



CIRIEC-España, Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa, nº 65, Agosto 2009, pp. 33-58

La responsabilidad social y la crisis económica. ¿Responden las entidades financieras españolas a los grupos de interés?

**Mercedes Ruiz Lozano
Araceli de los Ríos Berjillos
Pilar Tirado Valencia**

ETEA - Universidad de Córdoba

CIRIEC-España, revista de economía pública, social y cooperativa
ISSN edición impresa: 0213-8093. ISSN edición electrónica: 1989-6816.

© 2009 CIRIEC-España

www.ciriec.es www.ciriec-revistaeconomia.es

La responsabilidad social y la crisis económica. ¿Responden las entidades financieras españolas a los grupos de interés?

Mercedes Ruiz Lozano
Araceli de los Ríos Berjillos
Pilar Tirado Valencia

Profesoras de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales (ETEA) de la Universidad de Córdoba

RESUMEN

Las entidades financieras se han identificado como uno de los actores clave de la crisis actual, por ello se hace necesario analizar cómo responden a esta situación de crisis desde el ámbito de la responsabilidad social.

Para realizar este análisis se ha considerado esencial la relación entre estas entidades y sus grupos de interés y se ha centrado el estudio en la observación de los grupos de interés identificados, los mecanismos para la relación con ellos y la consideración de sus expectativas en la definición de la política de responsabilidad social de estas entidades.

Todos estos aspectos se han analizado a partir de la información obtenida a través de una encuesta enviada a los responsables de la gestión de la responsabilidad social corporativa (RSC) de un conjunto de entidades financieras. El análisis realizado ha permitido observar la evolución sufrida en cuanto a los procedimientos que han seguido para incorporar las expectativas de los grupos de interés en la gestión de la responsabilidad social así como en relación a aquellos aspectos a los que prestan mayor atención en la situación actual de crisis económica.

PALABRAS CLAVE: Responsabilidad Social, entidades financieras, relaciones con los grupos de interés, crisis económica.

CLAVES ECONLIT: M140, G010, G210, G300.

La responsabilidad social et la crise économique. Les entités financières espagnoles répondent-elles aux groupes d'intérêt ?

RÉSUMÉ : Les entités financières sont considérées comme l'un des acteurs les plus importants de la crise actuelle. Pour cette raison, il est nécessaire d'analyser comment elles agissent face à cette situation de crise du point de vue de la responsabilité sociale.

La relation entre ces entités et leurs groupes d'intérêt a constitué l'axe central de la réalisation de cette analyse. L'étude s'est centrée sur l'observation des groupes d'intérêt identifiés, les mécanismes dans la relation avec ces derniers et la considération de leurs attentes dans la définition de la politique de responsabilité sociale de ces entités.

Tous ces aspects ont été analysés grâce aux informations fournies par une enquête envoyée aux responsables de la gestion de la responsabilité sociale des entreprises (RSE) d'un ensemble d'entités financières. L'analyse réalisée a permis d'observer l'évolution ressentie au niveau des procédures utilisées pour intégrer les attentes des groupes d'intérêt dans la gestion de la responsabilité sociale, et en ce qui concerne les aspects auxquels les responsables accordent une plus grande importance dans la situation actuelle de crise économique.

MOTS CLÉ : Responsabilité sociale, entités financières, relations avec les groupes d'intérêt, crise économique.

Social Responsibility and economic crisis. Do financial institutions respond to stakeholders?

ABSTRACT: Financial institutions are one of the key elements in the present-day crisis. That is why it is necessary to analyze how they respond to this situation of crisis from the point of view of social responsibility.

To answer these questions, it is essential to analyze the relationship between these organizations and their stakeholders and the study has focused in the analysis of identified stakeholders, relationship mechanisms in place for them and what their expectations are in defining social responsibility policies.

All these issues have been analyzed using the information obtained via a survey sent to a set of Corporate Social Responsibility (CSR) managers at some financial institutions. The analysis has revealed the evolution undergone in terms of the procedures to be followed to incorporate the expectations of stakeholders in the management of Social Responsibility as well as relating those aspects to the ones that lend greater attention in the current situation of economic crisis.

KEY WORDS: Social Responsibility, Financial institutions, relationship with stakeholders, economic crisis.

1.- Introducción

Formalmente, la Comisión de la Unión Europea aborda la cuestión de la Responsabilidad Social Corporativa (RSC) por primera vez en el año 2001, en su comunicación 366, conocida con el nombre de “Libro Verde”, que comienza reconociendo que cada vez es mayor el número de empresas que fomentan sus estrategias de responsabilidad, en respuesta a diversas presiones sociales, medioambientales y económicas (aspectos de la llamada *triple cuenta de resultados*). Con ello, las empresas tratan de contribuir al bienestar social, a la igualdad de oportunidades y al desarrollo sostenible, aumentando la confianza que determinados grupos de interés o *stakeholders* depositan en ellas: empleados, proveedores, clientes, accionistas, administraciones públicas, sociedad civil, medios de comunicación, etc.

El sector financiero es uno de los sectores más dinámicos en el ámbito de la RSC y ha tratado de dar respuesta a ese compromiso social definiendo sus políticas de responsabilidad social e informando a través de las memorias de sostenibilidad. Las cajas de ahorros han sido pioneras en esta respuesta formal debido a que han tenido desde el origen ese compromiso social en la definición de su misión, mientras que en el caso de los principales bancos esta respuesta es consecuencia de la mayor presión que han sufrido al ser las entidades de mayor incidencia económica en su entorno.

Las entidades financieras se han revelado como uno de los actores clave de la crisis actual. Por ello se hace necesario analizar desde el punto de vista de la información que están proporcionando sobre su comportamiento socialmente responsable: cómo responden a esta situación de crisis desde el ámbito de la responsabilidad social, qué aspectos se analizan y si responden a las demandas de los grupos de interés.

Para responder a estas preguntas se ha considerado esencial la relación entre estas entidades con sus grupos de interés y se ha centrado el estudio en el análisis de los stakeholders identificados, los mecanismos para la relación con ellos y la consideración de sus expectativas en la definición de su política de responsabilidad social.

Todos estos interrogantes se han analizado a partir de la información obtenida a través de una encuesta enviada a los responsables de la gestión de la RSC de un conjunto de entidades financieras. En la encuesta se analizan los mecanismos para la relación con los grupos de interés utilizados en diferentes momentos del tiempo. Todo ello ha permitido analizar la evolución sufrida en cuanto a los procedimientos que han seguido para incorporar las expectativas de los grupos de interés en la gestión de la responsabilidad social así como en relación a aquellos aspectos a los que prestan una mayor atención.

