo y con contrato temporal de la siguiente manera:

Imagen 9. Porcentaje de empleados por tipología de contrato en Cellnex Telecom S.A.

	Cellnex España				Cellnex Italia			
	2016		2017		2016		2017	
	Total	Mujeres	Total	Mujeres	Total	Mujeres	Total	Mujeres
Número total de empleados en plantilla	1.173	19,1%	1.211	19,7%	111	22,5%	126	27,7%
% empleados con contrato fijo o indefinido (sobre el total de la plantilla)	100%	19,1%	98,2%	19,2%	99,1%	22,5%	96,8%	26,2%
% empleados con contrato temporal (sobre el total de la plantilla)	0,0%	0,0%	1,8%	0,5%	0,9%	0,0%	3,2%	1,6%

Fuente. Informe financiero anual 2017 de Cellnex Telecom S.A.

Indra Sistemas S.A. recoge en la parte del informe de gestión del informe financiero de 2017 tanto el porcentaje total de contratos indefinidos y temporales como el desglose de la plantilla por jornada laboral. Este último aspecto es uno de los más novedosos, pues ninguna otra empresa de las estudiadas hace referencia al porcentaje de empleados con jornada completa y parcial.

6. TENDENCIAS DE COMUNICACIÓN ACTUAL Y FUTURA

La presencia en la red de las empresas es una práctica habitual y consolidada. Un buen sistema de comunicación es esencial. Toda empresa debería crear un sistema de comunicación adecuado basado en un clima de confianza y cohesión que altere el comportamiento de las diferentes partes interesadas en favor de la empresa. Los empleados que trabajan en una empresa socialmente responsable en la que se consideran sus intereses y opiniones se sentirán motivados para aumentar el rendimiento empresarial (Briceño et al., 2007).

Los mecanismos de comunicación iniciales que son relevantes en el corto plazo se resumen en informes, página web, correo electrónico o sistemas telefónicos. Lógicamente, en un futuro próximo tenderán a ir incluyendo más imágenes o vídeos. Las redes sociales, por otra parte, aunque son de creación relativamente reciente se espera que persistan en el corto y medio plazo para dejar paso a las aplicaciones móviles (Moure R.C., 2019).

La nueva línea de investigación que se abre aquí debería desarrollarse más en profundidad en otro estudio complementario al presente.

6.1 Página web

Aunque las cinco empresas del análisis cuentan con página web, no todas publican información relativa a su plantilla, como por ejemplo la formación que ofrecen o el desarrollo profesional propuesto. De hecho, la formación está recogida en un apartado específico de la página web en únicamente dos empresas, Telefónica S.A. y Amadeus IT Group S.A., lo que representaría el 40% de la muestra. En Telefónica S.A. se trasladan los principios de negocio responsable a todos los profesionales a través de un curso formativo *online*, de carácter obligatorio, que sirve para reflexionar sobre la importancia de contar con unos estándares éticos que ayuden en el desarrollo de la actividad diaria.

Una de las referencias hechas al personal en Cellnex Telecom S.A. y Amadeus IT Group S.A. es la presentación del equipo directivo. En el primer caso, esta exposición se realiza para las distintas zonas geográficas en las que opera la compañía.

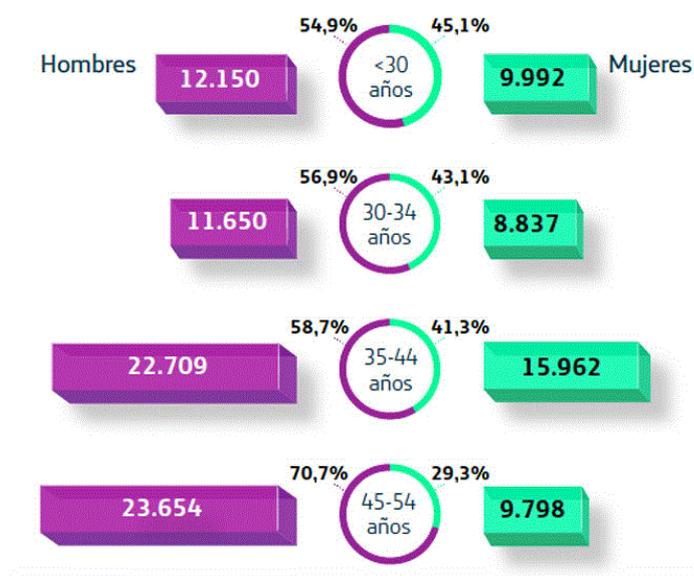
Algo que realmente llama la atención es que Másmóvil Ibercom S.A. no publica el número de empleados totales, información muy valiosa y fácilmente actualizable. Indra Sistemas S.A. revela la cantidad en base a una evolución.



Fuente. <https://www.indracompany.com/es/indra/principales-magnitudes>

Telefónica S.A., por la contra, destaca en cuanto al tipo y la cantidad de la información cuantitativa de sus empleados. Es la única empresa que muestra en su página web los datos de la edad de su plantilla.

