

DOI: 10.7819/rbgn.v15i49.1386

ÁREA TEMÁTICA: ESTRATÉGIA E COMPORTAMENTO ORGANIZACIONAL

## Las Entidades de Crédito Españolas frente a los Estándares de Responsabilidad Social Empresarial: análisis previo a la crisis financiera

*Os Bancos Espanhóis frente aos Padrões de Responsabilidade Social Corporativa: análise prévia da crise financeira*

*The Spanish Banks in face of the Corporate Social Responsibility Standards: previous analysis of the financial crisis*

**Antonio Seguí Alcaraz<sup>1</sup>**  
**Sergio Palomero Rodenas<sup>2</sup>**

Recebido em 23 de julho de 2012 / Aprovado em 25 de novembro de 2013

Editor responsável: João Maurício Gama Boaventura, Dr.

Processo de avaliação: *Double Blind Review*

### RESUMEN

La transparencia informativa en materia de Responsabilidad Social de la Empresa (RSE), es un elemento común en los distintos estándares. En los últimos años ha surgido una proliferación de estándares y modelos para la formalización de estrategias de RSE. El objetivo de esta investigación es valorar el grado de implantación de los diferentes estándares de normalización en las entidades financieras españolas. El análisis ha sido realizado con datos pertenecientes al año 2008, coincidiendo con los primeros síntomas de la crisis financiera, sirviendo como punto de referencia para analizar el efecto de la crisis. El trabajo de campo se realizó a través de una encuesta contestada por 57 entidades de crédito

españolas. Nos encontramos con un escaso grado de aplicación de estándares. Destacan la Iniciativa de Reporte Global (Global Reporting Initiative, GRI) y la ISO 14001. Dada la orientación al mercado de las entidades de crédito, los bancos incorporan estándares de calidad mucho más elaborados y completos que las otras entidades de crédito ya que, por ejemplo, la implementación del estándar AS 1000 equivale a la implementación conjunta de las ISO 14000 y 9000.

**Palabras clave:** Responsabilidad social. Normalización. Entidades de crédito.

### RESUMO

A transparência das informações no âmbito de Responsabilidade Social Empresarial (RSE) é um

1. PhD em Responsabilidade Social pela Universidad de Valencia. Professor da Universidade Jaume I de Castellón. [antonisegui@coev.com]
  2. PhD em Organización de la Producción pela Universidad Politécnica Valencia. Professor da Universidade Jaume I de Castellón. [palomero@emp.uji.es]
- Endereço dos autores: Av. de Vicent Sos Bainat s/n - Castellón de la Plana, España 12071

elemento comum nos diferentes padrões. Nos últimos anos, houve uma proliferação de normas e modelos para formalizar estratégias de RSE. O objetivo desta pesquisa é avaliar o grau de implementação dos diferentes padrões de normatização das instituições financeiras espanholas. A análise foi realizada com os dados do ano de 2008, coincidindo com os primeiros sinais da crise econômica, servindo como um ponto de referência para analisar o efeito da crise. O trabalho de campo foi realizado por meio de uma pesquisa respondida por 57 instituições de crédito espanholas. Deparamo-nos com uma má aplicação das normas, que incluem a Iniciativa Global sobre a Elaboração de Relatórios (Global Reporting Initiative, GRI) e ISO 14001. Dada a orientação de mercado das instituições de crédito, os bancos incorporam padrões de qualidade muito mais elaborados e completos que outras instituições de crédito, como a implementação da norma AS 1000, que é equivalente à implementação conjunta da ISO 14000 e 9000.

**Palavras-chave:** Responsabilidade social. Padronização. Instituições de crédito.

## ABSTRACT

Transparency of information in the field of CSR (Corporate Social Responsibility) is common to various standards. In recent years there has been a proliferation of standards and models for the formalization of CSR strategies. The objective is to assess the degree of implementation of standards of normalization. The analysis was conducted with data from the year 2008, coinciding with the first signs of the financial crisis, serving as a reference point to analyze the effect of the crisis. The field work was conducted using a survey answered by 57 Spanish credit institutions. We found a low degree of implementation of standards. The GRI (Global Reporting Initiative) and the ISO 14001 stood out. In view of the orientation of credit institutions towards the market, Banks have incorporated much more elaborated and comprehensive quality standards than other credit institutions, such as the implementation of the

standard AS 1000 that is equivalent to the joint implementation of the ISO 14000 and 9000.

**Keywords:** Social responsibility. Standards. Credit institutions.

## I INTRODUCCIÓN

El interés que en los últimos años ha despertado globalmente el enfoque de Responsabilidad Social de la Empresa ha tenido como consecuencia una proliferación de estándares y modelos para la formalización e implementación de estrategias de RSE, y también modelos para la comunicación de sus resultados. Una comparación de los distintos estándares puede servir para mostrar qué elementos componen el enfoque RSE.

La publicación de información sobre aspectos sociales y/o medioambientales de forma separada, también conocida como información de base social, no es una actividad propia del nuevo milenio. Ya en los años 1970 del siglo XX se desarrollaron la contabilidad social y el balance social (GRAY; OWEN; ADAMS, 1996). Su escaso impacto (WEBER, 2009) obedece entre otros a motivos institucionales –escaso interés gubernamental y escasa presión de organizaciones de la sociedad civil–, motivos sociales –no hay concienciación sobre el impacto de las empresas– y razones económicas –se observa como un obstáculo para la actividad de las organizaciones.

La Cumbre de la Tierra de Rio Janeiro de 1992 cambió esa tendencia, impulsando exigencias legales para el control del impacto ecológico de las empresas. Ante esta situación, las empresas respondieron con la implantación de sistemas de gestión medioambientales, siendo los más representativos la norma ISO 14001 y el Eco Management and Audit Scheme (EMAS). Uno de los productos de esos sistemas son los informes medioambientales separados (LARRINAGA et al., 2002).

La extensión y aceptación del concepto desarrollo sostenible fue ampliando el interés hacia los aspectos sociales, así como a una reorientación de los aspectos económicos y medioambientales.

Como consecuencia de ello, resurgen con fuerza los denominados informes sociales, de base social, de responsabilidad social o de sostenibilidad.

Nuestro objetivo es evaluar el grado de implantación de estándares de normalización. En primer lugar, en base a la revisión de la literatura, se exponen los elementos teóricos correspondientes a las variables estudiadas y la hipótesis surgida de los mismos, previo al inicio de la crisis financiera, siendo este sector estratégico y de vital importancia para el desarrollo económico, social, tecnológico y de crecimiento de las áreas de influencia de las entidades de crédito españolas, tal y como se ha demostrado desde comienzos de la crisis financiera. Posteriormente se expone la metodología de la investigación, el análisis, la discusión de los resultados obtenidos y las conclusiones.

## 2 LA GENERACIÓN DE ESTRATEGIAS EMPRESARIALES DESDE UN MODELO PLURAL DE ENTIDAD DE CRÉDITO

En julio de 2001, la Comisión de las Comunidades Europeas publicó un Libro Verde con el fin de fomentar un marco europeo para la RSE (COMMISSION OF THE EUROPEAN COMMUNITIES, 2001). En él se define a la RSE como el concepto según el cual las entidades de crédito deciden voluntariamente contribuir al logro de una sociedad mejor y un medio ambiente más limpio. Se señala que las empresas europeas están reconociendo cada vez más el concepto de RSE como parte de su identidad y como respuesta a las nuevas inquietudes de los ciudadanos, consumidores, poderes públicos e inversores, a la preocupación creciente sobre el deterioro medioambiental y a la transparencia de las actividades empresariales propiciada por el desarrollo y difusión de los medios y de las tecnologías de la información y comunicación (GOODPASTER, 1991; CARROLL, 1991). Se destaca también que ser socialmente responsable no puede limitarse al cumplimiento de las obligaciones legales sino que tiene que ir más allá, sobre todo en las relaciones con los grupos

de interés, y tampoco debe limitarse a las grandes corporaciones (FREEMAN; VELAMURI, 2005). Un punto interesante que se destaca es la necesidad de mejorar los conocimientos sobre la incidencia de la RSE en los resultados económicos de las entidades de crédito, ya que la evidencia fragmentaria disponible muestra resultados contradictorios (ULLMAN, 1985). Según esa información, existen ciertas diferencias en la forma de implementar la RSE (SOPHOCLES; MANTHOS, 2011), entre los Estados Unidos y Europa. En Estados Unidos parece estar definida en términos de modelo filantrópico y en Europa parece referirse más a hacer negocios de forma socialmente responsable. En este último caso, la responsabilidad social formaría parte del proceso de creación de riqueza (ARGANDOÑA, 2006) y, en tal sentido, parecería ser más sostenible que en el caso de los Estados Unidos.