El estudio tiene dos partes diferenciadas:

- En primer lugar se expone el marco teórico, en el que se analiza el desarrollo que ha tenido en el tiempo la teoría de Freeman sobre grupos de interés y la opinión de los distintos autores a favor y en contra de la gestión de las organizaciones basadas en la relación que mantienen con sus stakeholders. Dentro de este marco teórico se analiza el papel de la información sobre responsabilidad social que elaboran las empresas y en qué medida dicha información responde a las expectativas de sus grupos de interés.¹
- En segundo lugar se explica la metodología y se presentan los resultados de una encuesta realizada a las entidades financieras españolas sobre sus relaciones con los grupos de interés y el papel de la RSC en tiempos de crisis.

El trabajo finaliza con una serie de conclusiones o consideraciones derivadas del análisis realizado.

2.- Las relaciones con los grupos de interés

Desde que Freeman (1984) estableciera la teoría de los grupos de interés y su papel en las organizaciones, son muchos los autores que han analizado la importancia de las relaciones que las empresas mantienen con sus stakeholders y su repercusión en la organización: Clarkson (1995); Donaldson y Preston (1995), Mitchell, Agle y Wood (1997); Jones y Wicks (1999); Winstanley y Stoney (2001).

De entre las distintas aportaciones realizadas interesa destacar la distinción que Donaldson y Preston (1995) realizan sobre los distintos enfoques que las relaciones con los grupos de interés pueden tener en cada organización: descriptivo, instrumental y normativo. El primero analiza qué grupos son identificados como stakeholders y cuál es la relación con ellos. Supone que las empresas no tienen recursos para atender todas las demandas, por lo que desde este enfoque no se derivarían conclusiones sobre cómo contribuyen los grupos de interés a los objetivos empresariales, sino sólo sobre cómo cambian las relaciones con los grupos de interés en función de su poder. El enfoque instrumental supone un paso más al tratar de relacionar la gestión de los stakeholders con los objetivos empresariales, es decir, trata de analizar en qué medida los grupos de interés contribuyen a alcanzar los objetivos propios de la organización; se trata de un enfoque estratégico en el que el estudio de los grupos de interés se aborda, en tanto en cuanto éstos contribuyen a la supervivencia de

1.- Dado el objetivo de la investigación la revisión bibliográfica se ha centrado en los aspectos indicados, una revisión más detallada de los modelos de integración de la RSC en el sistema bancario puede consultarse en M.J. Muñoz y otros (2004).

la organización. El enfoque normativo implica que cada stakeholder tiene un valor en sí mismo que es independiente de cuánto puede, a su vez, contribuir a otros objetivos propios de la organización o a los objetivos de otros actores como pueden ser los propios accionistas. El enfoque normativo coincidiría con el enfoque de la responsabilidad social, en la medida en que se considere que la empresa es responsable de sus actuaciones frente a sus grupos de interés.

La teoría de los stakeholders subraya que la dirección debería tomar todas aquellas decisiones que favorezcan los intereses de sus partícipes. Estos stakeholders incluyen no sólo los que mantienen derechos financieros sobre la empresa, sino también a los empleados, clientes, comunidad local, etc. Según esta teoría, enunciada por Freeman (1984), la razón de ser de cualquier empresa es servir como instrumento para cumplir las expectativas de sus stakeholders. Para muchos autores defensores de esta concepción de la empresa se trata de nuevas formas de gobernanza que dan lugar a que el concepto de responsabilidad social de la empresa sea un concepto dinámico, capaz de adaptarse a la visión que tienen sus grupos de interés sobre cómo la empresa puede contribuir al desarrollo sostenible.

Para ello la empresa debe ser capaz de identificar cuáles son esas expectativas. Se trata, sin duda, de un tema controvertido y ambicioso, ya que no existe un consenso sobre cuáles son los grupos de interés de una organización, tal y como ponen de manifiesto en sus trabajos Whysall (2000), Donaldson y Preston (1995) o Argandoña (1998). Tampoco existe un consenso entre los autores sobre el papel que los grupos de interés deben desempeñar en la gestión de las organizaciones y si éstas deben tener o no en consideración sus demandas. Collins, Kearins y Roper (2005) han insistido en los riesgos de basar el diseño de la gestión en las relaciones con los grupos de interés. Entre las críticas vertidas cabe destacar que, según estos autores, se hace un uso interesado de los grupos de interés puesto que en muchos casos la consulta a los grupos sirve para legitimar las actuaciones de la organización. Además, a la empresa le interesa la opinión de sus grupos de interés en tanto en cuanto puede servir para detectar oportunidades futuras de mejora de la organización, nuevos productos, etc., por lo que se trata de una concepción interesada de la necesidad de atender las demandas de los grupos de interés.

En la revisión de la literatura otras opiniones destacadas que resaltan la dificultad de la participación de los grupos de interés son: Dowling (1988) quién afirma que múltiples stakeholders implican múltiples percepciones o imágenes del negocio, lo que dificulta la gestión de estas muchas opiniones o Moffitt (1994 y 2001) quién concluye que debido a la variedad de formas en que las personas pueden interactuar con una empresa, una sola persona puede tener varias imágenes de la misma empresa y, por tanto, se pregunta cómo puede la organización gestionar estas percepciones.

Sin embargo, otros autores como Hart y Milstein (2003) o Hart y Sharma (2004) opinan que a través de la relación con sus grupos de interés las empresas pueden anticiparse a futuras fuentes de problemas e identificar nuevas e innovadoras ideas empresariales para mantener una ventaja competitiva, por lo que contribuyen a la generación de valor y a la sostenibilidad. Esta relación puede lle-

gar a ser un instrumento de generación de confianza (un bienpreciado en estos momentos de desconfianza de la sociedad en ciertos sectores económicos y especialmente en el financiero), y por tanto, un instrumento que ayude a afrontar y superar la situación de crisis económica. Otros autores que apoyan que los stakeholders contribuyen a la sostenibilidad o bien que las relaciones con los grupos de interés contribuyen positivamente son Clarkson (1995), Rowley (1997), Huse y Eide (1996).