Imagen 11. Pirámide de edad de los empleados.



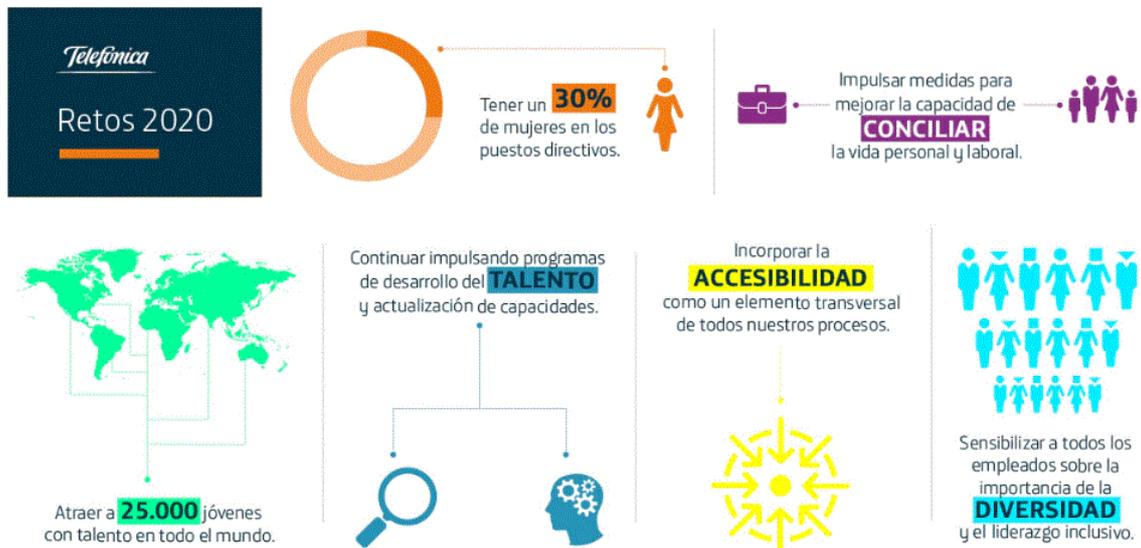
Fuente. https://www.telefonica.com/es/web/about_telefonica/quienes_somos/plantilla

El Grupo Másmóvil nació como una *start up*, motivo por el que apoya a los emprendedores para que materialicen sus proyectos. Para eso, lanzó una cátedra para becar proyectos que mejoren la experiencia de los clientes. Esta preocupación es manifestada en exclusiva por Másmóvil Ibercom S.A.

En lo referente a la diversidad, aunque tanto Telefónica S.A. como Amadeus IT Group S.A. difunden distintos datos, la primera de las empresas es consciente de que tiene que mejorar

y lleva este tema un paso más allá proponiéndose retos que deberán estar cumplidos el año próximo.

Imagen 12. Retos en diversidad 2020.



Fuente. https://jobs.telefonica.com/content/Diversidad/?locale=es_ES

Amadeus IT Group S.A. actúa favoreciendo la diversidad de género mediante:

- Procesos de selección no sesgados.
- Ofertas de trabajo neutrales al género.
- Igualdad en el control salarial.
- Equilibrio trabajo-vida.

Igualmente, defiende la comunidad LGBT y se involucra con los discapacitados revisando constantemente la accesibilidad a los sitios o promoviendo equipos y ambientes adecuados a sus necesidades.

El informe integrado tiene como objetivo reflejar el contenido de los estados financieros, así como de la información social y medioambiental, en un único documento público (Moneva, 2011). En la actualidad, el 60% de las empresas de la muestra (Cellnex Telecom S.A., Telefónica S.A. y Indra Sistemas S.A.) lo exponen como un documento a consultar individualmente. Como novedad, Telefónica S.A. dispone de un espacio dedicado exclusivamente al informe integrado en el que también proporciona el resumen en vídeo.

El talento es otra de los aspectos a investigar. Esta vez son dos las empresas que facilitan información del proceso de desarrollo profesional, Amadeus IT Group S.A. e Indra Sistemas

S.A. Esta última, además, disfruta de un apartado específico destinado a este aspecto dentro de su página web. Cellnex Telecom S.A., por ejemplo, se limita simplemente a mencionar que propicia el desarrollo personal y profesional, sin aportar más información útil.

Pese a que no está contemplado en el análisis de Excel, Amadeus IT Group S.A. es una de las empresas que mejor se vende para atraer talento, aludiendo a que sus empleados se benefician de:

- Bonus anuales.
- Planes de equidad.
- Programas de bienestar.
- Ambiente de aprendizaje.
- Lugar de trabajo flexible.

Otro punto a tener en cuenta, esta vez de forma negativa, es que Cellnex Telecom S.A. dispone además de una sección en su página web en donde recoge el diálogo con los grupos de interés: accionistas, clientes, proveedores, administración pública y órganos reguladores. Como se puede comprobar, no se hace referencia al canal de comunicación con los empleados.