Como veremos a continuación, existen numerosas propuestas que tienen como objetivo presentar instrumentos para integrar la RSE a los negocios o para identificar el cumplimiento de directivas tendientes al logro de tal integración. Probablemente la más antigua sea la que corresponde a las directrices elaboradas por la OCDE en 1976 (GORDON, 2001). Es interesante saber que el Consejo de la OCDE se constituyó el 23 de octubre de 1962 y reúne a 25 países miembros de la Organización: Alemania, Austria, Bélgica, Chile, Corea, España, Finlandia, Francia, Grecia, Irlanda, Islandia, Israel, Italia, Luxemburgo, México, Noruega, los Países Bajos, Polonia, Portugal, Reino Unido, República Checa, República Eslovaca, Suecia, Suiza y Turquía. Son también miembros del Centro de Desarrollo de la OCDE los siguientes países: Brasil (desde marzo de 1994), India (febrero de 2001), Rumanía (octubre de 2004), Tailandia (marzo de 2005), Sudáfrica (mayo de 2006), Egipto y Vietnam (marzo de 2008), Colombia (julio de 2008), Indonesia (febrero de 2009); Costa Rica, Islas Mauricio, Marruecos y Perú (marzo de 2009) y República Dominicana (noviembre de 2009), Senegal (febrero 2011), y Argentina y Cabo Verde (marzo 2011).

Se trataba de recomendaciones dirigidas por los gobiernos a las empresas multinacionales, a fin de que adoptaran de manera voluntaria principios y estándares para un comportamiento responsable en los negocios que resultasen consistentes con la legislación entonces vigente. Esos principios y estándares se referían a una amplia gama de cuestiones: respeto por los derechos humanos; buenos principios de gobierno corporativo; formación de capital humano; buenas relaciones con las comunidades en las cuales operaban; no buscar ni aceptar exenciones en los marcos regulatorios relacionados con el medio ambiente, la salud, la seguridad, el trabajo, los impuestos o los incentivos financieros y las buenas prácticas comerciales (BARCENA-RUIZ; GARZON, 2010). También se planteaban recomendaciones relativas al empleo y a las relaciones industriales, al medioambiente, a normas para combatir la corrupción y los sobornos, a los intereses de los consumidores, a la ciencia y la tecnología, a la competencia en los mercados y a formas para evitar la evasión fiscal. Las entidades de crédito, deberían hacer conocer en forma regular y fiable toda la información pertinente a sus actividades, estructura, situación financiera y desempeño. Tras este análisis vamos a valorar la normalización en las entidades de crédito.

## 2.1 Estándares para aplicar en las entidades de crédito

En el World Economic Forum, celebrado en Davos en enero de 1999, el Secretario General de las Naciones Unidas, Kofi Annan, anunció su iniciativa para el lanzamiento del Global Compact, que fue formalmente realizado en la sede de la Organización de las Naciones Unidas (ONU) el 26 de septiembre del 2000. En este caso no se trataba de un instrumento regulatorio, ni de un código de conducta obligatorio, ni de un foro para las empresas. Se trataba más bien de una red en la cual pedían llegar a formar parte todas las empresas que así lo desearan. Su eventual adhesión quedaría expresada en la adopción de acciones corporativas que demostraran apoyo a los valores esenciales enunciados en el Compact.

La iniciativa de información en sostenibilidad más ampliamente difundida y aceptada en la actualidad es la Global Reporting Initiative (GRI) (TSANG; WELFORD; BROWN, 2009), que, con el apoyo de 10 instituciones financieras y E2 Management Consulting, lanzó en 2000 (con la posterior revisión en 2002) la adaptación al sector financiero de las directrices para la elaboración de los informes de sostenibilidad, proponiendo indicadores específicos de desempeño social para el sector. Se ofrecía a las entidades financieras del sector una serie de indicadores que servirían de monitor para diseñar la gestión de la responsabilidad social, rediseñar las políticas, los procedimientos y la organización interna, fijar objetivos, programas y sistemas de control e informar sobre el impacto social de la entidad a los diferentes grupos de interés (DUARTE, 2010).

En septiembre de 2003, la The United Nations Environment Programme Finance Initiative –UNEP-FI (2003) se asoció a la GRI a fin de continuar con el trabajo logrado hasta la fecha en el área social y comenzar a trabajar en el desarrollo de indicadores de desempeño medioambiental. Estas instituciones (DE LA CUESTA GONZÁLEZ; VALOR MARTINEZ, 2007) conformaron un grupo de trabajo que, aprovechando esfuerzos en materia de indicadores medioambientales de EPI finance 2000, y el borrador de las directrices formulado por el grupo de trabajo del programa de Naciones Unidas para el medioambiente y la industria financiera (UNEP-FI) sobre gestión medioambiental y elaboración de informes. En el año 2004 finalizó el suplemento del sector de servicios financieros sobre indicadores de desempeño medioambiental de la GRI, destinado a ser empleado juntamente con las directrices generales de esta.

Además, varios bancos suizos y alemanes integrados en VfU (Verein für Umweltmanagement in Banken) desarrollaron un estándar para el cuidado interno medioambiental (SCHMID-SCHÖNBEIN; FURTER; OETTERLI, 2002), siendo complementado más tarde por un estándar para el cuidado externo medioambiental (EPI)



Finance 2000 (SCHMID-SCHÖNBEIN; BRAUNSCHEWIG, 2000).

Por otra parte, varios bancos británicos estuvieron implicados en el desarrollo de una serie de directrices sobre gestión medioambiental y la forma de elaborar el informe de gestión, junto con el FORGE GROUP (2000). Así se generó la publicación de una serie de directrices detalladas sobre la forma de gestionar e informar la RSE en el sector de servicios financieros, en respuesta al crecimiento de demanda de entidades de este sector (FORGE GROUP, 2002). Hay que decir que simultáneamente se marcan unas pautas para el diseño, la gestión y la entrega de productos financieros.

## 2.2 Global Reporting Initiative (GRI):

La GRI supone el intento internacional, apoyado desde la ONU, de carácter más sólido y coherente entre los iniciados hasta el momento con estos intereses, y se orienta a dar respuesta operativa a la articulación de los avances organizacionales en los tres campos que constituyen el desarrollo sostenible (LAURING; THOMSEN, 2009). Se define como “una iniciativa internacional a largo plazo, promovida por un conjunto diverso de partes interesadas o interlocutores.

La primera propuesta de una guía para la elaboración de informes de sostenibilidad por parte de la GRI, se dio en junio de 2000. Tras una serie de revisiones y ajustes, en 2002 se publicó la nueva propuesta que tuvo gran acogida por parte de muchas empresas del mundo (GRI, 2002); consecuentemente, las empresas que seguían los principios del Pacto Mundial (Global Compact) se adhirieron a la GRI, como una manera de dar a conocer la forma en la que venían cumpliendo con los diez principios. Hasta comienzos del presente siglo, la información considerada como no financiera que se incluía en los informes anuales (medio ambiente, social, capital intelectual), destinados a los interesados externos carecía de un marco común de principios y de métodos en lo referente al contenido de la misma. La guía de la GRI se caracterizaba por establecer los indicadores específicos que daban cuenta de las actuaciones empresariales (ABREU et al., 2012).