En la actualidad también persisten estas dos corrientes. Así, se observa que son muchos los países, como Dinamarca, que han reaccionado pidiendo en estos momentos mayor transparencia y comunicación en relación al comportamiento socialmente responsable de las empresas y que piden que deje de ser voluntad de la entidad el informar sobre ello porque consideran que es necesario que todas las empresas asuman un compromiso social del que además hay que informar. Ya Lozano y otros (2005) realizaron un análisis comparado de la postura de los distintos gobiernos nacionales frente a la RSC. Asimismo Global Compact (2008) llama la atención sobre la importancia de la contribución que el Pacto Mundial puede tener en la restauración de la confianza en los mercados y la mejora del compromiso social y ambiental que pueden obtener empresas que operan en entornos económicos difíciles. Sin embargo, no faltan ejemplos como los citados por Kolk y Pinkse (2006) en los que las empresas en tiempos de crisis no atienden sus compromisos con los grupos de interés, creyendo que éstos son limitantes en su gestión.

3.- Información sobre responsabilidad social y grupos de interés: ¿qué esperan los grupos de interés de los informes de sostenibilidad?

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".

Transparencia y credibilidad son dos valores esenciales que deben caracterizar este tipo de información. 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 RSC. 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).

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.

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 en 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).

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 GRI² y la AA1000³ como las propuestas de principios y procesos de mayor reconocimiento para proporcionar información de calidad sobre la RSC⁴.

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

Según Simpson y Kohers (2002), la información que las empresas den a conocer aportará transparencia sobre sus prácticas de RSC, y es de gran importancia para comunicar a los grupos de interés que la empresa asume otras responsabilidades sociales, esto contribuirá a la consolidación de la empresa en el mercado y a aumentar sus beneficios; estos autores obtuvieron evidencia empírica de la relación positiva entre la performance social y financiera en el sector bancario.

2.- 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 sostenibilidad 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.

3.- 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.

4.- Un estudio de los contenidos principales de estas dos propuestas en el caso concreto de las entidades del sector financiero se puede consultar en Ruiz, Tirado y Bustos (2008).

Para la elaboración de esta información (Moneva, 2005) es fundamental 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 RSC es que están ausentes los mecanismos que aseguren que el punto de vista de aquéllos se está considerando en la toma de decisiones.

En España se han realizado estudios específicos para conocer el nivel de consideración de los grupos de interés en el sector financiero. Así 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. Esta actitud ha ido modificándose a lo largo del tiempo y según el tipo de entidades, originándose un movimiento de preocupación por una mayor transparencia y una mejora en los sistemas de gestión de la responsabilidad social, aunque existiendo notables diferencias en la cantidad de información suministrada y con niveles muy diferentes en el desarrollo de la información entre las entidades financieras, como puso de manifiesto el trabajo de De la Cuesta y otros (2006).

Sin embargo, basándose en la consideración de que en todo proceso de comunicación se hacen cuatro presunciones básicas: que el que informa está diciendo la verdad (certeza), que quiere decir lo que dice (sinceridad), que lo que dice es adecuado en su contexto (apropiado) y que es comprendido por el receptor (comprensible), Reynolds y Yuthas (2008) analizaron estas presunciones en los distintos modelos de informes de sostenibilidad generalmente utilizados, entre ellos el modelo de la Iniciativa de Global Reporting (GRI) y el Institute of Social and Ethical Accountability Standard (AA1000), y encontraron que efectivamente eran atendidas por estos modelos, por lo que resaltaron la fiabilidad y utilidad de estos informes como vías de comunicación del comportamiento socialmente responsable de las empresas. Aunque también concluyeron que era necesario avanzar más en la incorporación de los grupos de interés como parte intrínseca del proceso de discusión de la política social de las empresas. En este sentido se están dando pasos por parte de distintas entidades para favorecer la formación en relación a la elaboración de los informes de sostenibilidad, así la Corporación Financiera Internacional (IFC) y el GRI se han unido para ayudar a las empresas de los mercados emergentes a mejorar sus relaciones con sus grupos de interés y la medición, gestión y presentación de informes de desarrollo sostenible y responsabilidad corporativa, con el objetivo de alinear los esfuerzos de responsabilidad social con las prioridades económicas.

4.- Estudio empírico

4.1. Ámbito de estudio

Las entidades que son objeto de esta investigación son las entidades financieras españolas. Las investigadoras ya han estudiado en anteriores ocasiones este sector y consideraron que, además de por su importancia cuantitativa y cualitativa en la economía española y su participación en el desarrollo de la responsabilidad social, era necesario seguir avanzando en el estudio de su comportamiento socialmente responsable por su incidencia directa en el desarrollo de la crisis y en el papel ampliamente reconocido que deben jugar en la recuperación económica.

Las entidades financieras juegan un papel activo en la intermediación financiera que posibilita que la transferencia de fondos de los ahorradores a los inversores se haga facilitando el desarrollo. Por ello, han sido pioneras en la gestión de su comportamiento responsable y su análisis puede proporcionar información que ayude a otros sectores económicos.

4.2. Metodología

El estudio realizado se ha llevado a cabo a partir de la información obtenida de las respuestas a una encuesta enviada a las entidades financieras y contrastada con la lectura de las memorias de sostenibilidad elaboradas por estas entidades.

Se ha utilizado la herramienta web de encuestas online, nº 1 en España y Latinoamérica: Encuestafacil.com, que permite a los usuarios elaborar por sí mismos, de una forma rápida y sencilla, encuestas. El link correspondiente a la encuesta elaborada se ha enviado a través de un correo electrónico a las direcciones de correo que mencionan como contacto en sus páginas web. En algunos casos pertenecía al servicio de atención al cliente, al departamento de comunicación o bien a las direcciones de contacto del departamento o servicio que gestiona la responsabilidad social en la entidad.

Uno de los objetivos de esta investigación es analizar la evolución del comportamiento de las entidades financieras españolas, por lo que se ha considerado de interés analizar algunos aspectos antes y después del 2006. Se eligió el año 2006 como momento que podía marcar un antes y un después porque es el año en que se realizó una adaptación sectorial del modelo GRI⁵ a las entidades financieras y, por tanto, se pusieron de manifiesto las especificidades de este sector. Además, aquellas

5.- Se consultaron las bases de datos de memorias de GRI elaboradas para el 2008 y se comprobó que 28 entidades financieras españolas habían elaborado su informe anual de sostenibilidad siguiendo esta iniciativa, mientras que en el año 2005 sólo lo hicieron 13 entidades. <http://www.globalreporting.org/GRIReports/GRIReportsList/> (consultado abril 2009).

entidades que hubieran intentado utilizar el modelo GRI para informar pero que no se hubieran visto reflejadas en el tipo de información que tenían que proporcionar podrían sentirse en este momento más motivadas para incorporarse al análisis de su comportamiento socialmente responsable y comunicarlo siguiendo esta iniciativa.