6.2 Redes sociales

El horizonte temporal de estudio para Facebook, Twitter o LinkedIn será del 1 al 30 de junio del presente año. No se entrará a analizar el contenido de Flickr (red social en donde se almacena, ordena, busca y comparte fotografías o vídeos) ni de Google + (red social que permite interactuar con otras compañías).

Cellnex Telecom S.A. ha informado en Twitter sobre el plan de responsabilidad corporativa, el diagnóstico sobre la igualdad de oportunidades hecho por una compañía neutral y la elaboración del plan de igualdad. Esta publicación, sin embargo, no es realizada a través de LinkedIn.

En el canal de YouTube los vídeos subidos por Cellnex Telecom S.A. no están relacionados ni directa ni indirectamente con el personal.

Tanto el Facebook como el Twitter de MásMóvil Ibercom S.A. son utilizados únicamente con fines promocionales y publicitarios. En ninguna de estas redes sociales se hace referencia a asuntos sociales.

Telefónica S.A. publica en Twitter gran cantidad de información no financiera. La formación es una de las cuestiones más de actualidad en esta red social. El día 5 de junio se da la enhorabuena a los premiados en Todos Somos Estudiantes, un proyecto en el que Telefónica S.A. participa impulsando la innovación. El día 6 de junio se presenta mediante un *tweet* a Laura, una compañera que trabaja desde hace más de 5 años en el equipo de Tecnología Big Data y forma parte de los 23 jóvenes llamados a liderar la revolución tecnológica.

Otra publicación reciente hace referencia a la adhesión de Telefónica S.A. a la primera asociación de empresas y profesionales por la diversidad y la inclusión en el mundo laboral del colectivo LGBT. Telefónica S.A. realiza manifestaciones constantes acerca del cambio de “un liderazgo jerárquico a otro más inspiracional, participativo y transformacional”.

La admiración al equipo que compone Telefónica S.A. se hace público también a través de Twitter. El 14 de junio el equipo legal ha sido galardonado como uno de los más innovadores, según la lista GC Powerlist. El orgullo hacia compañeros de Venezuela se cuela también en LinkedIn tras el trabajo que supuso que millones de personas se mantuvieran conectadas a pesar del apagón que se vivió en dicho país. Telefónica S.A. considera que su equipo está formado por empleados comprometidos con la sociedad, la innovación y el progreso.

Además de todo lo expuesto con anterioridad, Telefónica S.A. utiliza Twitter para poner a reflexionar a toda la sociedad con citas como: “en España tenemos un grave problema, y es que las personas con éxito no se ven como ejemplo, se sospecha de ellas”.

Telefónica S.A. también está activa en LinkedIn, en donde publica que la formación es “un valor diferencial para que las empresas sean competitivas y mejoren su posición en este entorno de permanente transformación”. Por este motivo, se premia al mejor talento y a las iniciativas más innovadoras Data Science.

Debido a que la demanda de profesionales en diseño y desarrollo de apps es superior a la oferta, el Instituto Tecnológico Telefónica y Miríadax ofertan un curso para aumentar la

empleabilidad. La promoción de esta formación se realiza principalmente a través de LinkedIn.

Aunque parte de la información presentada en LinkedIn coincide con la de Twitter, otra mucha se abre camino exclusivamente en esta red social. Un ejemplo de ello sería el anuncio de los talleres gratuitos de verano para niños en Espacio Fundación Telefónica. Otro de los usos que Telefónica S.A. da en exclusividad a LinkedIn es la publicación de ofertas de empleo. En Facebook las publicaciones no aportan nada nuevo con respecto a Twitter o LinkedIn.

La introducción al canal de YouTube de Telefónica S.A. está orientada a defender la diversidad. Los empleados “jamás deberían dejar fuera una parte de sí mismos antes de entrar en la oficina”. Entre los vídeos relacionados con materia de este TFM se encuentran:

- Informe Integrado 2018 - Comprometidos con la sociedad.
- Informe Integrado 2018 - ¿Por qué debe importarte?
- Telefónica repite en el Índice de Igualdad de Género de Bloomberg².

Instagram es otra de las redes sociales empleadas por Telefónica S.A. para divulgar información. En el último mes, se observa que el lema de las fotografías de esta red social podría ser “orgullosamente diversos”.

Cabe destacar que Amadeus IT Group S.A. es la única empresa que dispone de redes sociales para cada región en la que opera. Mientras que en Facebook no se hace mención a asuntos concernientes al personal, en Twitter promueven la formación ofreciendo más de 30 cursos para sacar el máximo provecho a las distintas soluciones y productos. Además, están convencidos de que, si antes se buscaban profesionales muy especializados, ahora se valora más la transversalidad.

Aunque Amadeus IT Group S.A. dispone de canal en YouTube, no sube gran cantidad de vídeos. Como era de suponer, la información encontrada en base a su activo más importante, las personas que desarrollan su tecnología, es nula.