El suplemento sectorial para el sector financiero fue elaborado, como se ha indicado, por la GRI en colaboración con un grupo de bancos y compañías aseguradoras de Alemania, Australia, Países Bajos, Reino Unido, Sudáfrica y Suiza, en el año 2000 y fue revisado con posterioridad en 2002. El mismo establecía las directrices para la elaboración de los informes de sostenibilidad, estableciendo indicadores tanto de gestión –políticas y actividades– como operativas –resultados de políticas y actividades– y se estructuran en función de las principales áreas de negocio de una entidad de crédito con vocación de banca universal, es decir, banca comercial o al por menor –banca de economías domésticas y pymes–; banca corporativa y de inversión –banca de grandes instituciones y corporaciones–, y gestión de activos, de fondos de inversión, de fondos de pensiones, etc. –

El Social Accountability International (1997) (SAI, antigua CEPAA), con la participación de organizaciones no gubernamentales, empresas privadas y sindicatos, publicó la norma Social Accountability 8000 sobre Responsabilidad Social. Es un tipo de certificación modelado de acuerdo con la ISO 9000 (Aseguramiento de la Calidad) e ISO 14000 (Medioambiental) (URBAN; GOVENDER, 2012).

Se trataba de una norma de carácter voluntario, es decir, un acuerdo de estandarización a los que se podían acoger, sin obligatoriedad, las entidades de crédito.

No obstante, no constituye un caso único ya que existen otras iniciativas similares en cuanto al establecimiento de códigos de conducta o principios de observancia laboral (ALCALÁ; HERNANDEZ, 2006), como por ejemplo, los acuerdos adicionales al Tratado de Libre Comercio de América del Norte (TLCAN) o la Guía para empresas multinacionales de la OCDE.

El objetivo de la norma SA 8000 es contribuir a evitar el dumping social, rechazando las condiciones de trabajo inhumanas. Es una certificación que tiene por objetivo el análisis de las relaciones entre la empresa y la mano de obra, por tanto restringe la RSE a los trabajadores. Pretende demostrar a terceros el comportamiento

social de las entidades de crédito que lo aplican, asegurando a sus clientes que sus productos serán producidos en condiciones de trabajo humanas. Se basa en los principios establecidos por los siguientes organismos internacionales:

- Declaración Universal de los Derechos Humanos.
- Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos del Niño.
- Las siguientes convenciones y recomendaciones de la Organización Internacional del Trabajo (OIT):
  - Convenciones 29 y 105 sobre trabajos forzados y esclavitud.
  - Convención 87 sobre Libertad de Asociación.
  - Convención 98 sobre Derecho de Negociación Colectiva.
  - Convenciones 100 y 111 sobre la Igualdad.
  - Convención 135 sobre los Representantes de los Trabajadores.
  - Convención 155 y recomendación 164 sobre salud y seguridad en el trabajo.
  - Convención 138 y Recomendación 146 sobre Edad Mínima.
  - Convención 159 sobre Rehabilitación Vocacional y Empleo de Personas Discapacitadas.
  - Convención 177 sobre Trabajo en el Hogar.
  - Convención 182 sobre peores formas de trabajo infantil.

La organización británica Accountability, desarrolló una norma auditable sobre RSE, denominada AA1000, lanzada en el año 1999 por el ISEA (Institute of Social and Ethical Accountability), que tiene como misión promover y dar soporte a las organizaciones en la implementación de sistemas de gestión éticos y sociales. La AA1000 y la GRI son procesos integrados. Los patrones de proceso de la AA1000 asocian la definición y la integración de los valores de la organización con el desarrollo de las metas

de desempeño y la validación y comunicación del desempeño organizacional (BSD, 2013). En el ámbito medioambiental, la AA1000 se inspira en los procedimientos de la norma ISO 14000. Respecto al ámbito social, la norma AA1000 incluye procedimientos similares a la norma SA8000, pero hace caer un mayor peso del proceso de verificación en los diferentes grupos de interés. El desarrollo de AA1000 no cuenta formalmente con implicación gubernamental pero, tal como indica Zadek y Macgillivray (2007), el gobierno británico la ha usado como modelo para la elaboración de directrices de gestión empresarial sostenible.

De acuerdo con la New Economics Foundation del Reino Unido (SOCIALFUNDS, 2003), tales documentos deberían tomar como punto de partida el objetivo que la organización plantea como propio, además de lo que los grupos de interés quieren que se logre. Se trataría de un proceso continuo que implicaría consultas con todos los grupos de interés y el desarrollo de estándares para evaluaciones comparativas. Un auditor social independiente debería verificar la veracidad del material generado en tal proceso (LEWIS, 2000).

Según Morhardt, Baird y Freeman (2002), la iniciativa voluntaria con mayor difusión internacional, es el mecanismo que proporciona información global sobre la gestión medioambiental total o parcial de la entidad de crédito, conocido como certificación de la norma ISO 14001. Este mecanismo permite homogenizar los estándares de gestión medioambiental aplicables a las empresas y cuenta con un reconocimiento amplio de los grupos de interés de los países desarrollados. A nivel europeo nos encontramos con el reglamento EMAS/2001. En cualquier caso, el fin es el reconocimiento del esfuerzo realizado por las entidades de crédito en reducir el impacto medioambiental que genera su actividad, contribuyendo a la consecución del desarrollo sostenible y diferenciándose de sus competidores (LOBEL, 2013). Hay que decir que el reglamento EMAS, si bien en ambas normativas existen requisitos comunes en ambos, es más exigente al convertir aspectos recomendables en

la ISO 14000 en exigibles. Se trata de la revisión medioambiental inicial y de la comunicación externa, que constituyen los requisitos adicionales del documento puente, elaborado por el Comité Europeo de Normalización, que posibilitan compatibilizar ambos sistemas de certificación.

La mayoría de estándares, más que ofrecer una serie de recomendaciones para la implementación de políticas de RSE específicas, son una guía sobre cómo las empresas deberían adoptar políticas y herramientas de transparencia informativa en el ámbito RSE (SUNTIYOSO; MATSUMOTO, 2009). Como se puede apreciar, la transparencia informativa en materia RSE es un elemento común en los distintos estándares. Entre los modelos propuestos, la norma SA8000, la AA1000 y las ISO 9001 e ISO 14001, EMAS/2001, requieren verificación por parte de certificadoras independientes. La GRI no la requiere, pero la recomienda. El resto de modelos carece de mecanismos explícitos para la verificación, aunque en algunos casos recomienda el establecimiento de estos mecanismos o permite la evaluación de determinadas actividades (indicadores medioambientales, por ejemplo). En Europa también se aplica el Modelo Europeo de Excelencia Empresarial (EFQM), cuyo concepto fundamental es la autoevaluación basada en un análisis detallado del funcionamiento del sistema de gestión de la organización usando una guía de criterios. Además tenemos la Norma de Empresa SGE 21, que es el primer sistema de gestión de la responsabilidad social europeo que permite de manera voluntaria auditar procesos y alcanzar una certificación en Gestión Ética y Responsabilidad Social (KOCMANOVA; SIMBEROVA, 2012).

En el ámbito financiero, y desde la Corporación Financiera Internacional, agencia del Banco Mundial para el fomento de las inversiones sostenibles del sector privado en los países en desarrollo, se han promovido los denominados Principios de Ecuador (2007).

Las entidades financieras que los adoptan, se comprometen a evaluar y tomar en cuenta los riesgos sociales y medioambientales de los proyectos que financian en países en vías de desarrollo y, por lo tanto, a conceder créditos

sólo para los proyectos que puedan acreditar la adecuada gestión de sus impactos sociales y medioambientales, como la protección de la biodiversidad, el empleo de recursos renovables, la gestión de residuos, la protección de la salud humana y los desplazamientos de población.

La adhesión de las entidades financieras implica declarar el respeto a los Principios, y convertirse en una EPFI (Equator Principles Financial Institution), se encuadra dentro de sus políticas de Responsabilidad Social y se incluye en las memorias de sostenibilidad. Tras la adquisición de estos compromisos, es el mercado quien realmente mide la calidad, deficiencia o coherencia de las actuaciones de estas entidades y responde de manera positiva ante líneas de actividad sostenible y cumplimientos de directrices medioambientales (BERNARDO et al., 2012).

Por último decir que hacia finales de 2010 se editó una nueva guía ISO, con el código ISO 26000 (Guidance on Social Responsibility). Planteándose nuevas implicaciones para las entidades de crédito. La nueva ISO 26000, se desarrolla en consonancia con ISO 9000 (calidad), ISO 14000 (medio ambiente) (HERAS SAIZARBITORIA; ARANA LANDÍN, 2011) y OSHAs 18000 (prevención de riesgos laborales). Desde nuestro punto de vista, la Responsabilidad Social es el vínculo que une la eterna integración de calidad (responsabilidad con los clientes), seguridad (responsabilidad con los trabajadores) y medio ambiente (responsabilidad con la sociedad). Inicialmente no es certificable, con lo que no supondrá un sello más.