Se ha contactado con 72 entidades financieras españolas, en tres ocasiones, obteniendo información definitiva de 21 entidades (17 cajas de ahorros y 4 bancos), por lo que se ha obtenido un índice de respuesta del 29,16%. En general, la encuesta ha sido respondida por la dirección del Departamento de Responsabilidad Social, y en algún caso por el responsable de Reputación Corporativa.

El tamaño de la muestra imposibilita la realización de estudios estadísticos y la aplicación de otras metodologías más allá del análisis descriptivo de las respuestas. En el cuadro 1 se recogen los principales estadísticos descriptivos correspondientes a las entidades que han respondido el cuestionario.

Cuadro 1. Descripción de la muestra

| | | Nº empleados | Nº clientes | Nº proveedores | Nº sucursales |
|------------------|------------|--------------|---------------|----------------|---------------|
| Cajas de Ahorros | Media | 5.315,08 | 2.328.846,50 | 12.816,10 | 1.092,83 |
| | Desv. típ. | 6.544,26 | 2.826.163,65 | 30.768,40 | 1.454,10 |
| | Mínimo | 230,00 | 68583,00 | 265,00 | 47,00 |
| | Máximo | 25.000,00 | 10.700.000,00 | 100.000,00 | 5.530,00 |
| Bancos | Media | 32.192,75 | 13.657.911,75 | 1226,0000 | 2.684,25 |
| | Desv. típ. | 51.563,56 | 23.223.658,24 | 1.964,62 | 3.583,49 |
| | Mínimo | 275,00 | 11.111,00 | 20,00 | 15,00 |
| | Máximo | 108.972,00 | 48.200.000,00 | 3.493,00 | 7.787,00 |
| Total | Media | 12.034,50 | 5.161.112,81 | 10.141,46 | 1.490,69 |
| | Desv. típ. | 26.601,66 | 11.806.544,16 | 27.138,47 | 2.150,67 |
| | Mínimo | 230,00 | 11.111,00 | 20,00 | 15,00 |
| | Máximo | 108.972,00 | 48.200.000,00 | 100.000,00 | 7.787,00 |

Con la finalidad de mostrar la representatividad de la muestra se ha calculado el porcentaje total de sucursales de ésta sobre el total sucursales de cajas y bancos españoles obteniéndose un porcentaje del 58,8%. También se ha calculado el porcentaje de empleados de la muestra sobre el total empleados de cajas y bancos españoles siendo éste del 77,2%, por lo que aunque el número de entidades que han respondido no es muy alto, si que están representadas las entidades más grandes, habiendo respondido alguna de ellas como “grupo”, y también algunas de las más pequeñas, tal y como muestran los valores mínimo y máximo, así como la desviación típica⁶.

6.- Según el Boletín Estadístico del Banco de España el número total de oficinas de bancos, a final de 2008, era de 15.580 y de las cajas de ahorros 24.985. Respecto al número de empleados el último dato disponible corresponde a final de 2007, siendo 249.503 el número de empleados total del conjunto de entidades.

La encuesta se ha organizado en cinco apartados:

1. Presentación de la investigación y datos generales de la entidad encuestada. Denominación de la entidad. Persona de contacto. Datos generales de la entidad como nº de empleados, nº de clientes, nº de proveedores, nº de sucursales, e iniciativas de responsabilidad social a las que se ha adherido, ya que éstas son las que les ayudarán a recorrer el camino de la responsabilidad social.
2. Identificación de los grupos de interés. Análisis de los grupos de interés que ha identificado la entidad, momento en el tiempo en el que se ha hecho la identificación y en qué ámbito: nacional y/o internacional.
3. Tipos de relación con los grupos de interés. Para el análisis de los tipos de relación se han definido diferentes grados de relación⁷:
 - Tipo 1: Unidireccional. Se considera que la entidad informa por sí misma a sus grupos de los aspectos que preocupan.
 - Tipo 2: Bidireccional sin participación ni verificación. La entidad consulta a sus grupos de interés cuáles son los aspectos que debe analizar para fundamentar las decisiones internas en relación con su comportamiento socialmente responsable. La entidad pregunta y los grupos de interés responden.
 - Tipo 3: Bidireccional con participación en la toma de decisiones. La entidad trabaja activamente con los grupos de interés para asegurar la comprensión y consideración de sus inquietudes en los procesos de toma de decisiones.
4. Canales de comunicación. Los medios de comunicación con los diferentes grupos de interés pueden ser muy variados y además se pueden emplear distintos medios con los distintos grupos según el tipo de relación, por lo que se ha tratado de agrupar los medios para establecer tres categorías que pueden parecer las más adecuadas a los diferentes tipos de relación⁸:
 - Canal 1: Línea de atención telefónica gratuita, mecanismos online, encuestas, solicitud de respuesta escrita, entre otros. Relación individual con el interesado o stakeholder.
 - Canal 2: Reuniones, ya sean abiertas, de grupos o mediante convocatoria a particulares.
 - Canal 3: Paneles de asesoramiento o evaluación de grupos de interés, foros de múltiples grupos de interés, colaboraciones y proyectos conjuntos, alianzas, etc.

Se considera que un canal superior no excluye la presencia de los medios incluidos en los canales anteriores, sino que ha supuesto un avance en el uso de medios en la relación.

7.- Esta clasificación es una adaptación de la que se establece por Krick y otros (*Accountability*, 2006), pág. 59.

8.- Esta clasificación es una adaptación de los medios de relación identificados en la memoria de responsabilidad social de 2005 del BBVA, pág. 22.

5. Otros aspectos de interés. En este apartado se ha tratado de analizar la gestión de la RSC en el contexto actual en el que se encuentra la economía. Se ha pedido a los responsables que identifiquen posibles aspectos que han incorporado en su política de RSC en el último ejercicio económico para atender los requerimientos de sus grupos de interés y los tres aspectos que consideran que pueden afectar más significativamente a la gestión de la RSC en épocas de crisis. Así se podrá comprobar si los aspectos prioritarios para los responsables de la gestión de la RSC en estas entidades coinciden con las demandas de los grupos de interés. Además se ha preguntado la opinión sobre si la crisis supone una amenaza para las políticas de RSC.

