

## ESTUDIOS

---

### **El principio de transparencia en el ámbito de la Responsabilidad Social de la Empresa: un análisis aplicado al caso de la banca española<sup>1</sup>**

**Mercedes Ruiz Lozano, Pilar Tirado Valencia y Carmen Bustos Lambert<sup>2</sup>**

**Palabras clave:** *Responsabilidad Social de la Empresa, transparencia, memorias de sostenibilidad, banca española.*

**Key words:** *Corporate Social Responsibility, Transparency, Sustainability Reports, Spanish Bank.*

### **I. Introducción**

Detrás del concepto de la responsabilidad social de la empresa (RSE) subyace toda una filosofía sobre el modelo de empresa que queremos construir y, a su vez, del tipo de sociedad a la que aspiramos. Se trata de un concepto tan amplio, que cabe abordarlo desde diferentes perspectivas y enfoques: su marco normativo, la teoría de la función de utilidad, la teoría de los grupos de interés<sup>3</sup>, la teoría de la

---

<sup>1</sup> Una versión preliminar de este trabajo fue presentada a la XXII Reunión Anual de ASEPELT celebrada en el Instituto Químico de Sarriá (Universidad Ramon Llull de Barcelona) del 18 al 20 de junio de 2008.

<sup>2</sup> Departamento de Gestión Empresarial y Métodos Cuantitativos. ETEA-Universidad de Córdoba. Correos electrónicos: ptirado@etea.com, mruiz@etea.com, cbustos@etea.com, respectivamente.

<sup>3</sup> En este trabajo se utilizan indistintamente los términos “grupo de interés”, “partícipe” y “parte interesada” como sinónimos de “stakeholder”.

reputación y la legitimidad, la ética en los negocios, el gobierno corporativo, las políticas públicas de fomento de la RSE, el estudio de buenas prácticas, la inversión socialmente responsable, la gestión de la responsabilidad social, etc.

Nos vamos a situar en este último ámbito: el de la necesidad de establecer procesos de gestión formales de la RSE, y más concretamente en un aspecto determinado de la gestión: la necesidad de informar sobre las cuestiones relativas a la RSE, como medio para alcanzar una mayor transparencia, siendo éste uno de los principios básicos en las políticas de RSE. Trataremos de establecer una base común de información para todo tipo de empresas, en un intento de normalización por nuestra parte, para después verificar si efectivamente las empresas analizadas están respondiendo a este modelo en los contenidos incorporados a sus memorias de sostenibilidad.

Para ello, en la primera parte del estudio se ha realizado una revisión de la literatura relativa a las necesidades de información en el ámbito de la RSE y al análisis de la incidencia de esta información sobre la transparencia, en términos de credibilidad y legitimidad. En los tres apartados siguientes se analizan tres cuestiones claves en el ámbito de la información sobre RSE: ¿por qué informar?, ¿de qué informar? y ¿cómo informar?, como punto de partida para verificar si efectivamente las empresas analizadas a continuación responden a dicho principio.

Posteriormente, se ha realizado un análisis de las dos iniciativas sobre contenidos de las memorias de sostenibilidad que en la actualidad están teniendo una mayor difusión: *Global Reporting Initiative* versión 3 (GRI3) y *Accountability* (AA1000). A partir de este estudio realizamos nuestra propia propuesta de contenidos.

En la segunda parte del trabajo se ha procedido a un estudio empírico de tipo descriptivo sobre el contenido de las memorias de sostenibilidad de una muestra de entidades bancarias, con el objeto de determinar el nivel de respuesta de las memorias al aludido principio de transparencia. En concreto, han sido objeto de estudio los contenidos de las memorias de sostenibilidad correspondientes al año 2006 de los seis grandes bancos españoles (Banco Santander, BBVA, Banco Popular, Banco Sabadell, Banesto y Bankinter).

Nos centramos en el estudio de empresas encuadradas dentro de un mismo sector, puesto que el tipo de información suministrada, los instrumentos utilizados, la identificación de los diferentes grupos de interés, etc. son aspectos que se presentan de manera más homogénea cuando se trata de empresas de un mismo sector.

La razón que explica la elección del sector bancario está en el fuerte dinamismo que estas entidades han presentado en el ámbito de la RSE en nuestro país, y a la existencia de algunas propuestas normalizadoras por parte de organismos internacionales, en el ámbito de la actividad de las entidades financieras.

## PRIMERA PARTE. NECESIDADES DE INFORMACIÓN EN EL ÁMBITO DE LA RSE

### 2. Información, transparencia y credibilidad de la RSE

En la Comunicación de la Comisión Europea de julio de 2002 se hace referencia a que “la transparencia es un componente esencial del debate sobre la responsabilidad social de las empresas puesto que contribuye a mejorar sus prácticas y su comportamiento, al tiempo que permite a las empresas y a terceras partes cuantificar los resultados obtenidos”. De esta forma, surge la necesidad de rendir cuentas y de informar a las partes interesadas sobre los aspectos de la RSE, con un objetivo fundamental: mejorar la transparencia y la credibilidad de las empresas haciendo más visibles sus actuaciones sociales, sobre todo después de los últimos escándalos financieros, de los casos de vulneración de los derechos humanos acontecidos en países del tercer mundo y de las noticias de agresiones al medio ambiente protagonizadas por algunas multinacionales. Ello se traducirá en una mayor reputación corporativa y repercutirá a su vez en una mayor legitimidad social de las empresas.

Ambos aspectos, transparencia y credibilidad, se sustentan en gran medida en la comunicación de las actuaciones y de los logros alcanzados en materia de responsabilidad social a través de los canales de información disponibles. Dado que la transparencia es un principio básico de la responsabilidad social, así como un objetivo de la misma, la divulgación de la información adquiere un papel esencial en las políticas de RSE. La construcción de información de acuerdo al compromiso con los grupos de interés y el acceso a la información relevante para éstos, promueven la transparencia de las organizaciones (AECA, 2004).

En este sentido, en España, el Foro de Expertos de Responsabilidad Social en su primer documento ya incluía la siguiente declaración: “Se deben regular y universalizar los aspectos cruciales que dan credibilidad y rigor a la RSE: la información de las empresas a las partes interesadas y a la sociedad en general,

y la verificación de dicha información". Este documento se complementa con el correspondiente a la IV sesión de trabajo de dicho Foro, "El Informe de RSE como motor de la Responsabilidad Social", en el que se resalta, por un lado, la necesidad de establecer por parte de la empresa un sistema de información de la RSE para gestionar sus políticas en esta materia y divulgar sus prácticas ante diversas partes interesadas en distintos momentos y, por otro lado, la necesidad de elaborar un informe de RSE.

Con respecto a la credibilidad, la realización de una evaluación de la calidad y de la utilidad de los informes por parte de expertos independientes, repercute sensiblemente sobre este aspecto (Ballou y otros, 2006). En realidad, la credibilidad está relacionada con dos factores (Moneva, 2006): a) la implicación de los grupos de interés en el proceso de recogida de la información y de determinación de las necesidades, y b) la intervención de un experto independiente que garantice la adecuación razonable de los datos contenidos en el informe a la realidad de la organización.

Sin embargo, a pesar del esfuerzo que están haciendo las empresas por informar sobre sus actuaciones en el ámbito de la RSE, Owen y Swift (2001) destacan que existen todavía muchas dudas por parte de los grupos de interés. En primer lugar, en cuanto a si este esfuerzo es el resultado de un verdadero cambio en la cultura de la organización. En segundo lugar, en cuanto a la utilidad de la información suministrada. En un estudio realizado por CECU (2006) sobre la opinión de los consumidores sobre la RSE, los ciudadanos han sido especialmente críticos con la cantidad de información. Esta opinión queda refrendada también en el informe de Forética (2006) sobre la RSE en España, en el que además, un 90% de los consumidores encuestados valora positivamente la posibilidad de certificaciones avaladas por terceros, como un medio que confiera fiabilidad a la información que proporcionan las empresas.

En todo caso, la mayor conciencia por parte de las empresas de las implicaciones sociales y éticas de sus actuaciones, así como la presión ejercida por los diferentes grupos de interés o partícipes, que mantienen expectativas sobre las actividades empresariales y que desean conocer el grado de implicación de las organizaciones con su responsabilidad social, han desembocado en un auge considerable de la denominada "información sobre sostenibilidad".

En el impulso que ha tenido la publicación de la información sobre RSE han sido determinantes varios factores, entre los que se pueden destacar (Moneva, 2005b):

- a) La implicación institucional, nacional e internacional, reflejada en documentos como el libro verde de la Comisión Europea, el Pacto Mundial de las Naciones Unidas o el informe de la subcomisión parlamentaria del Gobierno.
- b) La presión de los mercados, especialmente de los mercados financieros a través de mecanismos como los índices de sostenibilidad (*Dow Jones Sustainability Group Index*, *FTSE4GOOD*), los que elaboran algunas agencias como *Sustainable Asset Management (SAM)*, *Ethical Investment Research Services (EIRIS)*, etc. o los fondos de inversión éticos.
- c) El surgimiento de propuestas que facilitan la elaboración de informes y la homogeneización de la información.