² El Bloomberg Gender - Equality Index distingue a las 230 empresas a nivel mundial más comprometidas con la transparencia en la información de género y con la promoción de la igualdad. Basa su puntuación en informes estandarizados y en un cuestionario basado en cuatro focos: datos y métricas, políticas laborales, compromiso con la sociedad y oferta de productos y servicios.

Indra Sistemas S.A. se preocupa por el bienestar de sus empleados. Muestra de ello es la publicación en Facebook, Twitter o LinkedIn de la sesión informativa sobre cómo prevenir el cáncer de piel en la que se explicó todas las formas de reducir el riesgo de padecer melanoma. También en junio se ha celebrado una formación dirigida a los profesionales que han promocionado a directores.

Para reconocer y destacar el comportamiento excepcional de los profesionales se ha creado una herramienta de reconocimiento entre compañeros, algo totalmente novedoso que hasta ahora no había implantado ninguna empresa. En las redes sociales tiene cabida también dar la enhorabuena a un integrante del equipo tras recibir el Premio Nacional Fin de Carrera.

En Indra Sistemas S.A. impulsan junto a la Universidad de Oviedo el Título de Especialista Universitario en Sistemas de Gestión de Tráfico Aéreo. La empresa siempre posibilita en la medida de lo posible la visita de los alumnos a los centros de trabajo. En este caso, fueron los estudiantes de Information Technology de Central Washington University los que acudieron al Centro de Excelencia de Seguridad de León. Indra Sistemas S.A. comparte que ha incorporado a más de 7.000 jóvenes profesionales en España en los últimos tres años.

Indra Sistemas S.A. utiliza las redes sociales para publicitar el voluntariado que hacen sus empleados o para compartir noticias:

- La fuerza económica de las mujeres.
- Indra premia a sus intraemprendedores y apoya sus ideas de negocio.

En cuanto a la subida de vídeos a YouTube, destaca el titulado “Somos excepcionales, reconozcámoslo”. En él se trata la idea de premiar a los profesionales por el reconocimiento de sus compañeros. Otros publicados en el último mes serían:

- El papel de la mujer en el área de Defensa en Indra.
- Día de la mujer en Indra.

Indra Sistemas S.A. cuenta también con Instagram y SlideShare, en donde no se ha encontrado ningún documento de interés.

7. CONCLUSIÓN

La información sobre RRHH que publican las empresas es, en su mayor parte, información que, tras su regulación por ley, debe estar recogida obligatoriamente en alguno de los documentos a presentar públicamente. Son muy pocas las empresas que publican cuestiones adicionales.

Hasta los años 2016 y 2017 no se ha vuelto visible el hecho de que existe tanto mayor cantidad de información como mayor accesibilidad a ella. Una de las posibles causas es la dificultad surgida para el estudio de los PDF de los informes financieros anuales de cada empresa. Otra, y la más importante, es la escasa existencia de regulación normativa hasta la fecha de fin del horizonte temporal.

Aunque Telefónica S.A. publica gran cantidad de información de gran calidad por los detalles que proporciona, Indra Sistemas S.A. es la empresa que más cuestiones aborda de las cinco empresas analizadas en el año 2017, con un total de 20 sobre 26. Ambas empresas se encuentran consolidadas, tras entrar en el índice selectivo IBEX en los años 90. Su larga trayectoria y su ansia de buena reputación promueven que se esmeren en la publicación de asuntos sociales.

El hecho de que Másmóvil Ibercom S.A. no ofrezca casi ningún tipo de información puede estar relacionado con la reciente entrada en el IBEX 35 en junio de este año. En 2014 publicaba dos de las cuestiones analizadas y en 2017 aumentaba levemente hasta nueve.

Lo mismo ocurre con Cellnex Telecom S.A. pues su entrada en el IBEX 35 se da en 2016 y es en 2017 cuando la información está accesible, llegando a publicar acerca de 14 de las cuestiones abarcadas en el estudio.

Con la entrada en vigor de la Ley 11/2018 esta situación debería de cambiar. Sería interesante continuar con la investigación en un futuro próximo dado que esta nueva legislación pretende convertir a nuestro país en un referente a nivel europeo, elevando los niveles de exigencia en cuanto a transparencia y fiabilidad. Además, se comprobaría si la tendencia se dirige a publicar información en las redes sociales más que en las páginas web, que quedarían obsoletas.

Aspectos como la brecha salarial o la conciliación de la vida laboral y familiar tendrán que ser forzosamente presentados en los informes de 2019. Hasta el año 2017, Telefónica S.A. era la única que daba información acerca de la primera cuestión e Indra Sistemas S.A. de la segunda.

Otro de los temas a tratar de cero será la publicación del protocolo de acoso sexual y por razón de sexo, dado que ninguna de las empresas de la muestra concede el acceso a su lectura.

En cuanto a la información que publican tanto en la página web como en las redes sociales, ésta se centra especialmente en temas relativos a la diversidad o a la formación, como mecanismo para publicitar la empresa ante la sociedad.