Las distintas preguntas del cuestionario nos permiten analizar las siguientes hipótesis formuladas en consideración del contexto económico actual y a raíz de los trabajos realizados anteriormente por las autoras, de la revisión bibliográfica realizada y de la lectura de las memorias de sostenibilidad de estas entidades:

- H1: La preocupación de las entidades financieras por las implicaciones sociales y éticas de su actuación ha aumentado en los últimos años.
- H2: El sector financiero tiene identificado quiénes son sus grupos de interés.
- H3: Las entidades financieras tienen identificados los medios para gestionar las relaciones con los grupos de interés.
- H4: Las entidades financieras diseñan su política de responsabilidad social atendiendo las preocupaciones de sus grupos de interés.
- H5: La crisis actual no supone una amenaza para las políticas de RSC.
- H6: Las entidades financieras reformulan su política de RSC para dar respuesta a la situación de crisis económica.

4.3. Resultados

- H1: La preocupación de las entidades financieras por las implicaciones sociales y éticas de su actuación ha aumentado en los últimos años.

El libro verde sobre la responsabilidad social corporativa en el sector financiero (CECA, 2008) presenta un estudio en el que se han analizado las principales iniciativas de sostenibilidad a las que se adhieren las empresas del sector financiero en el mundo, de las que se ha hecho una selección para analizar el nivel de adhesión de las entidades españolas. Gilbert y Rasche (2007) consideran que estas iniciativas son normas o procedimientos de adhesión voluntaria que orientan el comportamiento de las organizaciones. En este sentido, se considera que la adhesión por parte de estas entidades supone un cambio de actitud porque ello implica una manifestación de la asunción de la necesidad de asesoramiento y reflexión acerca de los aspectos relacionados con la RSC. Según C. Valor y M. de la Cuesta (2005: p. 178) la adhesión a un buen estándar contribuye a aumentar la preocupación por

la RSC dentro de la empresa, a definir estrategias y objetivos, a evitar riesgos y a fomentar el diálogo entre la empresa y sus grupos de interés.

Los resultados obtenidos (ver cuadro 2) ponen de manifiesto que, en España, GRI y Pacto Mundial son las que presentan mayores adhesiones observándose un gran incremento a partir del 2006. Es de resaltar que, por el contrario, United Nations Environment Programme Finance Initiative (UNEP-FI) o los Principios de Ecuador (PE), no han sido suscritos por la mayoría de las entidades, a pesar de la importancia del órgano emisor (Naciones Unidas o Banco Mundial) y de la importancia de los aspectos medioambientales que abordan.

Cuadro 2. Adhesión a las iniciativas de responsabilidad social

| Iniciativas | Nº de entidades adheridas | | % sobre total adhesiones | |
|--|---------------------------|------------|--------------------------|------------|
| | Hasta 2005 | Desde 2006 | Hasta 2005 | Desde 2006 |
| Pacto Mundial | 6 | 13 | 50,0% | 34,4% |
| Global Reporting Initiative (GRI) | 6 | 11 | 40,0% | 28,1% |
| World Business Council for Sustainable Development (WBCSD) | 0 | 1 | 0,0% | 3,1% |
| Principios de Ecuador | 0 | 2 | 0,0% | 6,3% |
| United Nations Principles for Responsible Investment (UNPRI) | 0 | 3 | 0,0% | 9,4% |
| Environmental Bankers Association (EBA) | 0 | 0 | 0,0% | 0,0% |
| Objetivos del Milenio | 0 | 3 | 0,0% | 9,4% |
| UNEP-FI | 1 | 2 | 10,0% | 6,3% |
| Institutional Investor Group on Climate Change (IIGCC) | 0 | 0 | 0,0% | 0,0% |
| Investor Network on Climate Risk (INCR) | 0 | 0 | 0,0% | 0,0% |
| CSR Europe | 0 | 2 | 0,0% | 3,1% |
| Principios Wolfsberg | 0 | 0 | 0,0% | 0,0% |
| Ninguna | 14 | 6 | - | - |
| Total adhesiones | 13 | 37 | 100,0% | 100,0% |

Hasta 2005 14 entidades no estaban adheridas a ninguna iniciativa, mientras que siete entidades estaban adheridas a 1 o más iniciativas, en concreto había una entidad adherida a 3 iniciativas, 4 entidades adheridas a 2 iniciativas (Pacto Mundial y GRI) y 2 entidades estaban adheridas a una iniciativa.

Desde 2006 hay 6 entidades que declaran no estar adheridas a ninguna iniciativa, lo que supone una reducción de 57,14% de entidades no adheridas a ninguna iniciativa. El resto, 15 entidades, declaran estar adheridas a alguna iniciativa, la mayoría a 2 iniciativas (10 entidades), hay una entidad adherida a 6 iniciativas, una a 5, una a 4, una a 3 y otra a 1.

Se puede considerar que a partir de 2006 las entidades financieras han prestado una mayor atención a la gestión de la RSC al observarse que se ha triplicado el número de adhesiones.

Al analizar el comportamiento de cajas y bancos no se observan diferencias en cuanto a las adhesiones a Pacto Mundial y GRI, sin embargo se observa que las cajas tienden a realizar un mayor número de adhesiones a otras iniciativas a partir de 2006.

- H2: El sector financiero tiene identificado quiénes son sus grupos de interés.

Las relaciones con los grupos de interés sólo se pueden establecer si están identificados.

Hasta 2005 el 76% de las entidades declaran que tenían identificados sus grupos de interés mientras que a partir del 2006 son el 95% de las entidades. Todas las entidades tienen identificados sus grupos de interés en el ámbito nacional, mientras que en el ámbito internacional sólo el 12% de las entidades hasta el 2005 y a partir de 2006 un 15%.

Es de resaltar que sólo tres entidades identifican sus grupos de interés en el ámbito internacional a partir del 2006 (se trata de 2 bancos y una caja de ahorros), no obstante, este resultado está condicionado porque en la muestra el peso de las cajas de ahorros es mayor y su ámbito de actuación en la mayoría de los casos es nacional.

Como se ha indicado anteriormente ante la dificultad de llegar a un consenso en la definición de los grupos de interés se pidió a las entidades que seleccionaran de una relación propuesta qué grupos tenían identificados para la gestión de su política de responsabilidad social. Los resultados se muestran en el cuadro 3.