Más allá de la legitimidad social o la reputación, existen también razones de índole económico-financiera que podrían justificar la enorme expansión de la información social. Existen investigaciones a nivel internacional resumidas por Gray (2006) tanto sobre la posible relación entre los informes sobre RSE y el rendimiento financiero, como sobre la posible relación entre el rendimiento social y el rendimiento financiero de las empresas. En el primer caso, Gray llama la atención sobre las hipótesis que explican esta relación:

- 1) Las organizaciones rentables son las que pueden permitirse elaborar voluntariamente este tipo de informes y,
- 2) se identifican estos informes como una vía a través de la cual informar mejor del rendimiento económico; sin embargo, en los estudios empíricos, que se mencionan más adelante, esta relación no es clara, en algunos se demuestra que la incidencia de otras variables ocultan esta relación y, en otros, se señala cómo la elaboración de estos informes está muy unida al tamaño de la empresa y al tipo de actividad que desarrolla.

En el segundo caso, Gray resalta que en el conjunto de las investigaciones se pone de manifiesto una gran diversidad de conclusiones sobre la posible relación entre el rendimiento social y el rendimiento financiero, justificadas por Wagner (2001) por la gran diversidad de metodologías o de diseños de las investigaciones. Estos inconvenientes fueron soslayados por Orlitzky y otros (2003) al realizar un estudio más completo y detallado para poner de manifiesto la relación positiva que existe entre ambos rendimientos, argumentando que la relación es bidireccional y cómo influyen en ella variables como la gestión de la calidad y la reputación corporativa de las empresas analizadas.

En nuestro país, los trabajos de Carmona y Carrasco (1988), Moneva y Llena (1996), Archel (2003), Fernández y Luna (2003), García-Ayuso y Larrinaga (2003) y Moneva y Llena (2004), ponen de manifiesto el lento pero sostenido crecimiento en la divulgación de este tipo de información, en particular la relacionada con el medio ambiente. Archel (2003) constata, tras una revisión de los principales trabajos sobre los factores que condicionan la divulgación de la información social y medioambiental, que la rentabilidad de la firma no es un aspecto determinante en el volumen de información suministrada. A la misma conclusión habían llegado los trabajos de Carmona y Carrasco (1988), Moneva y Llena (1996), Moneva y Lameda (2003) y posteriormente Husillos (2007). Tampoco son determinantes ni la cotización de las acciones, ni el país de procedencia de la mayoría del capital social. Por el contrario, son las grandes empresas y las pertenecientes a sectores críticos (petroquímico, electricidad, agua, gas y metal-mecánico) las que mayor volumen de información social y medioambiental incluyen en sus informes (García-Ayuso y Larrinaga, 2003). También se observa que las prácticas sobre gestión medioambiental difieren significativamente entre los sectores de actividad.

En cualquier caso, exista o no esta relación entre la cantidad de información sobre la RSE y los resultados financieros, nos parece poco afortunado el tratar de vincular la responsabilidad social con una posible mejora de la rentabilidad de la empresa. El reducir el ámbito de la RSE a los aspectos puramente económicos nos llevaría a ser injustas con todas aquellas empresas que han asimilado sus compromisos con un verdadero convencimiento sobre sus responsabilidades, más allá de otras razones mercantilistas. La asociación de la RSE con la rentabilidad podría llevar a confundir la necesidad de legitimar ante los grupos de interés las actuaciones de las empresas con una mera utilización de la RSE de manera a veces hipócrita en beneficio de la imagen de la propia organización.

Justificada la necesidad, utilidad e importancia de la información en el contexto de la RSE en términos de transparencia y credibilidad, y planteada la duda de su incidencia sobre la rentabilidad, queda ahora abordar dos cuestiones importantes: por un lado, el contenido de la información, esto es, de qué informan las empresas y lo que ello implica en términos de prácticas y estrategias de RSE, y, por otro, cómo transmiten las empresas esta información. Al final, los grupos de interés deberían ser capaces de poder entender y juzgar el modelo de responsabilidad social que adoptan las empresas y las políticas y estructuras de gestión diseñadas al respecto, en aras de una mayor transparencia.

### 3. Información que debe ser objeto del principio de transparencia

La información sobre responsabilidad social puede ser utilizada como un instrumento para gestionar las relaciones entre la empresa y sus grupos de interés (McMurtrie, 2005). Es necesario adaptar los contenidos a cada una de las audiencias o destinatarios de esa información. La información necesaria para influir o dar respuesta a las expectativas de los grupos de interés, tendrá efectos determinantes en la naturaleza y el contenido de los informes.

Así pues, la decisión sobre qué información de sostenibilidad han de revelar las empresas debe basarse en el diálogo permanente y abierto con todas las partes interesadas (AECA, 2005). Según AECA, la información suministrada por las empresas en relación con su RSE debe hacer referencia a:

- a) El comportamiento socialmente responsable de la entidad, su compromiso con el desarrollo sostenible y su eficacia en el cumplimiento de sus funciones económicas, sociales y medioambientales (triple cuenta de resultados).
- b) La capacidad de la entidad para generar externalidades socialmente responsables, que cubran las necesidades de las distintas partes interesadas.

Sin embargo, según el informe de la Fundación Ecología y Desarrollo (2006), en España, pese al notable incremento de la información de sostenibilidad, aún no se han superado ciertos temores por parte de las empresas, que siguen siendo muy prudentes a la hora de informar acerca de los riesgos y las dificultades para cumplir con sus objetivos de sostenibilidad y sus compromisos voluntarios.

Cuando se analiza en profundidad la información que se aporta para atender el principio de transparencia se descubren dos tipos de empresas (Redondo, 2005): las que describen lo que hacen, presentando aspectos dispersos sobre los resultados obtenidos, y las que describen además cómo lo hacen, cómo se relacionan con su entorno, los compromisos adquiridos y los procesos que han seguido para el cumplimiento de los mismos. La clave está en el nivel de integración de la RSE en las políticas, estrategias, definición de objetivos y, en general, en la cultura de la empresa.

Por su parte, Vilanova y otros (2006) sugieren que el *benchmarking* (compararse con los demás), el diagnóstico de la situación, los planes de actuación y la batería de indicadores implantados, incluyen casi toda la información que demandan los grupos de interés.

Para dar respuesta a todos estos contenidos es necesario informar mediante el denominado enfoque de la triple cuenta de resultados (*triple bottom line*), asumido por la mayoría de iniciativas y propuestas, orientando los contenidos tanto hacia los resultados obtenidos como hacia los procesos seguidos.

El enfoque de información basado en los tres elementos de la triple cuenta de resultados se fundamenta en dos asunciones (Moneva, 2005b):

- a) Los elementos económicos, medioambientales y sociales no son independientes entre sí, por lo que la información adquiere fuerza y significado cuando se realiza de un modo integrado. En este sentido, la incorporación en la información sobre RSE de los denominados indicadores integrados que pongan de manifiesto las interrelaciones entre los diversos aspectos considerados en la triple cuenta de resultados, podría ser de gran utilidad.
- b) El papel activo de los grupos de interés de la organización, que no deben quedar en meros lectores de la información. Su participación e implicación en la configuración de la información de sostenibilidad es esencial. Para ello es necesario articular los mecanismos que favorezcan el diálogo con los grupos de interés y su implicación en el proceso.

Este último aspecto relacionado con la necesidad de involucrar y hacer partícipes en el proceso a los grupos de interés, merece especial atención para Owen y Swift (2001), al resaltar que uno de los principales problemas que presentan los sistemas de gestión de la RSE es que los mecanismos, que aseguren que el punto de vista de aquéllos se está considerando en la toma de decisiones, están ausentes.

#### **4. ¿Cómo debe proporcionarse la información sobre la RSE?**

Establecida la necesidad y las líneas maestras de contenido de la información sobre la responsabilidad social, cabe ahora preguntarse cuál es el canal más adecuado para poder comunicar dicha información.

La información sobre RSE traspasa las fronteras de la información contable– financiera dado que cualquier intento de llevar a cabo una cuantificación monetaria de la realidad social a través de las normas y principios contables, carecería de sentido. Lo social es fundamentalmente intangible, y por lo tanto, difícil de cuantificar. Para Gallardo y Castilla (2005), la trascendencia del contenido cualitativo dentro de este tipo de comunicaciones justifica la relevancia de procedimientos



alternativos a los puramente contables para comunicar el estado y el avance de las políticas sociales en el ámbito empresarial. Para Porto (2005), la RSE abre nuevas posibilidades a la contabilidad, la cual tendrá que incorporar la información necesaria para demostrar públicamente el cumplimiento de los valores sociales incorporados a su gestión cotidiana.

Sin embargo, y aun reconociendo la dificultad que entraña el legislar e integrar este tipo de información en los estados contables, debemos recordar la aportación realizada por la Resolución de 25 de marzo de 2002 del ICAC (Instituto de Contabilidad y Auditoría de Cuentas) por la que se publican normas para el reconocimiento, valoración e información de los aspectos medioambientales en las cuentas anuales, así como la Resolución de 8 de febrero de 2006 por la que el ICAC aprueba normas para el registro, valoración e información de los derechos de emisión de gases de efecto invernadero.

Igualmente conviene recordar cómo diversos autores han propugnado durante algún tiempo la incorporación del llamado balance social o del estado de capital intelectual, como documentos informativos propios para los fines que hemos comentado. Estos documentos persiguen reflejar el carácter intangible de lo social, pero, sin embargo, han tenido poca difusión en el ámbito de la RSE (Moneva y Llena, 1996; Hernández, 1999).