En este sentido, se repite en una escala menor la discusión sobre voluntariedad/obligatoriedad de las prácticas de RSE (WHITE; LEE, 2009). Tras la revisión de los diferentes estándares disponibles, consideramos interesante contrastar su grado de implementación en las principales entidades de crédito españolas. Para ello, en las siguientes secciones se abordará el desarrollo de la investigación en la que, mediante la colaboración de un amplio panel de expertos, se elaborará una encuesta para valorar el grado de implementación de los diferentes estándares en las diferentes entidades de crédito españolas.

### 3 METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

Tanto en los estudios realizados en Francia sobre los informes publicados por las empresas del CAC 40 (IGALENS, 2007), como en los estudios “Cultura, Políticas y Prácticas de Responsabilidad de las Empresas del IBEX 35” realizados en España (Observatorio RSE, 2006), la conclusión más general es que el objetivo principal de las empresas no es tanto de transparencia y de rendición de cuentas, sino de realizar una adecuada presentación de las Cajas de Ahorros. En muchos casos resulta insuficiente para poder evaluar sus políticas y prácticas de RSE, ya que existe una estrategia de divulgación parcial de la información (anécdotas, ciertos proyectos y actividades filantrópicas), con objetivos de ocultación de los datos más contradictorios (EINHORN; ZIV, 2007; GONG, 2007; OBSERVATORIO RSE, 2008).

No permiten la realización de evaluaciones/comparaciones precisas de las políticas y resultados de la gestión, especialmente en los ámbitos más críticos de la RSE, como los valores de justicia y solidaridad que constituyen el verdadero pilar del modelo social europeo y de la estrategia de la Unión Europea de desarrollo sostenible, así como los que afectan a la igualdad de oportunidades o a la equidad.

Para que los informes de buen gobierno y las memorias sociales sean instrumentos válidos para la observación y control de los resultados obtenidos por las entidades de crédito, es necesario que las memorias estén verificadas (auditadas).

Por los motivos anteriormente comentados, hemos elegido para la encuesta a las entidades de crédito como fuente de obtención de información. De esta forma, el trabajo de campo se ha basado en recabar las opiniones de las diferentes entidades de crédito, a través del envío de un cuestionario por correo electrónico.

#### 3.1 La encuesta

Para evidenciar el grado de implantación de los diferentes estándares, se ha desarrollado

una encuesta analítica. En este apartado, se exponen no sólo los aspectos técnicos cuyas consultas teóricas guiaron la elaboración del cuestionario y la codificación del mismo, sino también las que hicimos con la colaboración de numerosos especialistas: Asociación Española de Banca (AEB), Confederación Española de Cajas de Ahorro (CECA), Bancos, Cajas de Ahorros, sindicatos mayoritarios de banca (CC.OO., U.G.T), y profesores universitarios especialistas en la materia pertenecientes a diferentes ámbitos educativos como las Universidades de Valencia, de Navarra, Ramón LLull, etc., así como dejar pruebas piloto del cuestionario que hicimos antes de empezar la encuesta propiamente dicha.

Para seleccionar el universo de análisis, centrado en las entidades españolas de crédito más grandes, se utilizó el denominado “*criterio de pasivo*”, de aquellas entidades que disponen de más de 700 millones de euros de “*recursos de clientes*”<sup>1</sup> a 31 de diciembre de 2007. Resulta interesante considerar este criterio al conocer la capacidad de captación, incorporando los recursos obtenidos mediante emisiones de valores negociables y las financiaciones subordinadas.

En la elaboración de la investigación se han utilizado los datos procedentes de los balances de la Confederación de Cajas de Ahorro (C.E.C.A.), Unión Nacional de las Cooperativas de Crédito (U.N.A.C.C.) y de la Asociación Española de Banca (A.E.B.), considerando al mismo tiempo la estructura y evolución de las entidades bajo supervisión del Banco de España en 2007.

Al aplicar estos criterios, se identificó un universo formado por un total de 107 entidades de crédito españolas, siendo estas de 3 tipos:

- 39 bancos
- 44 cajas de ahorro
- 24 cooperativas de crédito



**TABLA 1** – Ficha técnica de la investigación

<b>Ámbito geográfico:</b>	España
<b>Universo:</b>	Entidades de crédito que tienen unos recursos de clientes superiores a 700 millones de euros. Son 107 entidades (cajas de ahorro, bancos y cooperativas de crédito).
<b>Diseño de la muestra:</b>	Estratificación por tamaño de la entidad, en función del tipo (caja de ahorros, cooperativa de crédito, banco).
<b>Zona de actuación:</b>	Todo el territorio español.
<b>Grado de confianza deseado:</b>	95%
<b>Cuestionarios enviados:</b>	84 para obtener un error muestral del 5%
<b>Tamaño de la muestra real:</b>	57 cuestionarios recibidos.
<b>Error de muestreo:</b>	8,82 % para un intervalo de confianza de 1,96 (95%) siendo $p=q=0,5$ .
<b>Tipo de encuesta:</b>	Encuesta realizada mediante un cuestionario estructurado y codificado.
<b>Trabajo de campo:</b>	El propio investigador
<b>Análisis estadístico:</b>	Descriptivo. Tablas de contingencia. Test de asociación Chi-cuadrado.
<b>Fecha de realización:</b>	2 de julio - 27 de septiembre de 2008.

**Fuente:** dos autores.

### 3.2 Pruebas piloto

Para comprobar la aplicabilidad del cuestionario y la pertinencia de las preguntas, se realizaron tres tipos de pretests repartidos de la siguiente manera:

1. Se realizó un primer envío a los 2 grupos (comités) de representantes sindicales (CC.OO., U.G.T), más importantes en el sector bancario a nivel nacional.

2. Se realizó un segundo envío a los representantes empresariales, de las asociaciones de entidades de crédito más significativas; A.E.B. y la C.E.C.A.

3. Por último, se realizó un tercer envío a directivos, responsables de la materia, de las entidades BANCAJA, CAM y Banesto.

Después de cada una de estas pruebas, se realizaron las modificaciones pertinentes, en aras de conseguir la versión definitiva del cuestionario aplicado. La validación posterior del cuestionario se realizó durante la celebración de un congreso de especialistas en la materia llamado Red Europea de Ética Empresarial (EBEN). Cabe

destacar que el envío del cuestionario definitivo se realizó por correo electrónico, ya que este canal nos pareció satisfactorio para alcanzar nuestros objetivos. La contestación de la encuesta se realizó a través de un cuestionario online adjunto al correo remitido a cada entidad.

### 3.3 Elección de la muestra

Dada la equiprobabilidad de elección para formar parte de la muestra, de acuerdo con Cochran (1977), únicamente el método de muestreo probabilístico nos podría asegurar la representatividad de la muestra extraída siendo el método más recomendable y, por tanto, el seleccionado para otorgar una fiabilidad estadística a los resultados del trabajo de campo.

La sustitución en la fórmula de estratificación por tamaño de la entidad, en función del tipo por los valores correspondientes, proporcionó el tamaño de 84 cuestionarios, que requería la muestra para ser estadísticamente significativa.

Tras el envío de los cuestionarios, tal como se puede observar en la Tabla 2, se obtuvo respuesta a 57 de ellos, obteniéndose así una tasa

de respuesta del 68%, con un error muestral final del 8,82%, para un nivel de confianza del 95%.

**TABLA 2** – Descripción de la muestra en función tamaño

Tamaño	Volumen de recursos de clientes (millones de euros)	Denominación	Número de entidades
1	Más de 50.000	Muy grandes	7
2	Entre 20.000 y 49.999	Grandes	6
3	Entre 10.000 y 19.999	Medianas	10
4	Entre 5.000 y 9.999	Pequeñas	12
5	Menos de 5.000	Muy pequeñas	22

**Fuente:** dos autores.

Posteriormente, el cuestionario fue remitido a los responsables en materia de responsabilidad social empresarial de las diferentes entidades de crédito participantes en la investigación.