Cuadro 3. N° de entidades que tienen identificado cada grupo de interés

| | Hasta 2005 | Desde 2006 | Hasta 2005 | | Desde 2006 | |
|-----------------------------|------------|------------|------------|--------|------------|--------|
| | | | Cajas | Bancos | Cajas | Bancos |
| Empleados | 11 | 14 | 61,5% | 100% | 64,7% | 100% |
| Clientes | 11 | 15 | 61,5% | 100% | 82,35% | 100% |
| Proveedores | 9 | 13 | 53,85% | 66,6% | 64,7% | 66,6% |
| Entorno | 5 | 6 | 30,77% | 33,3% | 29,4% | 33,3% |
| Accionistas o socios | 3 | 5 | 7,7% | 66,6% | 17,64% | 66,6% |
| Sociedad | 9 | 11 | 53,85% | 66,6% | 52,9% | 66,6% |
| Entidades Públicas | 5 | 5 | 30,77% | 33,3% | 23,52% | 33,3% |
| Organiz. No Gubernamentales | 6 | 5 | 23,1% | 100% | 17,64% | 66,6% |
| Otros | 2 | 0 | 15,38% | 0 | 5,88% | 0 |

Se puede observar que empleados y clientes son los grupos mayormente incorporados a la gestión de la RSC de las entidades financieras, seguidos de proveedores y sociedad, resaltando la importancia del análisis independiente que se hace en algunos casos de las entidades públicas y de las organizaciones no gubernamentales. Otros grupos de interés identificados son: reguladores, medio ambiente, medios de comunicación, sindicatos e inversores.

Destaca la poca representación del grupo de interés accionistas o socios. Una posible explicación podría ser el hecho de que tradicionalmente la gestión de las entidades se ha hecho para dar satisfacción a este grupo, y ello haya supuesto que no se considere como una novedad en la gestión de la RSC. Además se les informa a través de las cuentas anuales y del informe de gobierno corporativo.

El mayor esfuerzo en la identificación de los grupos de interés que se realiza a partir del 2006 se sigue centrando en empleados y clientes, aunque aumenta el número de entidades que también incorporan a su gestión proveedores y sociedad. Observándose también un consenso en la identificación de los grupos al desaparecer la consideración de otros y reducirse la participación de algunos grupos de menor representación hasta el 2005.

Esta última cuestión puede estar relacionada con el mayor número de entidades que se adhieren a las iniciativas de RSC que van regulando los criterios de gestión y que favorecen la comunicación y el consenso de los aspectos a considerar, de cara a la consecución de una gestión más eficaz y eficiente de la RSC.

En el análisis de las diferencias entre cajas y bancos se observa una mayor variedad de grupos de interés identificados en las cajas frente a los bancos, de lo que puede deducirse que las cajas realizan un esfuerzo mayor por atender las necesidades específicas de cada grupo de forma independiente, mientras que los bancos realizan una gestión más concentrada de sus grupos de interés.

También llama la atención en las cajas de ahorros la mayor importancia que obtienen los proveedores como grupo de interés, quizás influenciado por la consideración de los estándares de gestión, anteriormente mencionados, en los que se resalta la importancia de gestionar la RSC en toda la cadena de valor.

El hecho de que un porcentaje representativo de las cajas de ahorros identifiquen a las entidades públicas, al entorno, a la sociedad y otros, como grupos de interés puede estar relacionado con la composición de la Asamblea General de estas entidades. La Ley 31/1985, de 2 de agosto, de regulación de las normas básicas sobre Órganos Rectores de las Cajas de Ahorros (LORCA) establece que en la asamblea estarán representados los impositores, las corporaciones locales, las entidades fundadoras y el personal de la entidad. Además de dichos grupos, en casi todas las comunidades autónomas (CCAA) se ha incorporado un quinto grupo representativo de la propia comunidad y hay CCAA que han incorporado otro grupo con el nombre de "entidades de reconocido prestigio", "entidades de interés general" u otros semejantes. Así, por ejemplo, en Andalucía "otras organizaciones" (sindica-

tos, economía social, etc.) tienen una representación del 8% en la asamblea de las cajas de ahorros, en Canarias “otros organismos” un 5%, en Castilla-La Mancha “entidades de reconocido prestigio” un 5%, etc.

- H3: Las entidades financieras tienen identificados los medios para gestionar las relaciones con los grupos de interés.

La diversidad de grupos de interés identificados y el distinto papel que pueden desempeñar en la gestión de la RSC puede dar lugar a diferentes tipos de relaciones por lo que se ha pedido a las entidades que identifiquen entre tres posibles tipos de relación (1: unidireccional, 2: bidireccional sin participación ni verificación y 3: bidireccional con participación en la toma de decisiones) cuál es el que mantienen con cada grupo, si utilizan un solo tipo con todos ellos, o la posibilidad de que no exista relación (0). Los resultados se muestran en el cuadro 4.

Cuadro 4. Tipo de relación que se mantiene con cada grupo de interés⁹

| | Hasta 2005 | | | | Desde 2006 | | | | 2005 Valor modal | 2006 Valor modal |
|--------------------------|------------|---------|---------|---------|------------|---------|---------|----------|------------------------|------------------------|
| | 0 | 1 | 2 | 3 | 0 | 1 | 2 | 3 | | |
| Empleados | 6% (1) | 18% (3) | 24% (4) | 47% (8) | 0% (0) | 6% (1) | 24% (4) | 66% (11) | 3 | 3 |
| Clientes | 0% (0) | 24% (4) | 42% (7) | 18% (3) | 0% (0) | 12% (2) | 42% (7) | 30% (5) | 2 | 2 |
| Proveedores | 12% (2) | 36% (6) | 24% (4) | 0% (0) | 6% (1) | 30% (5) | 36% (6) | 6% (1) | 1 | 2 |
| Accionistas o socios | 12% (2) | 6% (1) | 6% (1) | 12% (2) | 6% (1) | 6% (1) | 6% (1) | 18% (3) | 3 o 0 | 3 |
| Entidades Públicas | 6% (1) | 12% (2) | 18% (3) | 12% (2) | 6% (1) | 12% (2) | 18% (3) | 18% (3) | 2 | 2 o 3 |
| Reguladores | 12% (2) | 12% (2) | 18% (3) | 6% (1) | 12% (2) | 6% (1) | 24% (4) | 12% (2) | 2 | 2 |
| Sociedad | 12% (2) | 12% (2) | 36% (6) | 18% (3) | 6% (1) | 12% (2) | 30% (5) | 36% (6) | 2 | 3 |
| ONG | 6% (1) | 12% (2) | 18% (3) | 6% (1) | 6% (1) | 6% (1) | 18% (3) | 18% (3) | 2 | 2 o 3 |
| Entorno | 12% (2) | 30% (5) | 6% (1) | 6% (1) | 18% (3) | 24% (4) | 6% (1) | 12% (2) | 1 | 1 |
| Otros (1) | 12% (2) | 0% (0) | 6% (1) | 0% (0) | 12% (2) | 0% (0) | 6% (1) | 0% (0) | 0 | 0 |
| Otros (2) | 12% (2) | 0% (0) | 6% (1) | 0% (0) | 12% (2) | 0% (0) | 6% (1) | 0% (0) | 0 | 0 |
| Un solo tipo de relación | 6% (1) | 6% (1) | 12% (2) | 12% (2) | 6% (1) | 0% (0) | 12% (2) | 18% (3) | 2 o 3 | 3 |