Según Redondo (2005), actualmente las empresas utilizan básicamente dos fórmulas a la hora de dar respuesta a los requerimientos crecientes de información integral y transparente sobre su responsabilidad social: una, incluir la información social y medioambiental en los informes anuales tradicionales; dos, realizar una memoria de sostenibilidad específica.

La primera fórmula ha sido, según Archel (2003), la herramienta utilizada por las empresas para presentarse ante la sociedad como socialmente responsables durante el periodo 1994–1998.

En cuanto a la segunda, la memoria de sostenibilidad, es sin duda el medio que actualmente están utilizando la mayoría de las empresas para suministrar información sobre sus políticas de RSE y sus logros en esta materia (Moneva, 2007). Siguiendo a García Álvarez de Perea (2005), este desarrollo del número de informes de sostenibilidad obedece, entre otras razones a:

- El alto grado de credibilidad que se presta a la información divulgada, sobre todo si previamente ha sido verificada por un tercero independiente.

- Su uso por parte de muchos partícipes como única fuente de información.
- Su extensa distribución, lo que les permite contribuir a la visibilidad de la RSE.
- Su papel como expresión del estado de opinión de la gerencia.
- La imposibilidad de identificar todas las comunicaciones sobre materias sociales en un periodo de tiempo largo, asegurando la compleción de los datos y la accesibilidad.

Sin embargo, los principales problemas que plantean estos informes están relacionados con la dificultad de medir los aspectos sociales, de carácter intangible, la escasa comparabilidad de la información, al no existir un único modelo estandarizado que permita normalizar el tipo de información contenida en las publicaciones, y la fiabilidad de los contenidos, aspecto éste que trata de ser solventado a través de la auditoría, verificación o certificación correspondiente.

En cuanto a la estandarización de los contenidos de la información, en los últimos años han surgido, en el panorama internacional, una serie de iniciativas voluntarias que pretenden ayudar a las empresas a planificar sus estrategias, a adaptarse a las políticas, a implementar las herramientas desarrolladas y a responder de forma continua al objetivo de desarrollo sostenible. Tanto Owen y Swift (2001) como Moneva (2006) destacan el GRI<sup>4</sup> y la AA1000<sup>5</sup> como las propuestas de principios y procesos de mayor reconocimiento para proporcionar información de calidad sobre la RSE.

Cualquiera de estas propuestas, utilizadas de forma individual o combinada, puede ayudar a otorgar a las empresas legitimidad, claridad normativa, funcionalidad, bases para el aprendizaje y el compromiso, comunicaciones efectivas y elementos

---

<sup>4</sup> *GRI, Global Reporting Initiative*, es una organización creada en 1997 por la convocatoria de la *Coalición de Economías Responsables del Medio Ambiente (CERES)* y el *Programa de Medio Ambiente de las Naciones Unidas (PNUMA)*. El GRI ha desarrollado la "Guía para la elaboración de un informe de sostenibilidad", cuya primera versión surgió en el 2000, la segunda en el 2002 y la tercera en el 2006, GRI3. Su misión es mejorar la calidad, rigor y utilidad de los reportes de sustentabilidad para que alcancen un nivel equivalente al de los reportes financieros. Se basa fundamentalmente en la implementación del triple balance (triple bottom line), económico, social y medioambiental.

<sup>5</sup> *AA1000, AccountAbility 1000* es una norma de procedimiento que garantiza la calidad transparente de las rendiciones de cuentas, evaluaciones y divulgación sobre aspectos sociales y éticos de la gestión empresarial. Los métodos describen los procesos y las interacciones entre la planificación, contabilidad, auditoría y difusión.

de ayuda en la adaptación de los criterios de RSE en el ámbito concreto de su actividad, que, en definitiva, se traducirán en una mayor transparencia y credibilidad (Ligteringen y Zadek, 2006).

Por el contrario, las iniciativas voluntarias no originan prácticas generalmente aceptadas, consistentes y sistemáticas (Gray, 2001) y plantean dudas acerca de su legitimidad (Gray y otros, 1995b). El principal problema del que adolece la información voluntaria es la utilización de criterios subjetivos en su elaboración, que tiende a presentar datos esencialmente positivos (Moneva y Llena, 2004). Sin duda la estandarización de contenidos es una cuestión compleja ante la enorme diversidad de casuísticas y de variables de carácter intangible que entran en juego, pero coincidimos con Jáuregui (2005) en que al menos sería necesario establecer algún tipo de regulación que incentive las prácticas de RSE o de marco que introduzca un poco de orden ante la enorme dispersión y anarquía que en estos momentos existe con relación a los contenidos de la información social y medioambiental, y que acrecientan la confusión. En este mismo sentido se pronuncia Lizcano (2004), quien opina que al igual que la información financiera tradicional ha pasado por distintos estados hasta alcanzar el actual grado de desarrollo, los nuevos sistemas de información de base social han de ir transitando por distintas etapas de desarrollo y normalización, hasta llegar a ser un instrumento útil y de general aceptación para todos sus usuarios.

A pesar de los esfuerzos actuales, un estudio realizado por Forética 2006, pone de manifiesto la necesidad de abrir nuevos canales que sean capaces de llegar a la población en general, más allá de las memorias y de las páginas webs de responsabilidad social, debido a la falta de adecuación de los mensajes contenidos en estos canales, demasiado especializados y dirigidos a los profesionales del mundo de la responsabilidad social, lo que impide el acceso a todo tipo de personas que puedan estar interesados en conocer el comportamiento socialmente responsable de las empresas.

## **5. La Responsabilidad Social de la Empresa en las entidades financieras**

Las entidades financieras son cada vez más conscientes de su responsabilidad en la lucha contra la pobreza, las desigualdades sociales y su implicación en el desarrollo sostenible, debido a la trascendencia que tiene la prestación de servicios financieros, y su influencia en el desarrollo y la evolución de la economía en

general. Los aspectos sociales están cada vez más presentes en sus actividades de intermediación. Por ello, estas entidades están tratando de evaluar los riesgos sociales y medioambientales que conllevan sus inversiones, y de ofrecer productos y servicios que contribuyan a un desarrollo más humano. Por otra parte, nunca hasta ahora sus grupos de interés habían estado tan sensibilizados con los impactos sociales y medioambientales de las operaciones financieras, por lo que la RSE se convierte en un elemento a considerar, por ejemplo, a la hora de canalizar sus inversiones hacia determinadas empresas, en la política de concesión de créditos, a la hora de la identificación, administración y control de riesgos, al evaluar la conveniencia de financiar determinados proyectos o a la hora de ofertar productos financieros a sus clientes, dentro de lo que se ha dado en llamar “banca ética o alternativa”.

Sin embargo, para De la Cuesta (2006), en ocasiones el sector bancario no se cuestiona en profundidad los intereses de otros agentes sociales al margen de los accionistas, lo que deriva en comportamientos socialmente irresponsables como podrían ser el desabastecimiento financiero que desemboca en la exclusión financiera de clientes sin recursos, las dificultades de las pymes para acceder a la financiación, el fomento del sobreendeudamiento que contribuye a la marginalidad, la manipulación de los mercados financieros, el fomento de la evasión fiscal mediante la colocación de fondos en paraísos fiscales o la incorrecta aplicación de códigos de conducta dirigidos a la detección del fraude, el blanqueo de dinero, la corrupción o los sobornos.

En los últimos años, para dar respuesta a esta mayor demanda de información y de implicación de la RSE en las actuaciones del sector, se han ido desarrollando distintas iniciativas entre las que destacaríamos las siguientes:

En el año 2002, el *Forum for the Future* publica los Principios de Londres, y examina el papel de las instituciones financieras inglesas en la promoción de un desarrollo más sostenible. Se trata de siete principios en los que se proponen las condiciones del sistema financiero y el rol que deben desempeñar las instituciones de dicho sistema en la financiación del desarrollo sostenible.

En 2005, el Secretario General de la ONU inició el proceso para el establecimiento de una serie de Principios para la Inversión Responsable con el apoyo del Programa de Naciones Unidas para el Medio Ambiente y del Pacto Mundial de las Naciones Unidas (*Global Compact*), proceso del que surgió la Iniciativa Financiera del Programa de Naciones Unidas (UNEP-FI). Estos principios incorporan en el proceso de gestión, los criterios sociales, medioambientales y de gobernanza necesarios

para poder alcanzar mayores retornos de las inversiones en el largo plazo y unos mercados financieros más sostenibles. Como continuidad de esta iniciativa, en noviembre de 2006 se reúne el grupo de trabajo de gestión de activos de la UNEP-FI para, entre otras cosas, tomar el pulso de las inversiones socialmente responsables por parte de la banca privada, identificar las barreras para potenciar su crecimiento, y aportar soluciones.

En julio de 2006, las instituciones financieras adheridas a los llamados Principios de Ecuador se comprometieron a establecer unos preceptos comunes para orientar la financiación de proyectos de desarrollo, siguiendo criterios sociales y medioambientales. Los Principios de Ecuador son un conjunto voluntario de directrices para gestionar social y medioambientalmente las políticas, procedimientos y estándares relacionados con la financiación de proyectos, particularmente en mercados emergentes.

En enero de 2007, la *International Finance Corporation* (IFC) publica su Guía para la integración de las cuestiones sociales y medioambientales en la planificación estratégica de las instituciones financieras, como fuente de ventajas competitivas, en la que, además, se recopila una serie de buenas prácticas en el sector bancario.