#### 4 RESULTADOS DE LA ENCUESTA

A la vista de la cuestión a investigar planteada en el apartado anterior, y tras preparar

y lanzar la encuesta para valorar el grado de implantación de los diferentes estándares en las entidades de crédito, en el presente apartado pasamos a exponer y comentar los resultados obtenidos en las encuestas válidas.

Vamos a realizar una primera aproximación de las normas o directrices que tienen las entidades de crédito, desde un punto de vista meramente descriptivo.

**TABLA 3** – Tipo de estándares por porcentaje de aplicación en las entidades de crédito

Estándares	% que aplicación
Global Reporting Initiative (GRI)	66,7%
Sistema de gestión medioambiental (I.S.O. 14001)	50,9%
(AA) 1000	21,1%
Sistema de gestión medioambiental (EMAS)	8,8%
(SA) 8000	5,3 %
EFQM	3,5%
Pacto Mundial	1,8%

**Fuente:** dos autores.

En cuanto a las normas o estándares de los que dispone la entidad de crédito, cabe destacar que es aún escaso el nivel de implantación de este tipo de normas, siendo notable solamente la GRI con un 66,7% y más aceptable la ISO 14001 con un 50,9% de implantación.

Este escaso grado de implantación de algunos estándares, podría venir explicado por

la orientación al mercado de las entidades de crédito (ARORA; DHARWADKAR, 2011). En la medida en que las entidades de crédito pueden considerar que estas normas no son relevantes por diferencias reconocidas por su principal público objetivo, que son los clientes particulares, pueden no tener incentivos para implantarlas, al suponerles un coste en términos de tiempo y

esfuerzo que no siempre va a ser valorado por su clientela.

Para analizar cómo se comportan los estándares ante las diferentes actuaciones medioambientales (GIFFORD; KESTLER;

ANAND, 2010) vamos a llevar a la práctica diferentes tablas de contingencia con su respectiva prueba Chi-cuadrado. Tras la aplicación obtenemos los siguientes resultados:

**TABLA 4** – Estándares por tipo de entidad

Tipo de Estándar	Cajas de ahorros	Cooperativas de crédito	Bancos	Chi-cuadrado de Pearson
(SA) 8000	0%	10%	7,1%	1,536 P= ,464
(AA)1000	0%	0%	42,9%	14,327 P=,001
GRI	76,5%	20%	82,1%	13,952 P=,001
ISO 14001	58,8%	40,4%	53,6%	,911 P=,634
EMAS	23,5%	10%	0%	7,098 P=,029
EFQM	11,8%	0%	0%	4,639 P=,098
SISTEMA PROPIO DE GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL	0%	0%	3,6%	,982 P=,612

Fuente: dos autores.

**TABLA 5** – Estándares por tamaño de entidad

Tamaño de Entidad	1	2	3	4	5	Chi-cuadrado e Pearson
(SA) 8000	0%	12,5%	0%	8%	5,5%	2,353 P=,671
(AA)1000	33,3%	0%	0%	50%	20%	8,679 P=,070
GRI	100%	62,5%	83,3%	70%	60%	4,388 P=,356
ISO 14001	83,3%	75%	33,3%	60%	40%	6,589 P=,159
EMAS	16,7%	37,5%	16,7%	0%	0%	12,146 P=,016
EFQM	0%	12,5%	0%	10%	0%	4,346 P=,361
SISTEMA PROPIO DE GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL	0%	0%	0%	10%	0%	4,583 P=,333
FORÉTICA SGE-21	0%	0%	16,7%	0%	0%	8,318 P=,081

Fuente: dos autores.

Se observan diferencias significativas entre las entidades en cuanto a la aplicación del estándar AA 1000. En concreto, solo los bancos disponen de tal estándar, siendo un 42,9 % de estas entidades las que disponen del mismo. Por tamaño nos encontramos con un 33,3% de implantación en entidades con un volumen de recursos de clientes superior a los 50.000 millones de euros (muy grandes) y un total del 70% agrupando entidades de tamaño pequeño y muy pequeño. Es de destacar que ninguna entidad de tamaño grande o pequeño aplique este estándar, prefiriendo la implementación de un estándar más

simple como la GRI. Los bancos encuadrados en esta área de actuación suministrarán información sobre los procesos y el desempeño social de la organización a todos sus grupos de interés (stakeholders).

Ello incluye hacer accesible los informes sociales junto con la opinión independiente de las auditorías, buscando al mismo tiempo de forma activa la retroalimentación de los empleados, de cara a mejorar el desempeño de los procesos.

Por otra parte, según se desprende de la Tabla 4 con referencia al tipo de entidad, decir que nos encontramos con diferencias significativas a

la hora de aplicar el estándar GRI en el 82,1% de los bancos, el 76,5% de las cajas de ahorro y en el 20% de las cooperativas de crédito. El diálogo continuo con los empleados a la hora de elaborar este estándar es la clave para abordar las labores estratégicas y operativas. La información es un elemento imprescindible para cimentar, mantener y dar forma al compromiso con las partes interesadas. La elaboración de memorias son de utilidad a la hora de comunicar las oportunidades y los retos económicos, medioambientales y sociales, de un modo mucho más fiable que mediante la mera respuesta a las solicitudes de información planteadas por las partes interesadas. Todo ello implica la implementación de una serie de medidas de carácter voluntario, por parte de la entidad de crédito que permiten reforzar sus vínculos con los empleados.

Haciendo referencia al sistema de gestión medioambiental (EMAS), nos encontramos con diferencias significativas en cuanto al grado de implantación por parte de los distintos tipos de entidades. En concreto, ninguno de los bancos que forman parte de la muestra lo aplica, mientras que se encuentra presente en el 23,5% de las cajas de ahorros y en el 10% de las cooperativas de crédito. Esto nos da a entender una mayor importancia concedida a la variable medioambiente por parte de las cajas de ahorros. Por tamaño, se aplica este estándar mayoritariamente por parte de las entidades de mayor dimensión. En concreto, nos encontramos con el 16,7% del tipo 1, el 37,5% del tipo 2 y el 16,7% del tipo 3. Este aspecto es importante, ya que la política medioambiental se comunica a todas las personas que trabajan para la entidad o en nombre de ella, conllevando una implicación activa del personal.

A partir de los resultados obtenidos, entendemos que la entidad de crédito debe reconocer que la participación activa de los trabajadores (EEK; AXMON, 2013; FAGERLIND et al., 2013), es una fuerza impulsora y una condición previa para las mejoras medioambientales permanentes y con éxito, así como un recurso clave en la mejora de los rendimientos medioambientales.

Un 11,8% de las cajas de ahorros disponen del modelo EFQM. En estas entidades nos encontramos con una responsabilidad ineludible de los equipos directivos, de ser los promotores de conducir la organización hacia la excelencia, mostrando claramente su compromiso con la mejora continua, desarrollando la misión, la visión y actuando como modelo para el resto de la organización, implicándose con los clientes y colaboradores, reconociendo los esfuerzos y logros de los empleados.

Por otra parte, un 16,7% de las entidades de tamaño medio (tipo 3) disponen de la norma de empresa SGE 21. Este sistema de gestión ética supone confianza en sí misma y en su entidad respecto a la honradez, lealtad, buena fe, transparencia y cultura organizativa, junto con un deseo de difundir en su entorno social la cultura de la gestión ética, para acercarla paulatinamente a la sociedad en general. Supone adquirir voluntariamente un compromiso social, para aplicar los valores éticos incorporados en la misma, demostrarlo y mantenerlo.

Del análisis anterior se puede concluir que las entidades de crédito españolas muestran un elevado grado de implantación de ciertos estándares como la ISO 14001 y GRI, de implementación mayoritaria tanto en el análisis por tipo de entidad (Tabla 4), como por tamaño de las mismas (Tabla 5). Esta conclusión está en la línea del elevado grado de sensibilidad hacia la responsabilidad social declarado por las mismas. Entendemos que la implantación de estos estándares es una evidencia del interés de estas entidades por objetivar, a ojos de sus distintos grupos de interés, su preocupación por estas cuestiones. En este sentido, se desprende la existencia de relaciones significativas entre la implantación de ciertos estándares y la adopción de un enfoque medioambiental preventivo por parte de la entidad de crédito. El hecho de contar con estándares como la GRI o la ISO 14001 no es independiente del enfoque medioambiental preventivo, siendo por tanto una decisión tomada de forma consecuente en función del enfoque seguido por las entidades de crédito.