El 100% de las empresas del sector de tecnología y telecomunicaciones incluidas en el índice selectivo IBEX 35 utilizan Facebook y Twitter como canales de divulgación de información. YouTube y LinkedIn son las otras dos redes sociales preferidas, con un 80% y un 60%. Así, las menos usadas serían Instagram, Flickr, Google + o SlideShare.

Aunque todas las empresas de la muestra disponen de redes sociales para divulgar información, Telefónica S.A. es la que más publica acerca de cuestiones relacionadas con el personal, seguida por Indra Sistemas S.A.

La conclusión a la que se llega con el presente TFM es similar a la que se llegó en la investigación “Human resources information in the Management Report of the top Spanish companies”. La hipótesis principal se confirma, la cantidad de información publicada aumenta con el paso de los años, pero debido al factor tiempo y a la nueva legislación. La calidad, continúa siendo pobre. Se hace difícil la comparación entre empresas porque parte de los detalles que se proporcionan sobre RRHH son cualitativos, careciendo de indicadores cuantitativos que faciliten el establecimiento de relaciones.

8. BIBLIOGRAFÍA

Abbott, W.F. and Monsen, R.J. (1979), “On the measurement of corporate social responsibility: self-reported disclosures as a method of measuring corporate social involvement”, *Academy of Management Journal*, Vol. 22, No. 3, pp. 501-515.

Amadeus IT Group S.A., en <https://amadeus.com/es/quienes-somos> (consultado el 11/07/2019).

Amadeus IT Group S.A. (2014). Informe financiero anual, en <https://www.cnmv.es/AUDITA/2014/15574.pdf> (consultado el 08/07/2019).

Amadeus IT Group S.A. (2015). Informe financiero anual, en <https://www.cnmv.es/AUDITA/2015/16196.pdf> (consultado el 08/07/2019).

Amadeus IT Group S.A. (2016). Informe financiero anual, en <https://www.cnmv.es/AUDITA/2016/16773.pdf> (consultado el 08/07/2019).

Amadeus IT Group S.A. (2017). Informe financiero anual, en <https://www.cnmv.es/AUDITA/2017/17355.pdf> (consultado el 08/07/2019).

Archel Domench, P., Lizarraga Dallo, F., Sánchez Alegría, S., Cano Rodríguez, M. (2018). *Estados contables: elaboración, análisis e interpretación*. Ediciones Pirámide.

Boletín Oficial del Estado (2007). Real Decreto 1514/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el Plan General de Contabilidad, en <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2007-19884> (consultado el 08/07/2019).

Boletín Oficial del Estado (2010). Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital, en <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2010-10544> (consultado el 24 de abril de 2019).

Boletín Oficial del Estado (2018). Ley 11/2018, de 28 de diciembre, por la que se modifica el Código de Comercio, el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, y la Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas, en materia de información no financiera y diversidad, en

<https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2018-17989> (consultado el 25 de abril de 2019).

Briceño, S., et al. (2007). La comunicación corporativa y la Responsabilidad Social Empresarial. *Daena International Journal*, 5(1), 37–46.

Cellnex Telecom S.A., en <https://www.cellnextelecom.com/> (consultado el 11/07/2019).

Cellnex Telecom S.A. (2014). Informe financiero anual, en <https://www.cnmv.es/AUDITA/2014/15656.pdf> (consultado el 08/09/2019).

Cellnex Telecom S.A. (2015). Informe financiero anual, en <https://www.cnmv.es/AUDITA/2015/16174.pdf> (consultado el 08/09/2019).

Cellnex Telecom S.A. (2016). Informe financiero anual, en <https://www.cnmv.es/AUDITA/2016/16759.pdf> (consultado el 08/09/2019).

Cellnex Telecom S.A. (2017). Informe financiero anual, en <https://www.cnmv.es/AUDITA/2017/17316.pdf> (consultado el 08/09/2019).

Cheng, M., Green, W., Conradie, P., Konishi, N. & Romi, A. (2014). The International Integrated Reporting Framework: Key Issues and Future Research Opportunities. *Journal of International Financial Management & Accounting*, 25 (1), 90- 119.

Cohen, J. Holder-Webb, L. & Wood, D. (2012). Corporate Reporting on Nonfinancial Leading Indicators of Economic Performance and Sustainability. *Accounting Horizons*, 26, 65–90.

Comisión Nacional del Mercado de Valores (2013). Guía para la elaboración del informe de gestión de las entidades cotizadas, en http://www.cnmv.es/docportal/publicaciones/grupo/guia_gral.pdf (consultado el 24 de abril de 2019).

Compromiso Empresarial (2019). Seis compañías españolas en el Índice de Igualdad de Género de Bloomberg, en <https://www.compromisoempresarial.com/rsc/2019/01/seis-companias-espanolas-en-el-indice-de-igualdad-de-genero-de-bloomberg/> (consultado el 3 de julio de 2019).