Desde el punto de vista de la elaboración de informes es de destacar la adaptación sectorial que GRI hizo en el año 2002 mediante la publicación de un suplemento para el análisis del desempeño social, basado en los trabajos previos de *Spi-Finance* en colaboración con el programa medioambiental de las Naciones Unidas (UNEP) y con el *World Business Council of Sustainable Development* (WBCSD), y que en el año 2005 ha sido complementado con otro suplemento para el análisis del desempeño medioambiental.

La propuesta GRI adaptada al sector financiero, establece los indicadores de desempeño más importantes con respecto a los impactos sociales del sector de servicios financieros en las siguientes áreas:

1. Desempeño social interno, incluyendo las relaciones con las familias de los empleados.
2. La sociedad en general, como por ejemplo el desempeño frente a las localidades y los países en los que opera la empresa.
3. Impactos de los productos y servicios sobre los clientes, así como sobre las personas que son influidas indirectamente por los servicios financieros.

4. Desempeño social de los proveedores, así como desempeño de la entidad financiera frente a dichos proveedores.

Los indicadores de desempeño social se organizan en torno a cuatro tipos de clientes: banca minorista, banca de inversiones, gestión de patrimonios y seguros<sup>6</sup>.

## SEGUNDA PARTE. LA RSE EN EL SECTOR BANCARIO: UN ESTUDIO EMPÍRICO

### 6. Metodología del análisis empírico

El análisis empírico realizado pretende evaluar la asunción del principio de transparencia en el ámbito de la RSE, aplicado al caso del sector bancario español. Para ello, la metodología seguida ha consistido en un análisis de los contenidos de las memorias de sostenibilidad de los seis mayores bancos españoles: BBVA, Bankinter, Banco Sabadell, Banco Popular, Banesto y Banco Santander, correspondientes al ejercicio 2006. Esta metodología de tipo descriptivo está bastante extendida y ha sido contrastada con éxito en el ámbito de la responsabilidad social (Gray y otros, 1995a; Llena y otros, 2007 y Moneva y otros, 2007). El objetivo de este estudio consiste en evaluar la adecuación de los contenidos de las memorias a una propuesta de contenidos que realizamos a partir del estudio de las iniciativas GRI y AA1000. El análisis de las prácticas concretas llevadas a cabo por cada una de las empresas queda fuera del alcance de este estudio. No se trata por lo tanto de un trabajo de investigación sobre “buenas prácticas”, por lo que se ha prescindido de la descripción de las experiencias concretas puestas en marcha en cada una de las entidades.

Las razones que nos han llevado a elegir las seis empresas del sector bancario que constituyen la muestra están relacionadas con el mayor dinamismo que estas entidades han demostrado en el ámbito de la gestión de la RSE. Todas ellas cuentan con una tradición de varios años en la publicación de memorias y cuatro de ellas

---

<sup>6</sup> La información también podría organizarse en torno a las categorías de clientes establecidas en la Directiva 2004/39/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, relativa a los mercados de instrumentos financieros (Midif, por sus siglas en inglés) cuyo objetivo es elevar la protección de los inversores a través de un amplio catálogo de normas de conducta y de procedimientos de gestión de riesgos y de auditoría interna. La clasificación de clientes Midif incluye: clientes de banca comercial, clientes profesionales y otras contrapartes (entidades de inversión, empresas de seguros, fondos de inversiones, etc.).

son las únicas entidades bancarias que presentan informe de conformidad con la iniciativa GRI (BBVA, Banco Santander, Banco Sabadell y Banco Popular). Asimismo, han demostrado una gran iniciativa, liderando algunos proyectos y comisiones de estudio en este ámbito<sup>7</sup>. Además, se trata de empresas bastante representativas del sector, debido a su gran tamaño y nivel de implantación. Finalmente, se trata de las entidades bancarias que han formado parte desde el año 2004 del ranking de empresas de mayor reputación corporativa, elaborado por MERCO en 2008.

En el análisis se ha prescindido de las cajas de ahorro a pesar de su larga tradición como agentes promotores de beneficios sociales. El hecho de que éstas se definan como entidades sin ánimo de lucro, determina de manera inherente su mayor carácter social. De hecho, su obra social es uno de sus principales rasgos distintivos. Esta particularidad nos ha llevado a excluirlas del análisis porque consideramos que no serían comparables con las empresas analizadas y así centrarnos tan sólo en aquellas entidades del sistema financiero que no tienen adquirido a priori ese compromiso social, en virtud de su forma jurídica.

En la información que proporcionan las empresas del sector bancario se debería contemplar la RSE de manera transversal por parte del sistema de gestión general de la empresa. Ello supone que la información relacionada con la responsabilidad social de la empresa forme parte del sistema de gestión, como una variable clave más, y que a su vez de ese sistema se deriven los resultados de su gestión. Por ello, tanto los procesos que integran ese sistema de gestión como los resultados obtenidos, son parte de la información que deberían componer los informes o memorias de la RSE.

En los epígrafes siguientes, ambos tipos de información sobre el proceso de gestión y los resultados obtenidos, serán contrastados con los contenidos sugeridos por GRI (versión 3) y AA1000 ya que, según se ha mencionado anteriormente, ambas iniciativas han alcanzado un elevado grado de difusión y madurez.

## **7. La información sobre el proceso de gestión de la RSE**

En relación con el proceso de gestión y sus elementos, podemos destacar que las propuestas de información anteriormente mencionadas, incluyen estos aspectos, aunque no de forma precisa.

---

<sup>7</sup> Por ejemplo, BBVA y Banco Santander son vocales de la comisión de Responsabilidad Social Corporativa de la Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas (AECA) desde su inicio.

En este sentido, el estándar AA1000 contempla los siguientes aspectos, recomendando que se evalúe tanto su inclusión en los informes, como la calidad de la información suministrada:

- a) En el apartado referido a la “Información descriptiva” además de incluir la información que identifica a la empresa, su misión y valores, hace referencia a la necesidad de incorporar información sobre los procedimientos para la gestión adoptados, incluyendo la definición de objetivos y sus relaciones, información sobre el papel jugado por los grupos de interés, y sobre los sistemas para el tratamiento de las cuestiones sociales y éticas.
- b) En la propuesta se mencionan los “Mecanismos para la implicación de los grupos de interés” que hacen referencia tanto a la opinión de estos sobre el desempeño social y ético de la empresa, y sobre el proceso, como al estudio de sus expectativas y a las evidencias de su participación en todo el proceso de gestión de la responsabilidad social, identificando las cuestiones que desde su punto de vista son claves, y articulando sistemas para el *feedback*. Finalmente, se menciona la necesidad de someter el informe a un proceso de auditoría.

Por su parte, la propuesta GRI (versión 3) considera estos aspectos en diferentes apartados, entre los que destacaríamos:

- a) En el apartado 1 “Estrategia y Perfil”, además de la información sobre el perfil de la organización, se destaca la aportación de la visión estratégica que la organización tiene sobre la sostenibilidad por medio de la inclusión de la declaración del máximo responsable sobre la relevancia de ésta para la organización y su estrategia, o la descripción de los principales impactos incluyendo los procesos disponibles para afrontar los cambios pertinentes, y algunos aspectos sobre los parámetros de la memoria como la necesidad de la verificación externa. Se recoge aquí también la información sobre gobierno corporativo, los compromisos externos y la participación de los grupos de interés.
- b) En el apartado 2 “Enfoque de gestión e indicadores de desempeño”, la iniciativa GRI hace una propuesta de indicadores de control que garanticen la transparencia en el ámbito de las políticas de RSE y en los resultados obtenidos. En este momento, es necesario denunciar el pragmatismo que puede conferir a las memorias de sostenibilidad el intento de reducir la información sólo a aquello



que es medible y cuantificable<sup>8</sup>. En relación con los indicadores de desempeño de las diferentes dimensiones de la triple cuenta de resultados, se requiere una breve exposición sobre el enfoque de gestión desarrollado por la empresa que incluya los objetivos específicos, las políticas que definen el compromiso de la organización, la identificación de los responsables, la sensibilización y, los procesos de seguimiento y medición, así como de acción correctiva y preventiva.

Una revisión de estos aspectos y una reflexión al respecto, nos han llevado a identificar una serie de cuestiones que consideramos claves en el proceso de gestión de la RSE y que, por lo tanto, son aquellas sobre las que deberían informar las empresas, y que debieran haber sido incorporadas a las memorias de responsabilidad social de las entidades del sector bancario que han sido analizadas. Las cuestiones clave en el proceso de gestión de las que a nuestro juicio es necesario informar en las memorias, se resumen en el cuadro nº 1.

#### Cuadro nº 1. Información sobre el proceso de gestión de la RSE

1. Información descriptiva de la organización y parámetros de referencia de la memoria
2. Misión, Visión y Valores
3. Política de RSE o Compromiso Social
4. Líneas estratégicas
5. Identificación de los grupos de interés prioritarios
6. Canales de comunicación, participación y diálogo con los grupos de interés
7. Integración de las expectativas de los grupos de interés
8. Identificación de oportunidades y riesgos
9. Fijación de objetivos medibles y evaluación de desviaciones
10. Verificación interna y externa
11. Otra información relevante

Fuente: Elaboración propia a partir de la información derivada de las propuestas de GRI y AA1000.

<sup>8</sup> En este sentido puede consultarse el editorial elaborado por el consejo de redacción de la *Revista de Fomento Social*, nº 244, "La Responsabilidad Social de la Empresa, ¿el coste de tener conciencia?", pp. 499-517.