Para enriquecer el trabajo veremos cómo se comportan los estándares ante las diferentes actuaciones medioambientales, para lo que

desarrollamos diferentes tablas de contingencia, con su respectiva prueba Chi-cuadrado.

**TABLA 6** – Relación entre la política medioambiental y los estándares.

Variable	Dispone de una política medioambiental	Chi-cuadrado de Pearson
EMAS	16,70%	4,583 p=,041
(SA) 8000	13,30%	,585 p=,431
EFQM	3,30%	0,17 p=,707
PACTO MUNDIAL	3,30%	849 p=,545
SGMA PROPIO	0%	1,222 p=,545
FORÉTICA - SGE 21	3,30%	849 p=,545

Fuente: dos autores.

En las entidades de crédito puede usarse combinada con otros sistemas, para asegurar la calidad de la comunicación de los aspectos sociales, medioambientales y financieros. A su vez se puede utilizar como un método para la administración y la comunicación del aspecto de responsabilidad social de la confiabilidad y el desempeño.

Cerca de una quinta parte de las entidades que dispone del estándar europeo EMAS/2001,

dispone de una política medioambiental, concretamente el 16,7% de las mismas, conclusión interesante ya que, aunque este estándar es de ámbito europeo, es mucho más exigente que la I.S.O. 14001, especialmente en el ámbito de la verificación, en el que se pide un análisis medioambiental exhaustivo y una declaración medioambiental con los resultados obtenidos respecto a los objetivos marcados.

**TABLA 7** – Relación entre el enfoque medioambiental preventivo y los estándares

Variable	Enfoque medioambiental preventivo	Chi-cuadrado de Pearson
GRI	80,40%	16,939 p=,000
ISO 14001	60,90%	7,477 p=,008
PACTO MUNDIAL	2,2%	,199 p=,836
FORÉTICA SG-21	2,2%	,199 p=,836
SGMA PROPIO	2,2%	0,199 p=,836
(SA) 8000	6,50%	0,621 p=,579
(AA) 1000	26,10%	2,683 p=,113
EMAS	10,90%	,578 p=,394
EFQM	2,20%	1,716 p=,303

Fuente: dos autores.

Del análisis de la relación existente entre el enfoque medioambiental preventivo y los estándares, se puede concluir que más del 80% de las entidades que disponen de un enfoque medioambiental preventivo disponen de la GRI, ya que dentro de la primera categoría de

indicadores de este estándar, se encuentra la gestión y desarrollo de productos, con medidas que deben tomar en los países destino; por lo que es necesario tener en cuenta el tipo y la selección de los servicios.



Cerca de dos tercios de las entidades que disponen de la ISO 14001 (60,9%) plantean un enfoque medioambiental preventivo. El sistema de gestión medioambiental conforme a esta norma, se

orienta a la mejora del desempeño medioambiental a través de la prevención, reducción o eliminación de los impactos medioambientales. Observamos que el resto de estándares no resultan significativos.

**TABLA 8** – Relación entre las iniciativas para promover una mayor responsabilidad medioambiental y los estándares

Variable	Iniciativas para promover una mayor responsabilidad medioambiental	Chi-cuadrado de Pearson
GRI	76,10%	6,443 p=,019
ISO 14001	58,70%	4,017 p=,050
PACTO MUNDIAL	2,20%	,199 p=,836
FORÉTICA SG-21	2,20%	,199 p=,836
SGMA PROPIO	0%	,5,206 p=,164
(SA) 8000	4,30%	668 p=,421
(AA) 1000	23,90%	0,514 p=,425
EMAS	10,90%	,076 p=,394
EFQM	2,20%	,716 p=,303

**Fuente:** dos autores.

Las entidades de crédito que adoptan iniciativas para promover una mayor responsabilidad medioambiental, adoptan la GRI en una cuarta parte de los casos, Diremos que es escaso cuando la GRI es un proceso de múltiples partes interesadas, de carácter independiente que tiene como finalidad desarrollar y difundir una guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad. Se adopta la ISO 14001 se aplica en dos quintas partes de los casos, aspecto a madurar cuando este estándar proporciona a las entidades de crédito elementos para un sistema de gestión medioambiental que permite lograr y demostrar un desempeño medioambiental válido por el control del impacto de sus actividades, productos y servicios sobre el medioambiente, tomando en cuenta su política medioambiental y sus objetivos.

De forma análoga al caso del enfoque medioambiental preventivo. El hecho de implementar estándares como la GRI o la ISO 14001, guarda relación significativa con la promoción por parte de la empresa e iniciativas, para impulsar una mayor responsabilidad social (KOCMANOVA; SIMBEROVA, 2012; MUELLER; SANTOS; SEURING, 2009; PLAZA UBEDA; DE BURGOS JIMENEZ; BELMONTE URENA, 2011).

Las entidades de crédito que adoptan iniciativas para promover una mayor responsabilidad medioambiental adoptan la GRI en una cuarta parte de los casos. Diremos que es escaso cuando la GRI es un proceso de múltiples partes interesadas, de carácter independiente, que tiene como finalidad desarrollar y difundir una guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad.

**Tabla 9** – Relación entre la práctica de un enfoque medioambiental correctivo y los estándares

Variable	Se lleva a la práctica un enfoque medioambiental correctivo	Chi-cuadrado de Pearson
GRI	66,70%	,030 p=,574
ISO 14001	66,70%	,839 p=,293
PACTO MUNDIAL	11,10%	5,206 p=,164
FORÉTICA SGE-21	11,10%	5,206 p=,164
SGMA PROPIO	0,00%	,199 p=,836
SA 8000	11,10%	,668 p=,421
(AA) 1000	0%	3,086 p=,084
EMAS	22,20%	2,245 p=,184
EFQM	22,20%	10,608 p=,024

**Fuente:** dos autores.

Aquellas entidades que disponen de un enfoque correctivo no llevan a la práctica el uso de estándares, desarrollando una actuación pasiva al respecto, tal y como era de esperar. Solamente en una cuarta parte de los casos tienen instaurado el estándar EFQM. En suma, la implantación de estándares es un aspecto más de las prácticas medioambientales seguidas por las entidades de crédito, en cuanto a la aproximación o atención prestada al medio ambiente como grupo de interés.

## 5 CONCLUSIONES

Si bien las entidades de crédito han tomado plena conciencia del impacto que el buen funcionamiento del sistema financiero tiene sobre el bienestar de la sociedad, resulta clave para entender los efectos las buenas prácticas de su gestión pueden tener sobre la estabilidad financiera y económica mundial, así como sobre la eficiencia, productividad, credibilidad y seguridad en el sistema financiero. En el transcurso de la investigación se pone en evidencia un nivel de implementación escaso en la mayoría de los estándares, obteniéndose unos valores aceptables únicamente en la GRI (66,7%) y en la implementación de la ISO 14001 (50,9%).

A la vista de los resultados obtenidos, cabe destacar que en ninguno de los tres tipos de entidades de crédito analizadas se evidencia un posicionamiento efímero respecto a la RSE, teniendo todas ellas una absoluta implicación en

la implementación de los diferentes estándares de calidad como eje fundamental para la asunción de estrategias y la toma de decisiones, planteamiento absolutamente de acuerdo con los realizados por Sarro Álvarez, Cuesta Valiño y Penelas Leguía (2007) que destacaron que la RSE se está convirtiendo cada vez más en una variable que las empresas en general y las entidades financieras en particular pueden utilizar para alterar el contexto competitivo, manteniendo o ampliando su ventaja competitiva, consecuencia de que la RSE se ve como una forma de incentivar cambios en las preferencias de los consumidores, introducir nuevas variables de diferenciación, a la vez que mejorar el clima laboral, la confianza y el apoyo a la entidad.