9.- El porcentaje representa el número de respuestas de cada tipo sobre el total de respuestas obtenidas en esta pregunta. El número entre paréntesis representa el número de respuestas obtenidas para cada tipo de relación. “Otros” hace referencia a los otros grupos de interés identificados como: reguladores, medios de comunicación, sindicatos e inversores, tal y como se ha indicado anteriormente.

La primera cuestión a destacar es el avance que se ha producido en los tipos de relación con los grupos a partir de 2006, con la excepción de la relación con los empleados, el tipo de relación con el resto de grupos hasta 2005 o no existía o era una relación unidireccional. A partir de 2006 la relación con los principales grupos de interés mencionados anteriormente es una relación bidireccional con participación en la toma de decisiones, es decir, se han integrado activamente en la gestión de la RSC. Sin embargo, destaca que la relación con los proveedores sigue siendo unidireccional en un 30% de las entidades o que no exista relación en un 6% de los casos, probablemente motivado por la menor importancia de este stakeholder en este sector.

No se ha encontrado relación entre el tamaño de la entidad (medido a través de los indicadores: número de empleados y número de clientes) y el tipo de relación con los grupos de interés.

Atendiendo a las diferencias entre cajas y bancos, estos últimos muestran una tendencia a identificar un solo tipo de relación, la bidireccional con participación, mientras que en las cajas de ahorros se observa una mayor variedad de tipos de relación según el grupo de interés.

Con la idea de profundizar en cómo se han materializado estas relaciones con los grupos de interés se pidió a las entidades que identificaran qué tipo de canales de comunicación (Canal 1, 2 y 3) mantienen con cada stakeholder, el 0 se ha identificado para el caso de que no utilicen ningún canal. Los resultados se muestran en el cuadro 5.

Se observa que existe una consistencia entre el tipo de canal de comunicación y el tipo de relación que se mantiene con el grupo de interés, ya que la propuesta de tipos de canales, tal y como mencionábamos anteriormente, se planteaba con una agrupación de medios que parecían más adecuados para cada uno de los tipos de relación definidos. Así, por ejemplo, se mantiene una relación bidireccional con participación con los empleados y el canal de relación es el tipo 3, en el que se incluían foros de debate, paneles de asesoramiento, proyectos conjuntos, etc. En el otro extremo estarían los proveedores con los que se mantiene una relación unidireccional y el canal es el tipo 1, que incluye como medios, la atención telefónica o medios online entre otros. Esta consistencia no se mantiene con el grupo clientes ya que el canal más frecuente es el tipo 1, a pesar de que la mayoría de las entidades identifican un tipo de relación bidireccional 2 o 3, es posible que esto se deba al hecho de que ante la imposibilidad de la utilización del canal 3 con todos los clientes se haya optado por señalar la utilización continua de los medios de canal 1 que sí lo permiten.

Cuadro 5. Tipo de canal de comunicación

| | Hasta 2005 | | | | Desde 2006 | | | | 2005 Valor modal | 2006 Valor modal |
|----------------------|------------|---------|---------|---------|------------|---------|---------|---------|------------------------|------------------------|
| | 0 | 1 | 2 | 3 | 0 | 1 | 2 | 3 | | |
| Empleados | 0% (0) | 21% (3) | 28% (4) | 42% (6) | 0% (0) | 7% (1) | 28% (4) | 63% (9) | 3 | 3 |
| Clientes | 7% (1) | 63% (9) | 14% (2) | 7% (1) | 7% (1) | 49% (7) | 28% (4) | 14% (2) | 1 | 1 |
| Proveedores | 7% (1) | 56% (8) | 28% (4) | 0% (0) | 21% (3) | 42% (6) | 21% (3) | 14% (2) | 1 | 1 |
| Accionistas o socios | 7% (1) | 14% (2) | 7% (1) | 7% (1) | 7% (1) | 14% (2) | 7% (1) | 14% (2) | 1 | 1 o 3 |
| Entidades Públicas | 7% (1) | 14% (2) | 35% (5) | 0% (0) | 14% (2) | 7% (2) | 28% (4) | 14% (2) | 2 | 2 |
| Reguladores | 14% (2) | 7% (1) | 21% (3) | 14% (2) | 14% (2) | 7% (1) | 7% (1) | 28% (4) | 2 | 3 |
| Sociedad | 14% (2) | 42% (6) | 21% (3) | 14% (2) | 21% (3) | 28% (4) | 28% (4) | 21% (3) | 1 | 1 o 2 |
| ONG | 7% (1) | 0% (0) | 28% (4) | 7% (1) | 7% (1) | 7% (1) | 21% (3) | 14% (2) | 2 | 2 |
| Entorno | 14% (2) | 35% (5) | 7% (1) | 0% (0) | 14% (2) | 35% (5) | 0% (0) | 14% (2) | 1 | 1 |
| Otros (1) | 14% (2) | 7% (0) | 7% (1) | 0% (0) | 14% (2) | 0% (0) | 7% (1) | 0% (0) | 0 | 0 |
| Otros (2) | 14% (2) | 0% (0) | 14% (1) | 0% (0) | 14% (2) | 0% (0) | 7% (1) | 0% (0) | 0 | 0 |
| Un solo canal | 14% (1) | 0% (0) | 7% (1) | 7% (1) | 7% (1) | 0% (0) | 0% (0) | 14% (2) | todos | 3 |

Corroborando lo anterior en el análisis de las diferencias entre cajas y bancos, éstos tienden a utilizar el canal 3 con sus grupos de interés, con los que además habían identificado un tipo 3 de relación.

- H4: Las entidades financieras diseñan su política de responsabilidad social atendiendo las preocupaciones de sus grupos de interés.