Todas estas cuestiones han sido analizadas en las entidades objeto de estudio y se comentan en los siguientes epígrafes.

### *7.1. Información descriptiva de la organización y parámetros de la memoria*

En relación con este apartado, el tipo de información suministrada está relacionada con el perfil de las entidades que componen el grupo, el tipo de actividad que realizan, n° de oficinas, países en los que desarrolla su actividad, estructura organizativa, unidad responsable, n° de empleados, etc.

Normalmente las entidades analizadas llevan elaborando este tipo de memoria desde hace varios años. Sin embargo, no se mencionan las relaciones de ésta con otros documentos, salvo las cuentas anuales, el Código de Conducta o el Informe de Gobierno Corporativo. En general, existe poca vinculación con otros informes pertenecientes al proceso de gestión de la organización.

Igualmente cabe destacar, la ausencia casi generalizada de una descripción de las metodologías empleadas a lo largo de todo el proceso así como de las técnicas para la medición de los datos cuantitativos y cualitativos.

Cabe mencionar cómo, en general, la responsabilidad social se gestiona desde una unidad organizativa específicamente creada al efecto, dependiente del presidente de la entidad o del departamento de comunicación.

También cabe resaltar que, dado el carácter internacional de muchas de las operaciones financieras que realizan este tipo de entidades del sistema bancario, y debido a la existencia de sucursales en diferentes países, sea necesario establecer claramente el alcance y los límites de la memoria. Generalmente, en las memorias analizadas se expresa el alcance, pero no se identifican los límites de la información<sup>9</sup>.

---

<sup>9</sup> Esta información es muy importante en este tipo de entidades por el hecho de que la mayoría tienen sucursales en otros países, en algunos casos, países considerados de alto riesgo y en los que es conocido los escándalos por comportamientos irresponsables de las entidades, desde el punto de vista económico, social e incluso medioambiental. Es de resaltar los últimos escándalos relacionados con la incomprensión del crecimiento desmesurado de los depósitos oficiales en la banca privada de países como Venezuela o Bolivia.

## 7.2. Misión, Visión y Valores

Las instituciones del sistema bancario tienen definidos su misión, su visión y los valores que sirven como guía en su actuación y la de sus trabajadores. En general dichos valores giran en torno al cliente, la calidad, la innovación, la flexibilidad, el dinamismo, la excelencia y la ética en los negocios.

## 7.3. Políticas de RSE o Compromiso Social

La Política de RSE o Compromiso Social debería ser la guía de la actuación socialmente responsable de la empresa. En las memorias de las entidades analizadas destaca la información sobre la existencia de las siguientes políticas:

1. Las políticas sociales se analizan en los informes en sus dimensiones: laboral, de derechos humanos y de compromiso con el entorno más cercano. Destacan los esfuerzos en materia de formación, conciliación de la vida laboral y profesional, la igualdad de oportunidades, la mejora del acceso al sistema financiero a las personas con discapacidad o en riesgo de exclusión, la labor de patrocinio de actividades culturales llevada a cabo en muchos casos por sus fundaciones, y la colaboración en proyectos de entidades no lucrativas y ONG.
2. Las políticas de gobierno corporativo suelen figurar en una memoria independiente que estas entidades tienen la obligación legal de elaborar. Sin embargo, a pesar de ello, algunas de las entidades analizadas incorporan también algunos de los aspectos relacionados con este ámbito en su análisis del compromiso con los accionistas.
3. En lo referente a las políticas de clientes, en general, se realiza un análisis más o menos detallado del tipo de cliente y de su relación con él. Destaca la importancia del análisis de las quejas y reclamaciones, así como el análisis que algunas entidades hacen de la seguridad del cliente. En este sector y dada la importancia que tiene para su negocio la información que se dispone de los clientes, es de resaltar como aspecto del que informar, la política de protección de datos y de confidencialidad de la información. Sin embargo, no se ha encontrado ninguna referencia a la importancia que tiene en algunas entidades las remesas de los emigrantes, ni si tienen establecida alguna política específica.

4. La política medioambiental de estas entidades podría resumirse en aspectos como: la eficiencia en el uso de los recursos naturales (principalmente papel y energía), formación y sensibilización de los empleados, inclusión de criterios ambientales en el análisis de riesgos de las operaciones financieras, desarrollo de productos y servicios financieros en materia medioambiental, financiación de proyectos que contribuyan a la innovación en esta materia, influencia positiva en el comportamiento ambiental de los grupos de interés, etc.
5. Uno de los riesgos principales que deben afrontar estas entidades es la corrupción y el blanqueo de capitales. Para ello las entidades analizadas desarrollan políticas anticorrupción y cuentan con sistemas que permitan la detección de personas sospechosas de realizar actividades delictivas u operaciones de blanqueo de capitales. Sin embargo, no se hace ninguna mención de la eficacia de éstas.
6. Las entidades del sistema bancario deben colaborar en las acciones de interés social promovidas por sus proveedores y favorecer la existencia de un clima cordial en las relaciones. En este sentido, podemos destacar dos aspectos fundamentales mencionados por el BBVA en su informe y a los que el resto de entidades presta más o menos atención: la aplicación de criterios de objetividad, transparencia, profesionalidad e igualdad de oportunidades en la selección de proveedores y en la relación mantenida con ellos y, el impulso entre sus proveedores de principios de ética y responsabilidad corporativa, incluso regulando contractualmente la no-vulneración de los derechos humanos, o el respeto al medioambiente, principalmente en el caso de proveedores en países emergentes.

#### 7.4. Líneas estratégicas

En la mayoría de los casos, las memorias contienen una descripción de las líneas estratégicas generales de la empresa, incluso en términos que van más allá de la RSE. En pocas ocasiones se evalúa el grado de consecución de las estrategias marcadas en ejercicios anteriores, ni se aportan ideas de mejora.

Tan sólo resulta bastante exhaustiva la definición de líneas estratégicas que se hace en el informe anual de responsabilidad social del BBVA, en el que en relación a cada uno de sus grupos de interés se informa de:

- El compromiso del BBVA con el grupo de interés en cuestión.
- Las fortalezas de la entidad con respecto al mismo.

- Las principales líneas de trabajo para 2007, que podrían considerarse como una definición de objetivos de carácter más inmediato dentro de la estrategia del grupo.

Por otra parte, el Banco Santander incluye en cada apartado del llamado “mapa de sostenibilidad”, los logros del 2006 y los objetivos para el 2007.

### *7.5. Identificación de los grupos de interés prioritarios*

Para el conjunto de empresas analizadas, los grupos de interés generalmente identificados son: accionistas e inversores, empleados, clientes, proveedores, administraciones públicas y entes reguladores, y entorno social y ambiental.

Banco Sabadell presenta un interesante análisis en el que se relacionan los grupos de interés con sus valores corporativos.

Banco Santander informa sobre las bases para la identificación y selección de los grupos de interés relevantes para la organización, además de los enfoques adoptados para la inclusión de estos, indicando la frecuencia de la participación por tipos y categorías de partícipes.

### *7.6. Canales de comunicación, participación y diálogo con los grupos de interés*

Destacaríamos Banco Sabadell, BBVA y Banco Santander como las empresas que presentan el mayor número de canales de comunicación y diálogo con sus grupos de interés, como por ejemplo, los incluidos en el cuadro nº 2.

**Cuadro nº 2. Canales de comunicación y diálogo con los grupos de interés**

<b>Empleados</b>	<b>Clientes</b>	<b>Accionistas</b>	<b>Proveedores</b>	<b>Sociedad</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>– Entrevistas personales con responsables</li> <li>– Portal del empleado o “Intranet” corporativa</li> <li>– Programa corporativo de integración</li> <li>– Encuesta de clima laboral</li> <li>– Encuesta de satisfacción</li> <li>– Buzón de sugerencias incentivado</li> <li>– Servicio o línea de atención al empleado</li> <li>– “Webcast” con los empleados de eventos corporativos</li> <li>– Boletines periódicos o revistas con interés relevante</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Atención personalizada</li> <li>– Encuesta de satisfacción cliente</li> <li>– Encuestas para el conocimiento de hábitos</li> <li>– Servicio de atención al cliente</li> <li>– Sistema de reclamaciones</li> <li>– Defensor del cliente</li> <li>– Jornadas de trabajo</li> <li>– Página “web”, teléfono y cajeros como canales de comunicación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Gabinete de comunicación</li> <li>– Páginas específicas en la “web” corporativa</li> <li>– Boletines periódicos</li> <li>– Informe anual</li> <li>– Servicio de relaciones con los accionistas u oficina de atención al accionista</li> <li>– Servicio de relaciones con el inversor</li> <li>– Buzón de sugerencias</li> <li>– Organización de “Día del Inversor”</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Portal de compras en internet</li> <li>– Encuestas de satisfacción</li> <li>– Reuniones periódicas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Departamento de comunicación</li> <li>– Creación de dirección correo electrónico información RSE</li> <li>– Comisión de Patrocinio y mecenazgo</li> <li>– Creación de fundaciones</li> <li>– Sistema “webcasting” a través del portal corporativo y la página “web” corporativa</li> <li>– Encuesta de opinión pública sobre RSE</li> <li>– Evaluaciones de analistas de RSE</li> <li>– Servicio de estudios</li> <li>– Diálogo directo con ONG, centros académicos, etc.</li> <li>– Organización de jornadas, conferencias y presentaciones.</li> </ul>

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos en la investigación.