Estos planteamientos son predecibles tanto en la Cajas de Ahorros como en las Cooperativas de Crédito, ya que en ellas su naturaleza jurídica está indisolublemente ligada al concepto de RSE, con un modelo corporativo caracterizado por la presencia de los stakeholders en sus órganos de gobierno y con un modelo de negocio sin exigencias bursátiles cortoplacistas y centrado en el cliente, permitiendo, tal como corrobora la Comisión Europea (EUROPEAN FINANCIAL INCLUSION NETWORK, 2007), unos bajos niveles de exclusión financiera. Son sorprendentes, por ejemplo los elevados niveles de implementación de ciertos estándares de calidad como por ejemplo la GRI y la AA 1000 en entidades como los bancos.

Analizando los tipos de estándares implementados en función de la entidad, la principal conclusión que se obtiene es que los Bancos incorporan estándares de calidad mucho más elaborados y completos que las otras entidades de crédito ya que, por ejemplo, la implementación del estándar AS 1000 equivale a la implementación conjunta de las ISO 14000 y 9000.

Es destacable que las entidades con iniciativas para promover una mayor responsabilidad medioambiental implementen en su mayoría los estándares GRI e ISO 14001.

En suma, las entidades de crédito españolas muestran un elevado grado de implantación de ciertos estándares (ISO 14001, GRI) en la línea del elevado grado de sensibilidad hacia la responsabilidad social declarada por las mismas. Entendemos que la implantación de estos estándares es una evidencia del interés de estas entidades por objetivar, a ojos de sus distintos grupos de interés, su interés en la materia (AGUILAR-PLATAS; RAUFFLET, 2010).

Por otra parte, se desprende la existencia de relaciones significativas entre la implantación de ciertos estándares y la adopción de un enfoque medioambiental preventivo por parte de la entidad de crédito. El hecho de contar con estándares como la GRI o la ISO 14001, es una decisión tomada de forma consecuente en función del enfoque seguido por las entidades de crédito. Además guarda relación significativa con la promoción por parte de la entidad de crédito e iniciativas, para impulsar una mayor responsabilidad social.

En este trabajo nos encontramos con la limitación del tamaño muestral (restricciones a la participación en sondeos por política interna de ciertas entidades).

### 5.1 Recomendaciones finales

Hay que destacar la importancia que en la relación empresa-sociedad tienen la transparencia y conceptos como la RSE, los cuales son generadores de confianza, ventaja competitiva sostenible y progreso social.

Para conocer, medir y evaluar la actuación de una entidad de crédito en la sociedad, es necesario definir indicadores de políticas, procedimientos y prácticas de gestión apropiadas al sector, indicadores cualitativos y cuantitativos, que permitan establecer unos objetivos y hacer un seguimiento de la RSE. Establecer indicadores no sólo de propósitos sino de resultados, que integren las dimensiones económicas, sociales y medioambientales, tratando de medir activos intangibles como el capital social, capital humano, capital intelectual y capital medioambiental.

### 5.2 Futuras líneas de investigación

Ante el turbulento entorno financiero que afecta principalmente a las economías de los países europeos desde el año 2008, sería interesante reelaborar esta investigación considerando los profundos cambios potenciados por la crisis en las diferentes entidades de crédito españolas, contrastando la implementación de los diferentes estándares de calidad en las nuevas entidades nacidas fruto de los cambios producidos, evaluando al mismo tiempo las incorporaciones normativas y las diferentes fusiones y absorciones por parte de las diferentes entidades de crédito como resultado de la crisis financiera.

### NOTAS

1. Suma de los epígr. 1.3, 1.4, 2.2, 2.3, 3.2, 3.3, 4.4, 4.5, 4.6, 12.1 del Pasivo del Balance Público.

### REFERENCIAS

ABREU, M. C. S. et al. A comparative understanding of corporate social responsibility of textile firms in Brazil and China. **Journal of Cleaner Production**, [S.l.], v. 20, n. 1, p. 119-126, Jan. 2012.

AGUILAR-PLATAS, A.; RAUFFLET, E. Positive deviance and corporate social responsibility (CSR): the experience of ethos in Brazil. **Innovar: Revista**

**de Ciencias Administrativas Sociales**, Bogotá, v. 20, n. 37, p. 21-32, mayo/agosto 2010.

ALCALÁ, F.; HERNANDEZ, P. J. Human capital externalities in spanish firms. **Revista de Economía Aplicada**, Zaragoza, v. 14, n. 41, p. 61-83, Autumn 2006.

ARGANDOÑA, A. From ethical responsibility to corporate social responsibility. In: INTERNATIONAL SYMPOSIUM ON CATHOLIC SOCIAL THOUGHT AND MANAGEMENT EDUCATION, 6., 2006, Rome. **Anales...** Minnesota: University of St. Thomas, 2006. Disponible en: <<http://www.stthomas.edu/cathstudies/cst/conferences/thegoodcompany/Finalpapers/Argondona%20Final%20Pape.pdf>>. Acceso en: 20 enero 2011.

ARORA, P.; DHARWADKAR, R. Corporate governance and corporate social responsibility (CSR): the moderating roles of attainment discrepancy and organization slack. **Corporate Governance: An International Review**, Bradford, v. 19, n. 2, p. 136-152, Mar. 2011.

BARCENA-RUIZ, J. C.; GARZON, M. Deslocalización de empresas, sindicación y bienestar social. **Revista de Economía Aplicada**, Zaragoza, v. 18, n. 53, p. 67- 98, Otoño 2010.

BERNARDO, M. et al. Integration of standardized management systems: does the implementation order matter? **International Journal of Operations & Production Management**, Bradford, v. 32, n. 3, p. 291-307, 2012.

CARROLL, A. B. Corporate social performance measurement: a comment on methods for evaluating an elusive construct. In: POST, L. E. (Ed.). **Research in corporate social performance and policy**. Greenwich, CT: JAI Press, 1991. v. 12, p. 385-401.

COCHRAN, W. G. **Sampling techniques**. 3rd ed. New York: Wiley & Sons, 1977.

COMMISSION OF THE EUROPEAN COMMUNITIES. **Libro verde**: fomentar un

marco europeo para la responsabilidad social de las empresas. Brussels, 2001. Disponible en: <[http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/site/es/com/2001/com2001\\_0366es01.pdf](http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/site/es/com/2001/com2001_0366es01.pdf)>. Acceso en: 20 enero 2011.

DE LA CUESTA GONZÁLEZ, M.; VALOR MARTINEZ, C. Condiciones para la eficacia de los códigos internos de responsabilidad social de la empresa. **Ekonomiaz: Revista Vasca de Economía**, Vitoria-Gasteiz, n. 65, p. 128-149, 2. Cuatrimestre 2007.

DUARTE, F. Working with corporate social responsibility in brazilian companies: the role of managers' values in the maintenance of CSR cultures. **Journal of Business Ethics**, Dordrecht, v. 96, n. 3, p. 355-368, Oct. 2010.

EEK, F.; AXMON, A. Attitude and flexibility are the most important work place factors for working parents' mental wellbeing, stress, and work engagement. **Scandinavian Journal of Public Health**, Oslo, v. 41, n. 7, p. 692-705, Nov. 2013.

EINHORN, E.; ZIV, A. Unbalanced information and the interaction between information acquisition, operating activities, and voluntary disclosure. **Accounting Review**, [Sarasota], v. 82, n. 5, p. 1171-1194, Oct. 2007.

EUROPEAN FINANCIAL INCLUSION NETWORK - EFIN. **Study on financial services provision and prevention of financial exclusion**. 2007. Disponible en: <<http://www.fininc.eu/gallery/documents/country-reports/country-report-spain.pdf>>. Acceso en: 20 enero 2011.

FAGERLIND, A. C. et al. Experience of work-related flow: does high decision latitude enhance benefits gained from job resources? **Journal of Vocational Behavior**, [S.I.], v. 83, n. 2, p. 161-170, Oct. 2013.

FORGE GROUP. **Guidelines on environmental management and reporting**. London, 2000. Disponible en: <[www.abi.org.uk](http://www.abi.org.uk)>. Acceso en: 20 enero 2011.

----- . **Guidance on corporate social responsibility management and reporting for the financial services sector: a practical Toolkit.** London, 2002. Disponible en: <[www.abi.org.uk](http://www.abi.org.uk)>. Acceso en: 20 enero 2011.