Expansión (2019). Más móvil entra en el IBEX 35 en sustitución de Técnicas Reunidas, en <http://www.expansion.com/mercados/2019/06/13/5d02707be5fdea1c418b4673.html>

(consultado el 18 de junio de 2019).

Facebook Amadeus IT Group S.A., en <https://www.facebook.com/amadeusESP/>

(consultado el 11/07/2019).

Facebook Indra Sistemas S.A., en <https://www.facebook.com/pages/Indra/287104185192>

(consultado 11/07/2019).

Facebook Más móvil Ibercom S.A., en <https://www.facebook.com/masmovil> (consultado el

11/07/2019).

Facebook Telefónica S.A., en <https://www.facebook.com/telefonica> (consultado el

11/07/2019).

Fernández Losa, N. (2002). El desarrollo profesional de los trabajadores como ventaja competitiva de las empresas.

Indra Sistemas S.A., en <https://www.indracompany.com/es> (consulta 07/11/2019).

Indra Sistemas S.A. (2014). Informe financiero anual, en <https://www.cnmv.es/AUDITA/2017/17355.pdf> (consultado el 08/07/2019).

Indra Sistemas S.A. (2015). Informe financiero anual, en <https://www.cnmv.es/AUDITA/2015/16310.pdf> (consultado el 08/07/2019).

Indra Sistemas S.A. (2016). Informe financiero anual, en <https://www.cnmv.es/AUDITA/2016/16880.pdf> (consultado el 08/07/2019).

Indra Sistemas S.A. (2017). Informe financiero anual, en <https://www.cnmv.es/AUDITA/2017/17410.pdf> (consultado el 08/07/2019).

Instagram Indra Sistemas S.A., en <https://www.instagram.com/indracompany/> (consultado el 11/07/2019).

Instagram Telefónica S.A., en <https://www.instagram.com/telefonica/> (consultado el 11/07/2019).

Learning Legendario (2017). El modelo de aprendizaje 70:20:10. ¿Por qué todo el mundo habla de él?, en <https://learninglegendario.com/modelo-de-aprendizaje-702010/> (consultado el 11/07/2019).

LinkedIn Cellnex Telecom S.A., en <https://www.linkedin.com/company/cellnex-telecom/> (consultado el 11/07/2019).

LinkedIn Indra Sistemas S.A., en <https://www.linkedin.com/company/indra/> (consultado el 11/07/2019).

LinkedIn Telefónica S.A., en <https://www.linkedin.com/company/telefonica/> (consultado el 11/07/2019).

Mäkelä, H. (2010). The narrative employee reporting in Finland. Constructing the common goal of continuous growth and development. 33 Congreso EAA, Estambul, Turquía.

Másmóvil Ibercom S.A., en <https://www.grupomasmovil.com/> (consultado el 11/07/2019).

Másmóvil Ibercom S.A. (2014). Informe financiero anual, en <https://www.cnmv.es/AUDITA/2014/17289.pdf> (consultado el 08/07/2019).

Másmóvil Ibercom S.A. (2015). Informe financiero anual, en <https://www.cnmv.es/AUDITA/2015/17290.pdf> (consultado el 08/07/2019).

Másmóvil Ibercom S.A. (2016). Informe financiero anual, en <https://www.cnmv.es/AUDITA/2016/17291.pdf> (consultado el 08/07/2019).

Másmóvil Ibercom S.A. (2017). Informe financiero anual, en <https://www.cnmv.es/AUDITA/2017/17402.pdf> (consultado el 08/07/2019).

Moneva, J. M. (2011, septiembre). La verificación de la información sobre responsabilidad social. Revista AECA, especial XVI Congreso, Granada.

Monterio, B. (2014). Integrated Reporting and Corporate Disclosure. Strategic Finance, 96 (3), 54-57.

Moreno, I., & Rico, J. M. (2002). Los activos humanos como factores de competitividad de la empresa y su tratamiento contable. Revista Universidad EAFIT, 125, 37-49.

Moure, R.C. CSR communication in Spanish quoted firms. *European Research on Management and Business Economics* (2019), en <https://doi.org/10.1016/j.iedeen.2019.02.002> (consultado el 07/07/2019).

Ramos, M. M. (2003). De la contabilidad de los Recursos Humanos al capital intelectual y la gestión del conocimiento: una ampliación necesaria. *Dirección y Organización*, (29).

Saitua, A., Andicoechea, L., & Albizu, E. (2014). El informe integrado: una propuesta de encaje para la información sobre capital humano. *Revista perspectiva empresarial*, 1(1), 33-47.

Saitua-Iribar, A., Andicoechea-Arondo, L., & Albizu-Gallastegi, E. (2014). Human resources information in the Management Report of the top Spanish companies. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 109, 171-177.

Soyka, P. (2013). The International Integrated Reporting Council (IIRC) Integrated Reporting Framework: Toward Better Sustainability Reporting and (Way) Beyond. *Environmental Quality Management*, 23 (2), 1-14.