### 7.7. Integración de las expectativas de los grupos de interés

Para cada grupo de interés, se deberían poner de manifiesto cuáles son las cuestiones más relevantes, es decir, aquellas a las que cada uno de ellos es más sensible y que, por lo tanto, deben ser objeto de una mayor transparencia. Deberían analizarse cuáles son sus expectativas e incluso, mostrar la existencia de intereses contrapuestos, poniendo de manifiesto el grado de consenso entre los participantes.

El BBVA ha diseñado un sistema para detectar aquellas cuestiones más relevantes desde el punto de vista de sus grupos de interés. Para ello, se elabora una matriz en la que se agrupan por categorías los asuntos identificados por distintas vías: los canales de comunicación y diálogo con los grupos de interés, el análisis de las prácticas sectoriales y de la opinión de expertos, así como las cuestiones incorporadas a los principales estándares y propuestas internacionales y de las agencias de verificación, en el ámbito de la RSE. A continuación, se realiza un doble análisis: en primer lugar, en términos de comparabilidad de la información con otras empresas del sector, y en segundo lugar, en base a criterios de pertinencia con respecto al contexto de la sostenibilidad. Finalmente, con las cuestiones que pasan el filtro anterior, es decir, que demostraron ser comparables y pertinentes, se realiza un análisis sobre el grado de consenso existente entre los distintos grupos de interés consultados. A su vez este resultado, se pone en relación con los objetivos estratégicos definidos por el banco para determinar de forma coherente los asuntos que se deben incorporar.

Banco Santander cuenta con un sistema específico de identificación de las expectativas de sus grupos de interés. Lleva a cabo un estudio de la materialidad basado en el análisis de los aspectos relevantes contenidos en diversas memorias de RSE del sector financiero, los asuntos considerados para los índices de sostenibilidad, los tratados en los medios de comunicación y en internet. El estudio se complementa con un proceso consultivo a grupos de interés específicos como son entidades no lucrativas y profesionales académicos.

### *7.8. Identificación de oportunidades y riesgos*

Una de las principales aportaciones del proceso de gestión consiste en la posibilidad de detectar oportunidades de mejora en ciertos ámbitos, que permitan avanzar de manera continua en la consecución de la responsabilidad social. Sin embargo, por lo general, las entidades bancarias analizadas no se han preocupado por poner de manifiesto estas oportunidades, ya que los informes suelen expresarse en clave positiva, relacionando tan sólo los logros alcanzados pero no las oportunidades perdidas ni los retos de cara al futuro. Los informes son exclusivamente de carácter histórico, relatando los hechos acontecidos, pero de una naturaleza poco anticipativa a las posibles líneas de actuación. Tan sólo BBVA y Banco Santander reconocen explícitamente la existencia de una serie de aspectos en los que aún es posible seguir avanzando, al mencionarlos como campos de mejora.

En general, se identifican como riesgos de este sector: la prevención del blanqueo de dinero, el control de la posible financiación de actividades terroristas o delictivas,

la protección de datos de carácter personal y la seguridad de la información, la prevención del fraude, la exclusión financiera, etc.

### 7.9. Fijación de objetivos medibles y evaluación de desviaciones

Las memorias de sostenibilidad en su conjunto, contienen un análisis descriptivo de los resultados de las políticas de RSE, sin que exista una definición previa de los objetivos de cara al futuro. En consecuencia, la evaluación de las actuaciones previstas resulta complicada.

Esta mayor preocupación por los resultados obtenidos que por la evaluación de objetivos dentro del proceso de gestión, se pone de manifiesto en la incorporación de propuestas normalizadoras de indicadores, tales como los de la iniciativa *Global Reporting*, que aunque facilitan la homogeneización de la información, tienen el inconveniente de que no se adaptan a las circunstancias particulares de cada entidad, ni a su realidad concreta, ni a los diferentes niveles de desarrollo de las políticas de RSE, ni a la fijación de prioridades, a pesar de la existencia de adaptaciones sectoriales, como la del sector financiero.

### 7.10. Verificación interna y externa

Tanto el Banco Popular, BBVA, Banco Santander como Banco Sabadell hacen especial referencia a la realización de los dos tipos de verificaciones: interna, con la intención de revisar los procedimientos seguidos para la obtención de la información, y externa, para certificar la veracidad de los contenidos, la materialidad y relevancia de la información, la adecuación a GRI3 y, en su caso, a los suplementos sectoriales.

### 7.11. Otra información relevante: adhesión a estándares y recomendaciones

Las entidades analizadas han suscrito algunas de las iniciativas para la gestión de la RSE de mayor reconocimiento: *Pacto Mundial de Naciones Unidas*, *Global Reporting Initiative*, AA1000. En algunos casos la adhesión se refiere a propuestas específicas en el ámbito del sector financiero: Principios de Ecuador y UNEP-FI. A su vez, algunas de ellas cumplen los criterios necesarios para estar presente en los índices bursátiles que miden la RSE como son *Dow Jones Sustainability Index (DJSI)* y *FRSE4Good*.



## 8. La información sobre los resultados de la gestión de la RSE

Al hablar de los resultados de la RSE hacemos referencia a los impactos que la estrategia y la gestión de la responsabilidad social tienen sobre los diferentes aspectos asociados a la denominada triple cuenta de resultados: económicos, ambientales y sociales. Asimismo, estos impactos pueden estar asociados a un determinado grupo de interés en concreto, o referirse en general a todos ellos.

Los resultados han de ser medibles, en términos tangibles e intangibles. Además, han de ser evaluados, de cara a ofrecer posibilidades de mejora. Para ello es necesaria una definición previa de las metas deseables y un análisis posterior de las causas de las desviaciones.

Dicha medición de resultados suele realizarse a través de la definición de indicadores de control que permitan la evaluación del desempeño.

La Guía GRI3 (2006) contiene una propuesta de 79 indicadores de control clasificados en las siguientes categorías: dimensión económica, dimensión ambiental, prácticas laborales y éticas del trabajo, derechos humanos, sociedad y responsabilidad sobre los productos.

Por su parte, la iniciativa AA1000 propone la definición de los siguientes aspectos, aunque no contiene una relación exhaustiva de indicadores:

- a) Indicadores sobre el grado de consecución del código de conducta y otros compromisos.
- b) Indicadores de desempeño social y ético relacionados con la visión, misión y valores.
- c) Indicadores de desempeño social y ético relacionados con los grupos de interés implicados.

En relación con estos aspectos, la AA1000 propone que se analicen las metas, el histórico, su priorización y su nivel actual, la realización de *benchmarking* con el sector y la planificación de cara al futuro.

En algunos casos, muchos de estos resultados se muestran para más de un año, para que se pueda realizar un análisis de tendencias, se ofrecen datos relativos a la media del sector, lo que permite la realización de *benchmarking*; incluso, en algunos casos, los resultados se muestran desglosados por países, lo que mejora la

posibilidad de evaluar la gestión de la RSE de la entidad, por áreas geográficas, pero no se realiza ningún tipo de evaluación por su parte.

### *8.1. Aspectos económicos*

En general, el contenido de las memorias adolece de una gran falta de datos económicos cuantitativos y monetarios. Se remite a los grupos de interés a las cuentas anuales presentadas por la entidad como un documento independiente, para poder obtener información de este tipo. Las entidades analizadas entienden que esta información es exigida tan sólo por los accionistas, por lo que en ocasiones se ha incorporado a los informes de gobierno corporativo y no a la memoria de sostenibilidad. En algún caso, se incluye un cuadro resumen con indicadores de: magnitudes de la empresa, resultados, ratios y valor de las acciones.

Destacaríamos el análisis que hacen el Banco Popular y BBVA de su aportación a la economía nacional (análisis del valor añadido) y del empleo generado.

### *8.2. Aspectos ambientales*

Aun cuando la actividad bancaria no es una actividad propiamente contaminante, la protección del medio ambiente debe ser uno de sus compromisos.

Entre los resultados reflejados por las entidades analizadas en sus memorias de sostenibilidad destacan más bien las actividades realizadas para la gestión (organización y funcionamiento), y datos concretos relacionados con consumos de recursos críticos (energía y papel), reciclaje, residuos, emisiones, vertidos, etc.

Sin embargo, al margen de estos efectos directos sobre el medio ambiente, el principal impacto ambiental de una entidad financiera es indirecto, derivado de las implicaciones ambientales de los productos y servicios que ofrece, incluidas las actividades de financiación de proyectos. En general, se observa como objetivo la financiación de proyectos con un impacto medioambiental beneficioso: proyectos de energía eólica, solar, de tratamiento de residuos, del sector del biocombustible, es decir, inversión en instalaciones de energías renovables.

En el caso de BBVA destaca la medición de resultados referentes a la concesión de préstamos con beneficios ambientales y el avance en la implementación de los Principios de Ecuador relativos a la financiación de proyectos.

No obstante se echa de menos el reflejo informativo de la evaluación del riesgo ambiental en proyectos financiados que actualmente tienen un impacto negativo, y que sería conveniente incluir analizados geográficamente.

Sin embargo, las entidades bancarias no sólo contribuyen a la preservación del medio ambiente mediante la financiación de proyectos, sino también mediante el desarrollo de productos y servicios de carácter ambiental, como los fondos éticos<sup>10</sup>. Se incluyen en las memorias analizadas, una relación de los productos o servicios que se podrían clasificar de esta forma.