FREEMAN, R. E.; VELAMURI, S. R. **A new approach to CSR: company stakeholder responsibility.** 2005. Disponible en: <[http://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=1186223](http://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=1186223)>. Acceso en: 20 enero 2011.

GIFFORD, B.; KESTLER, A.; ANAND, S. Building local legitimacy into corporate social responsibility: gold mining firms in developing nations. **Journal of World Business**, Oxford, v. 45, n. 3, p. 304-311, July 2010.

GLOBAL REPORTING INITIATIVE – GRI. **Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad sobre el desempeño económico, ambiental y social de la empresa.** Amsterdam, 2002. Disponible en: <[http://www.aeca.es/comisiones/rsc/documentos\\_fundamentales\\_rsc/gri/guidelines/gri\\_guidelines\\_espaf1ol.pdf](http://www.aeca.es/comisiones/rsc/documentos_fundamentales_rsc/gri/guidelines/gri_guidelines_espaf1ol.pdf)>. Acceso en: 20 enero 2011.

Goodpaster, K. Business ethics and stakeholder analysis'. **Business Ethics Quarterly**, Charlottesville, v. 1, n. 1, p. 53-73, 1991.

GONG, N. Effectiveness and market reaction to the stock exchange's inquiry in Australia. **Journal of Business Finance & Accountin**, Oxford, v. 34, n. 7-8, p. 1141-1168, Sept./Oct. 2007.

GORDON, K. The OECD guidelines and other corporate responsibility instruments: a comparison. **OECD Working Papers on International Investment**, [S.l.], n. 2001/5, 2001. Disponible en: <<http://www.oecd-ilibrary.org/docserver/download/5lgsjhvj8tzq.pdf?expires=1385050487&id=id&accname=guest&checksum=4B2597CB7D2B4EADD0BD4780390A8A46>>. Acceso en: 20 enero 2011.

GRAY, R.; OWEN, D.; ADAMS, C. **Accounting and accountability: changes and challenges in**

corporate social reporting and environmental reporting. Hemel Hempstead: Prentice-Hall, 1996.

HERAS SAIZARBITORIA, I.; ARANA LANDÍN, G. The impact of ISO 14001 certification on financial performance: conclusions of an empirical study. **Cuadernos de Economía y Dirección de la Empresa**, Madrid, v. 14, n. 2, p. 112-122, 2011.

IGALENS, J. L'analyse du discours de la responsabilité social de l'entreprise a travers les rapports annuels de développement durable d'entreprises francaises du CAC 40. **Finance Contrôle Stratégie**, Paris, v. 10, p. 129-155, 2007.

KOCMANOVA, A.; SIMBEROVA, I. Modelling of corporate governance performance indicators. **Inzinerine Ekonomika-Engineering Economics**, [S.l.], v. 23, n. 5, p. 485-495, 2012.

LARRINAGA, C. et al. **Regulación contable de la información medioambiental: normativa española e internacional.** Madrid: AECA, 2002.

LAURING, J.; THOMSEN, C. Collective ideals and practices in sustainable development: managing corporate identity. **Corporate Social Responsibility and Environmental Management**, Chichester, v. 16, n. 1, p. 38-47, Jan./Feb. 2009.

LEWIS, D. Promoting socially responsible business, ethical trade and acceptable labour standards. **SD Scope Paper**, [S.l.], n. 8, Jan. 2000. Disponible en: <<http://www.chs.ubc.ca/lprv/PDF/lprv0495.pdf>>. Acceso en: 20 enero 2011.

LOBEL, S. Predicting organizational responsiveness to poverty: exploratory model and application to Brazil and the United States. **European Management Journal**, Oxford, v. 31, n. 5, p. 522-535, Oct. 2013.

MORHARDT, J. E.; BAIRD, S.; FREEMAN, K. Scoring corporate environmental and sustainability reports using GRI 2000, ISO 14031



and Other Criteria. **Corporate Social Responsibility and Environmental Management**, Chichester, v. 9, n. 4, p. 215-233, Dec. 2002.

MUELLER, M.; SANTOS, V. G.; SEURING, S. The contribution of environmental and social standards towards ensuring legitimacy in supply chain governance. **Journal of Business Ethics**, Dordrecht, v. 89, n. 4, p. 509-523, Nov. 2009.

OBSERVATORIO RSE. **Informe sectorial sobre la participación de los trabajadores en las empresas del Ibex 35**. [S.l.]: UGT, 2008.

PLAZA UBEDA, J. A.; DE BURGOS JIMENEZ, J.; BELMONTE URENA, L. J. Stakeholders, environmental management and performance: an integrated approach. **Cuadernos de Economía y Dirección de la Empresa**, Madrid, v. 14, n. 3, p. 151-161, 2011.

SARRO ÁLVAREZ, M.; CUESTA VALIÑO, P.; PENELAS LEGUÍA, A. La responsabilidad social corporativa (RSC), una orientación emergente en la gestión de las entidades bancarias españolas. In: AYALA CALVO, J.C. (Coord.). **Conocimiento, innovación y emprendedores: camino al futuro**. Rioja: Universidad de La Rioja, 2007. p. 1928-1942.

SCHMID - SCHÖNBEIN, O. ; BRAUNSCHWEIG, A. **EPI-Finance 2000**: environmental performance indicators for the financial industry. Nov. 2000. Disponible en: <<http://firstforsustainability.org/media/EPI%20Finance%202000.pdf>>. Acceso en: 28 dic. 2009.

SCHMID-SCHÖNBEIN, O.; FURTER, S.; OETTERLI, G. Revision and further development of the VfU indicators on in-house environmental performance for financial institutions. **VfU Verein für Umweltmanagement in Banken**, Sparkassen und Versicherungen e. V, Bonn. 2002. Disponible en: <[www.vfu.de](http://www.vfu.de)>. Acceso en: 28 dic. 2009.

SOCIAL ACCOUNTABILITY INTERNATIONAL - SAI. **Responsabilidad Social 8000**. New York, 1997.

SOCIALFUNDS. 2003. Disponible en: [www.socialfunds.com](http://www.socialfunds.com). Acceso en 20 enero 2011.

SOPHOCLES, B.; MANTHOS, D. Bank-level estimates of market power. **European Journal of Operational Research**, Amsterdam, v. 212, n. 3, p. 508-517. 2011.

SUNTIYOSO, Y.; MATSUMOTO, S. Modelling a social dilemma of mode choice based on commuters' expectations and social learning. **European Journal of Operational Research**, Amsterdam, v. 193, n. 3, p. 904-914, Mar. 2009.

THE UNITED NATIONS ENVIRONMENT PROGRAMME FINANCE INITIATIVE - UNEP-FI. 2003. Disponible en: <http://www.unepfi.org>. Acceso en 20 enero 2011.

TSANG, S.; WELFORD, R.; BROWN, M. Reporting on community investment. **Corporate Social Responsibility and Environmental Management**, Chichester, v. 16, n. 3, p. 123-136, May/June 2009.

ULLMAN, A. H. Data in search of a theory: a critical examination of the relationships among social performance, social disclosure, and economic performance of US firms. **Academy of Management Review**, Briarcliff Manor, v. 10, n. 3, p. 540-557, July 1985.

URBAN, B.; GOVENDER, D. P. Empirical evidence on environmental management practices. **Inzinerine Ekonomika-Engineering Economics**, [S.l.], v. 23, n. 2, p. 209-215, 2012.

WEBER, M. Revelar el potencial empresarial de la RSC: cómo pueden las empresas evaluar los beneficios específicos de la RSC para la empresa. **Revista de la Responsabilidad Social de la Empresa**, [Madrid], n. 1, p. 91-115, enero/abr. 2009.

WHITE, L.; LEE, G. J. Operational research and sustainable development: Tackling the social dimension. **European Journal of Operational Research**, [S.l.] v. 193, n. 3, p. 683-692, 2009.

ZADEK, S.; MACGILLIVRAY, A. El estado de la competitividad responsable. In: \_\_\_\_\_; \_\_\_\_\_; BEGLEY, P. **El estado de la competitividad responsable 2007**. London: AccountAbility, London, 2007. p. 11-33. Disponible en:

<<http://www.accountability.org/images/content/1/0/108/El%20Estado%20de%20la%20Competitividad%20Responsable%202007.pdf>>. Acceso en: 20 enero 2011.