Telefónica S.A., en <https://www.telefonica.com/es/home> (consultado el 11/07/2019).

Telefónica S.A. (2014). Informe financiero anual, en <https://www.cnmv.es/AUDITA/2014/15590.pdf> (consultado el 08/07/2019).

Telefónica S.A. (2015). Informe financiero anual, en <https://www.cnmv.es/AUDITA/2015/16211.pdf> (consultado el 08/07/2019).

Telefónica S.A. (2016). Informe financiero anual, en <https://www.cnmv.es/AUDITA/2016/16765.pdf> (consultado el 08/07/2019).

Telefónica S.A. (2017). Informe financiero anual, en <https://www.cnmv.es/AUDITA/2017/17327.pdf> (consultado el 08/07/2019).

Twitter Amadeus IT Group S.A., en <https://twitter.com/amadeusESP> (consultado el 11/07/2019).

Twitter Cellnex Telecom S.A., en <https://twitter.com/cellnextelecom> (consultado el 11/07/2019).

Twitter Indra Sistemas S.A., en <https://twitter.com/indracompany> (consultado el 11/07/2019).

Twitter Más móvil Ibercom S.A., en <https://twitter.com/masmovil> (consultado el 11/07/2019).

Twitter Telefónica S.A., en <https://twitter.com/telefonica> (consultado el 11/07/2019).

VOURVACHIS, P. and WOODWARD, T., 2015. Content analysis in social and environmental reporting research: trends and challenges. Journal of Applied Accounting Research, 16 (2), pp. 166 - 195.

YouTube Amadeus IT Group S.A., en <https://www.youtube.com/AmadeusACOSpain> (consultado el 11/07/2019).

YouTube Cellnex Telecom S.A., en <https://www.youtube.com/channel/UCs0QtkTeuaLSUJKXtus9bjQ> (consultado el 11/07/2019).

YouTube Indra Sistemas S.A., en <https://www.youtube.com/user/theindracompany?feature=chclk> (consultado el 11/07/2019).

YouTube Telefónica S.A., en <https://www.youtube.com/user/telefonica> (consultado el 11/07/2019).

9. ANEXO

INFORME ANUAL	Cellnex Telecom S.A				Másmóvil Ibercom S.A.			
	2014	2015	2016	2017	2014	2015	2016	2017
Nº de veces que menciona PERSONAL				73	22			73
Nº de veces que menciona RECURSOS HUMANOS				1	0			20
Nº de veces que menciona PLANTILLA				24	0			7
Nº de veces que menciona EMPLEADOS				134	13			88
Nº de veces que menciona FORMACIÓN				63	1			25
¿Tiene plan de formación?				1	0			1
¿Publica las horas de formación?				1	0			0
¿Colabora con instituciones educativas?				1	0			0
¿Tiene plan de desarrollo profesional?				1	0			0
¿Gestiona el talento?				1	0			0
¿Gestiona la igualdad y la diversidad?				1	0			1
¿Realiza encuestas de clima laboral?				1	0			0
¿Desarrolla los gastos de personal?				1	0			1
¿Menciona el poder de la comunicación en las relaciones sociales?				0	0			1
¿Realiza actuaciones en seguridad y salud laboral?				1	0			1
¿Entrega retribución variable a trabajadores?				0	0			0
¿Publica el salario medio total de mujeres respecto del de hombres?				0	0			0
¿Desglosa el número de trabajadores por área geográfica?				1	0			0
¿Desglosa el número de trabajadores por género?				1	1			1
¿Desglosa el número de trabajadores por rango de edad?				0	0			0
¿Desglosa el número de trabajadores por tipología de contrato?				1	0			0
¿Desglosa el número de trabajadores según su jornada laboral?				0	0			0
¿Publica datos de afiliación a sindicatos?				0	0			0
¿Publica el número de trabajadores con discapacidad?				1	1			1
¿Publica el número de trabajadores cubiertos por Convenio Colectivo?				0	0			0
¿Publica la tasa de absentismo?				0	0			1
¿Publica el número de trabajadores acogidos a conciliación?				0	0			0
¿Publica la rotación media?				1	0			0
¿Publica datos sobre siniestralidad laboral?				0	0			1
¿Publica la duración media en número de días de la baja por enfermedad?				0	0			0
¿Publica el número de casos de discriminación detectados?				0	0			0

* 1: Sí. * 0: No.