### *8.3. Dimensión social: aspectos laborales*

En cuanto a los aspectos laborales, los resultados medidos de forma generalizada en mayor o menor medida por este tipo de entidades se centran en aspectos tales como: las condiciones de empleo, la formación, el grado de satisfacción en el trabajo, el porcentaje de personas con retribución variable, las medidas para la conciliación entre la vida laboral y la profesional, la igualdad de oportunidades, el derecho a la libertad de asociación, la seguridad y salud laboral, etc.

Otro aspecto objeto de análisis en cuanto a sus resultados, es el nivel de participación, sobre todo mediante el análisis de sugerencias y quejas recibidas, y la comunicación y diálogo con los empleados.

### *8.4. Dimensión social: relaciones con la sociedad*

En el plano social, las entidades bancarias contribuyen también al desarrollo de la comunidad. Como resultado de su gestión socialmente responsable, las entidades bancarias ofrecen productos en los que queda plasmado el mayor compromiso social de la entidad, como los seguros adaptados a colectivos desfavorecidos, la concesión de microcréditos, el compromiso con la investigación y educación superior, el apoyo especial a proyectos y formación para Pymes y ONG, el desarrollo de acciones socioculturales adaptadas a las necesidades locales de los distintos países, el fomento de proyectos de voluntariado corporativo para empleados y la cooperación al desarrollo. Los resultados de todas estas actuaciones están presentes

---

<sup>10</sup> Se denominan "fondos éticos" a los fondos que invierten en empresas que atienden los diferentes aspectos que generalmente se identifican con la denominación de comportamiento socialmente responsable.

en las memorias analizadas, generalmente en términos de número de beneficiarios. Destacan igualmente los resultados de las actividades canalizadas a través de sus fundaciones y de su labor de patrocinio y mecenazgo de actividades culturales, educativas, y de asistencia social.

Generalmente, se presenta una relación de las actividades llevadas a cabo, y de los resultados obtenidos medidos a través de indicadores como los euros destinados o concedidos, el número de proyectos, el número de visitantes, asistentes y/o beneficiarios, o el número de receptores de las publicaciones editadas por sus servicios de investigación.

### 8.5. Dimensión social: derechos humanos

El sector financiero tiene una responsabilidad directa e indirecta en la vigilancia del respeto a los derechos humanos. Debe velar porque no se vulneren derechos en cuanto a la no-discriminación, la libertad de asociación y la aplicación de convenios colectivos, y porque no se realicen prácticas de trabajo forzoso o de explotación infantil, no sólo en su estructura interna, sino en las prácticas con los proveedores y las actuaciones de sus clientes y *partners* en proyectos financiados por dicho sector.

En general observamos que en las memorias se hace una simple mención a la falta de incidencias en este sentido en el periodo analizado y en algunos casos se comentan en el apartado de relación con los empleados.

Es de resaltar en este aspecto, la importancia que tiene el prestar atención a la actuación del personal de seguridad. Para ello es esencial el desarrollo de instrumentos como las políticas de formación y la elaboración de manuales de procedimientos y normas de conducta que aseguren el cumplimiento en materia de derechos humanos.

Los resultados de todas estas medidas se evalúan en algún caso a través de indicadores, como por ejemplo, el número de denuncias recibidas o de incidentes ocasionados por transgredir dichos derechos.

## 9. Conclusiones

En cuanto a la estructura de las memorias analizadas, podemos concluir que, en general, éstas se organizan en torno a los diferentes grupos de interés que mantienen expectativas en las entidades bancarias, mejorando así la confianza depositada en ellas.

Igualmente, cabe reconocer que en los informes analizados se atienden los contenidos de la triple cuenta de resultados. Sin embargo, estos no se presentan de manera integrada, ya que, por ejemplo, no se muestran los impactos de los aspectos sociales y medioambientales sobre los económicos.

Aunque la metodología aplicada en este estudio nos lleva a ser cautelosas en nuestras afirmaciones, y a no poder generalizar nuestras conclusiones, nos atrevemos a afirmar que, en general, la información contenida en las memorias es escasamente autocrítica con los resultados de la gestión de la RSE. Suelen abordarse los aspectos positivos, haciendo hincapié en los logros alcanzados, con escasísimas referencias a los resultados negativos, los incumplimientos, las oportunidades perdidas o los objetivos que no han sido alcanzados. Es necesario introducir al menos un breve comentario sobre las frecuentes acusaciones vertidas sobre los grandes bancos españoles por los reiterados incumplimientos de sus compromisos de RSE en otros países, especialmente Latinoamericanos. Parte de su rentabilidad se atribuye a su desigual política laboral, al cobro de comisiones abusivas, a la corrupción política, al soborno y a la existencia de sociedades con sede en conocidos paraísos fiscales que ofrecen un trato fiscal bastante ventajoso. Existe un buen número de inversiones en empresas relacionadas con la industria armamentística o en proyectos con graves impactos sobre el medio ambiente, en países con una gran riqueza de recursos naturales gravemente amenazados. Se les acusa de atentar contra los derechos de los pueblos indígenas al financiar empresas petroleras, de gas y mineras, que destruyen sus recursos y violan su hábitat. Ninguna de estas sospechas se menciona en las memorias, ni mucho menos los mecanismos adoptados para evitar este tipo de comportamientos.

De igual forma, la calidad de estos informes se ve resentida en aquellos casos en los que existen escasas referencias a los procedimientos para la gestión adoptados y a la metodología utilizada en cada caso para obtener la información, lo que les podría restar credibilidad.

En algunos casos, no se identifican las bases para la selección de los grupos de interés y existen dudas sobre su grado de implicación y participación en la identi-

ficación de las cuestiones relevantes o sensibles, así como en la propia elaboración de la memoria, que podría resultar poco comprensible. De la falta de información al respecto se puede deducir que en ocasiones sólo existe una relación con estos en una dirección, sin articularse en algunos casos mecanismos que favorezcan el *feedback* entre la entidad y sus grupos de interés.

En cuanto al proceso de gestión de la RSE de las entidades analizadas conviene mencionar cómo en algunas no hay una identificación de objetivos con los que compararse para realizar el análisis de las causas de las desviaciones y los cambios en las tendencias. Sólo se identifican algunos objetivos muy generales y sólo en algunas entidades se describen objetivos específicos relacionados con cada grupo de interés.

Tampoco se percibe un carácter anticipativo de la información, ya que en pocas ocasiones se planifican o se describen las posibles acciones preventivas de cara al futuro.

Igualmente, es difícil encontrar las razones por las cuales el informe pueda resultar incompleto, por lo que resulta complicado tener una panorámica global de todos los aspectos relativos a la responsabilidad social que deban ser considerados.

Tampoco se analizan claramente los cuatro tipos de clientes a los que se hace mención en el suplemento sectorial del desempeño social (banca minorista, banca de inversiones, gestión de patrimonios y seguros) y de algunos otros aspectos que se solicitan en el suplemento sectorial de desempeño medioambiental de *Global Reporting Initiative*. Tampoco se atiende a la clasificación de clientes establecida por la Directiva Comunitaria MIDIF.

A pesar de todo, conviene resaltar de nuevo el esfuerzo realizado por las entidades bancarias analizadas en favor de una mayor transparencia. A esta misma conclusión había llegado el trabajo de De la Cuesta y otros (2006), así como a la existencia de sistemas de gestión de la responsabilidad social bastante completos en la mayoría de las entidades, a pesar de que existen notables diferencias en la cantidad de información suministrada y niveles muy diferentes en el desarrollo de la información, entre las empresas analizadas.

Finalmente, cabría decir que con este estudio se ha pretendido despertar el sentido autocrítico de las organizaciones en cuanto a la naturaleza y el contenido de los informes de RSE, y aportar elementos que favorezcan un proceso de mejora continua en favor del principio de transparencia.

## Bibliografía

AECA (2004), *Marco Conceptual de la Responsabilidad Social Corporativa*, Madrid, Ed. AECA, 73 págs.

AECA (2005), *Límites de la Información de Sostenibilidad: entidad, devengo y materialidad*, Madrid, Ed. AECA, 62 págs.

ARAQUE PADILLA, R. (2002), "Una aportación al debate sobre el Libro Verde de la Responsabilidad Social de la Empresa", *Revista de Fomento Social*, n° 228, octubre-diciembre, pp.595-628.

ARCHEL DOMENCH, P. (2003), "La divulgación de la información social y medioambiental de la gran empresa española en el periodo 1994-1998: situación actual y perspectivas", *Revista Española de Financiación y Contabilidad*, vol. XXXII, n° 117, abril-junio, pp. 571-601.

BALLOU, B.; HEITGER, D. L. Y LANDES, C. E. (2006), "The Future of Corporate Sustainability Reporting", *Journal of Accountancy*, December, pp. 65-74.

CARMONA, S. Y CARRASCO, F. (1988), "Información de contenido social y estados contables: una aproximación empírica y algunas consideraciones teóricas", *Actualidad Financiera*, n° 41, pp. 2175-2192.

CECU (2006), *La opinión y valoración de los consumidores sobre la Responsabilidad Social de la Empresa en España* (2ª edición), <http://www.cecua.es/RSE2.pdf> (consultado abril 2007).

CONSEJO DE REDACCIÓN (2006), "La Responsabilidad Social de la Empresa, ¿el coste de tener conciencia?", *Revista de Fomento Social*, n° 244, octubre-diciembre, pp. 499-517.