INFORME ANUAL	Telefonica S.A.				Amadeus IT Group S.A.				Indra Sistemas S.A.			
	2014	2015	2016	2017	2014	2015	2016	2017	2014	2015	2016	2017
Nº de veces que menciona PERSONAL	119	140	124	145		31	51	85			17	69
Nº de veces que menciona RECURSOS HUMANOS	10	20	24	32		2	1	5			2	20
Nº de veces que menciona PLANTILLA	34	21	21	21		0	2	6			13	53
Nº de veces que menciona EMPLEADOS	117	174	164	170		78	84	127			15	113
Nº de veces que menciona FORMACIÓN	28	30	40	50		5	1	9			6	64
¿Tiene plan de formación?	1	1	1	1		0	0	0			0	1
¿Publica las horas de formación?	1	1	1	1		0	0	0			0	1
¿Colabora con instituciones educativas?	0	0	1	0		1	0	0			0	1
¿Tiene plan de desarrollo profesional?	0	0	1	0		0	0	0			0	1
¿Gestiona el talento?	1	1	1	1		0	0	0			0	1
¿Gestiona la igualdad y la diversidad?	1	1	1	1		0	0	1			0	1
¿Realiza encuestas de clima laboral?	0	0	1	1		0	0	0			0	0
¿Desarrolla los gastos de personal?	1	1	1	1		1	1	1			1	1
¿Menciona el poder de la comunicación en las relaciones sociales?	0	0	0	1		0	0	0			0	0
¿Realiza actuaciones en seguridad y salud laboral?	1	1	1	1		0	0	1			0	1
¿Entrega retribución variable a trabajadores?	0	0	0	0		0	0	0			0	1
¿Publica el salario medio total de mujeres respecto del de hombres?	0	0	1	1		0	0	0			0	0
¿Desglosa el número de trabajadores por área geográfica?	1	1	1	1		0	0	0			0	1
¿Desglosa el número de trabajadores por género?	1	1	1	1		1	1	1			1	1
¿Desglosa el número de trabajadores por rango de edad?	0	0	1	1		0	0	0			0	1
¿Desglosa el número de trabajadores por tipología de contrato?	0	0	0	0		0	0	0			0	1
¿Desglosa el número de trabajadores según su jornada laboral?	0	0	0	0		0	0	0			0	1
¿Publica datos de afiliación a sindicatos?	0	0	0	0		0	0	0			0	0
¿Publica el número de trabajadores con discapacidad?	0	0	1	1		0	1	1			1	1
¿Publica el número de trabajadores cubiertos por Convenio Colectivo?	0	0	1	1		0	0	0			0	1
¿Publica la tasa de absentismo?	0	0	1	1		0	0	0			0	0
¿Publica el número de trabajadores acogidos a conciliación?	0	0	0	0		0	0	0			0	1
¿Publica la rotación media?	0	0	1	1		0	0	0			0	1
¿Publica datos sobre siniestralidad laboral?	0	0	1	1		0	0	0			0	1
¿Publica la duración media en número de días de la baja por enfermedad?	0	0	0	0		0	0	0			0	1
¿Publica el número de casos de discriminación detectados?	0	0	1	1		0	0	0			0	0

* 1: Sí. * 0: No.

	Cellnex Telecom S.A				Másmóvil Ibercom S.A.			
	2014	2015	2016	2017	2014	2015	2016	2017
PÁGINA WEB								
¿Tiene pagina web?		1				1		
¿Tiene apartado dedicado a formación?		0				0		
¿Presenta al equipo directivo?		1				0		
¿Publica el número de empleados?		1				0		
¿Publica el número de empleados por media de edad?		0				0		
¿Apoya a emprendedores?		0				1		
¿Informa sobre diversidad?		0				0		
¿Se propone retos en cuanto a diversidad?		0				0		
¿Publica el informe de gestión como un documento separado?		1				0		
¿Tiene apartado dedicado a informe de gestión?		0				0		
¿Tiene apartado dedicado a talento?		0				0		
¿Informa sobre el proceso de desarrollo profesional?		0				0		
REDES SOCIALES								
Tiene redes sociales	Sí				Sí			
Nombre de las redes sociales	Twitter, Flickr, LinkedIn, YouTube, Google +				Facebook, Twitter			

* 1: Sí. * 0: No.

	Telefonica S.A.				Amadeus IT Group S.A.				Indra Sistemas S.A.			
	2014	2015	2016	2017	2014	2015	2016	2017	2014	2015	2016	2017
PÁGINA WEB												
¿Tiene pagina web?		1				1					1	
¿Tiene apartado dedicado a formación?		1				1					0	
¿Presenta al equipo directivo?		0				1					0	
¿Publica el número de empleados?		1				1					1	
¿Publica el número de empleados por media de edad?		1				0					0	
¿Apoya a emprendedores?		0				0					0	
¿Informa sobre diversidad?		1				1					0	
¿Se propone retos en cuanto a diversidad?		1				0					0	
¿Publica el informe de gestión como un documento separado?						0					1	
¿Tiene apartado dedicado a informe de gestión?		1				0					0	
¿Tiene apartado dedicado a talento?		0				0					1	
¿Informa sobre el proceso de desarrollo profesional?		0				1					1	
REDES SOCIALES												
Tiene redes sociales	Sí				Sí				Sí			
Nombre de las redes sociales	Twitter, LinkedIn, YouTube, Instagram, Facebook				Facebook, Twitter, YouTube				Facebook, Twitter, YouTube, LinkedIn, Instagram, SlideShare			

* 1: Sí. * 0: No.