DE LA CUESTA, M. (2006), "Responsabilidad Social del Sector Bancario. Su contribución a un desarrollo más sostenible", *Papeles de Economía*, n° 108, pp. 173-190.

DE LA CUESTA, M.; MUÑOZ, M. J. Y FERNÁNDEZ, M. A. (2006), "Analysis of Social Performance in the Spanish Financial Industry Through Public Data. A proposal", *Journal of Business Ethics*, n° 69, pp. 289-304.

FERNÁNDEZ SÁNCHEZ, J. L. Y LUNA SOTORRÍO, L. (2003), "La revelación de información social. Análisis empírico de la información divulgada a través de internet por las empresas del Ibex-35", comunicación a *XII Congreso AECA*, Cádiz.

FORÉTICA (2006), *Informe Forética 2006. Evolución de la Responsabilidad Social de las Empresas en España*, Madrid, Ed. Forética.

FORO DE EXPERTOS DE RSE (2006), *El Informe de RSE como motor de la Responsabilidad Social*. IV sesión de trabajo. <http://www.mtas.es/empleo/economía-soc/NoticiasDoc/NoticiasPortada/IVSesiónForoRSE.pdf> (consulta abril 2007).

FUNDACIÓN ECOLOGÍA Y DESARROLLO (2006), *Anuario sobre Responsabilidad Social Corporativa en España 2006*.

[http://www.ecodes.org/pages/publicaciones/publicacion\\_detalle.asp?Id=55](http://www.ecodes.org/pages/publicaciones/publicacion_detalle.asp?Id=55) (consulta abril 2007)

GALLARDO VÁZQUEZ, D. Y CASTILLA POLO, F. (2005), "La actuación empresarial responsable y una nueva propuesta para su divulgación por las empresas", *Revista de Contabilidad*, vol. 8, nº 16, pp. 41-65.

GARCÍA ÁLVAREZ DE PEREA, J. (2005), "Responsabilidad Social Corporativa: un análisis conceptual y de la información suministrada por las empresas españolas del IBEX-35", comunicación a *XIII Congreso AECA*, Oviedo.

GARCÍA-AYUSO, M. Y LARRINAGA, C. (2003), "Environmental Disclosure in Spain: corporate characteristics and media exposure", *Revista Española de Financiación y Contabilidad*, nº 115, abril, pp. 184-214.

GRAY, R. (2001), "Thirty years of Social Accounting, Reporting and Auditing: what (if anything) have we learnt?" *Business Ethics: A European Review*, vol. 10, nº 1, pp. 9-15.

— (2006), "Does Sustainability Reporting Improve Corporate Behaviour? Wrong question? Right time?" *Accounting and Business Research*. International Accounting Policy Forum, pp. 65-88.

GRAY, R.; KOUHY, R. Y LAVERS, S. (1995a), "Corporate Social and Environmental Reporting. A review of the literature and a longitudinal study of UK disclosure", *Accounting, Auditing and Accountability*, vol. 8, nº 2, pp. 47-77.



— (1995b), "Methodological Themes. Constructing a research database of social and environmental reporting of UK companies", *Accounting, Auditing and Accountability*, vol. 8, n° 2, pp. 78–101.

GRAY, R.; DEY, C.; OWEN, D.; ENVANS, R. Y ZADEK, S. (1996), "Struggling with the Praxis of Social Accounting", *Accounting, Auditing and Accountability*, vol. 10, n° 3, pp. 325–364.

HERNÁNDEZ GARCÍA, M. C. (1999), "Respuesta del sistema informativo contable a la Responsabilidad Social de la Empresa: especial referencia a España", *Técnica Contable*, mayo, pp. 375–393.

HUSILLOS, F. J. (2007), "Una Aproximación desde la Teoría de la Legitimidad a la información medioambiental revelada por las empresas españolas cotizadas", *Revista Española de Financiación y Contabilidad*, n° 133, pp. 97–121.

JÁUREGUI, R. (2005), "La empresa responsable en la nueva sociedad", *Economistas*, n° 106, pp. 46–52.

LARRINAGA, C.; CARRASCO, F. CORREA, C. LLENA, F. Y MONEVA, J. M. (2002), "Accountability and accounting regulation: the case of the Spanish environmental disclosure standard", *The European Accounting Review*, n° 11, pp. 723–740.

LARRINAGA, C. Y MONEVA, J. M. (2005), "Responsabilidad Social e Información de Sostenibilidad", comunicación, *XIII Congreso AECA*, Oviedo.

LIGTERINGEN E. Y ZADEK, S. *The future of Corporate Responsibility Codes, Standards and Frameworks*, <http://www.accountability21.net/uploadstore/cms/docs/Landscape%Paper.pdf> (consultado abril 2007).

LIZCANO, J. (2004), "Información Corporativa sobre Responsabilidad Social e Intangibles. Aproximación a un análisis comparado", comunicación a *XII Conferencia Anual de Ética, Economía y Dirección*, Úbeda.

LLENA, F.; MONEVA, J. M. Y HERNÁNDEZ, B. (2007), "Environmental Disclosures and Compulsory Accounting Standards: the case of spanish annual reports", *Business Strategy and the Environment*, n° 16, pp. 50–63.

McMURTRIE (2005), "Factors Influencing the Publication of Social Performance Information: an australian case study", *Corporate Social Responsibility and Environmental Management*, n° 12, pp. 129–143.

MERCO (2008), *Presentación de Resultados 2008*, disponible en [www.merco.info](http://www.merco.info) (consulta 04 abril 2008)

MONEVA, J. M. (2005a), "Información sobre Responsabilidad Social Corporativa: Situación y tendencias", *Revista Asturiana de Economía*, n° 34, pp. 43–67.

MONEVA, J. M. (2005b), "Información Corporativa y Desarrollo Sostenible", *Economistas*, n° 106, noviembre, pp. 70–78.

MONEVA J. M. (2006), "Mecanismos de verificación de la información sobre Responsabilidad Social Corporativa", *Papeles de Economía Española*, n° 108, pp. 75–90.

MONEVA J. M. (2007), "El marco de la información sobre responsabilidad social de las organizaciones", *Ekonomiaz*, n° 65, pp. 285–317.

MONEVA, J. M.; ACERO, I. Y LLENA, F. (2007), "Evaluación de la información de sostenibilidad en las Cajas de Ahorros Españolas", *Cuadernos Aragoneses de Economía*, vol. 17, n° 1, pp. 99–125.

MONEVA, J. M. Y LAMEDA, I. (2003), "Sostenibilidad versus rentabilidad en las grandes empresas españolas", comunicación *XII Congreso AECA*, Cádiz.

MONEVA, J. M. Y LLENA, F. (1996), "Análisis de la información sobre Responsabilidad Social", *Revista Española de Financiación y Contabilidad*, vol. XXV, n° 87, pp. 361–401.

MONEVA, J. M. Y LLENA, F. (2004), "Prácticas informativas sobre medio ambiente en España: un análisis sectorial", *Partida Doble*, n° 152, pp. 48–60.

MORSING M. Y SCHULTZ M. (2006), "Corporate Social Responsibility Communication: stakeholder information, response and involvement strategies", *Business Ethics: A European Review*, vol.15, number 4, October, pp. 323–338.

MUÑOZ TORRES, M. J. Y ARNAU PARADISI, A. (2003), "La Responsabilidad Social en la Empresa: un análisis de las fuentes de información", comunicación *XII Congreso AECA*, Cádiz.

NIETO, M. (2005), "Difusión de la Responsabilidad Social Corporativa en la empresa española", *Economistas*, n° 106, noviembre, pp. 32–44.

OWEN D. Y SWIFT T. (2001), "Introduction Social Accounting, Reporting and Auditing: beyond the rhetoric?", *Business Ethics: A European Review*, vol.10, number 1, January, pp. 4-8.

OWEN, D. L.; SWIFT, T. Y HUNT, K. (2001), "Questioning the role of Stakeholder Engagement in Social and Ethical Accounting, Auditing and Reporting", *Accounting Forum*, vol. 25, n° 3, pp. 264-282.

ORLITZKY, M., SCHMIDT, F. L. Y RYNES, S. L. (2003), "Corporate Social and Financial Performance: a meta analysis", *Organization Studies*, n° 24, pp. 403-441.

PORTO SERANTES, N. (2005), "Tendencias en la información contable para la gestión de la Empresa Socialmente Responsable", *Revista Iberoamericana de Contabilidad de Gestión*, vol. III, n° 5, pp. 13-39.

REDONDO, H. (2005), "Cómo integrar la Responsabilidad Social en la cultura empresarial", *Revista Asturiana de Economía*, n° 34, pp. 31-41.

RIVERO TORRE, P. (2005), "Responsabilidad Social y Gobierno Corporativo: información y transparencia", *Revista Asturiana de Economía*, n° 34, pp. 9-29.

RODRÍGUEZ PARADA, S. M. Y CABALEIRO CASAL, M. J. (2007), "El compromiso social de la banca alternativa", *Ekonomiaz*, n° 65, pp. 229-259.

VILANOVA, M.; LOZANO, J. M. Y DINARÉS, M. (2006), *Accountability. Comunicación y Reporting en el ámbito de la RSE*, Madrid, Ed. Forética, 35 págs.

WAGNER, M. (2001), *A review of empirical studies concerning the relationship between enviromental and economic perfomance*. Lünenburg: Center for Sustainability Management, August.