El 62% de las entidades reconocen que la relación con sus grupos de interés les ha llevado a adaptar o modificar su política o actuación en el ámbito de la responsabilidad social para atender a sus demandas.

Los aspectos mayormente considerados se resumen en el cuadro 6 clasificados por grupos de interés. Entre los aspectos mencionados por las entidades hay algunos que se consideran de carácter transversal y que tienen que ver con la política y gestión de la responsabilidad social, entre ellos estarían las cuestiones medioambientales y las relativas a la calidad de la información o al nivel de comunicación.

Cuadro 6. Resumen de los aspectos incorporados por las entidades como consecuencia de las demandas de los grupos de interés

| Empleados | Clientes | Proveedores | Sociedad | Administración Pública |
|--|----------------------------|-----------------------|-------------------------------|------------------------|
| Planes de conciliación Plan de Igualdad | Productos sociales | Política de selección | Orientación de la Obra Social | Mejora relaciones |
| Servicio de atención al empleado | Mejora de productos | | Voluntariado | |
| Inversiones | Claridad en la información | | | |
| Transparencia, análisis de los riesgos medioambientales en las relaciones con los clientes, mejora de la gestión medioambiental de la entidad y mejora de la comunicación, mejora de los instrumentos de gestión de la RSC, adaptación del comportamiento socialmente responsable a la situación actual. | | | | |

En los bancos predominan los aspectos de mejora del sistema de gestión de la responsabilidad social y los relativos a personal.

- H5: La crisis actual no supone una amenaza para las políticas de RSC.

Como se indicaba anteriormente hay opiniones contrarias sobre el papel de los grupos de interés en la gestión de las organizaciones. Sin embargo, son varios los expertos que han destacado la importancia de la gestión de la responsabilidad social en esta etapa de crisis. Interesaba analizar cuál era la opinión de las propias entidades financieras.

Cuadro 7. Resultados de la respuesta a la pregunta “La crisis supone una amenaza para las políticas de RSC”

| | Totalmente en desacuerdo | Parcialmente en desacuerdo | Indiferente | Parcialmente de acuerdo | Totalmente de acuerdo | Total |
|--------|--------------------------|----------------------------|-------------|-------------------------|-----------------------|-------|
| Bancos | 67% | 33% | 0% | 0% | 0% | 100% |
| Cajas | 27% | 37% | 9% | 27% | 0% | 100% |
| Total | 36% | 36% | 7% | 21% | 0% | 100% |

Se puede señalar que el 72% de las entidades financieras que han respondido no están de acuerdo con que la crisis suponga una amenaza a las políticas de la RSC y que ninguna entidad financiera encuestada se considera totalmente de acuerdo con esta afirmación. Las entidades financieras que tienen integrado y desarrollado todo un sistema de gestión de la RSC consideran que hay que aprovechar las oportunidades que se derivan de ello para adaptar su comportamiento y que esto suponga una mejora en la gestión general de su entidad.

Destaca que en los bancos no existe ninguna entidad que tenga dudas al respecto, mientras que el momento tan delicado que están viviendo las cajas ha provocado la presencia de algunas dudas sobre la posibilidad de que la escasez de recursos afecte a la política de RSC de la entidad.

- H6: Las entidades financieras reformulan su política de RSC para dar respuesta a la situación de crisis económica.

En el cuadro 8 pueden analizarse el porcentaje de entidades que han señalado cada uno de los aspectos básicos en la situación actual de crisis.

Cuadro 8. Resumen de las respuestas a la pregunta: “Identifique qué tres aspectos pueden afectar más significativamente a la gestión de la RSC en épocas de crisis”

| | Total | Cajas | Bancos |
|---------------------------|-------|-------|--------|
| Gestión de Riesgos | 32,5% | 33% | 25% |
| Relación con stakeholder | 12,5% | 12% | 12,5% |
| Transparencia | 12,5% | 9% | 25% |
| Buen gobierno corporativo | 20% | 18% | 25% |
| Mecanismos anticorrupción | 2,5% | 3% | 0% |
| Inclusión financiera | 17,5% | 21% | 0% |
| Otros (Obra social) | 2,5% | 0% | 12,5% |

Nota: Los porcentajes responden al número de entidades que han señalado cada uno de estos aspectos sobre el número de entidades que han respondido a esta pregunta.

Para los bancos hay tres aspectos igualmente importantes: la gestión de riesgos, la transparencia y el buen gobierno corporativo. Las cajas de ahorros consideran en primer lugar la gestión de riesgos, seguida de la inclusión financiera y el buen gobierno corporativo como otros aspectos clave. Podemos afirmar que existen algunas diferencias entre los aspectos clave, y su importancia, que las cajas de ahorros y los bancos identifican a la hora de afrontar la crisis. Estas diferencias pueden venir dadas por el distinto punto de partida de cada tipo de entidad así, por ejemplo, el mayor desarrollo de

la inclusión financiera y de los mecanismos de gestión del riesgo en los bancos puede explicar que el porcentaje de respuestas en estos aspectos sea nulo o menor, respectivamente, que en las cajas de ahorros. Obsérvese que la opción "Mecanismos anticorrupción" fue escogida sólo por una entidad financiera.

Sin embargo, no es de extrañar que el principal aspecto que destacan las entidades financieras sea la gestión de riesgos. De hecho, una de las teorías sobre la naturaleza y el origen de la actual crisis financiera y económica es que en la época de expansión precedente a la crisis los mercados financieros habían asumido demasiados riesgos.

Venimos de un periodo expansivo caracterizado por baja inflación, y bajos tipos de interés, crecimiento estable, escasa volatilidad de los mercados financieros, exceso de ahorro y baja morosidad. En este contexto las entidades financieras han incrementado su endeudamiento, han sobrevalorado activos y han minusvalorado riesgos, todo ello favorecido por la innovación financiera.

En palabras de Caruana (2009: 14) *La innovación financiera ha crecido tanto en los últimos años que ha superado la capacidad del mercado para controlar sus efectos.* Según Caruana, paralelamente al desarrollo de la innovación financiera se tenían que haber desarrollado otros instrumentos que garantizaran la estabilidad financiera. Dichos elementos no es que no hayan existido, sino que han demostrado ser insuficientes o que su nivel de desarrollo no ha sido proporcional al de la innovación financiera, entre ellos, cabe destacar la información aportada a los mercados, los modelos de medición y control de riesgos o la falta de regulación de algunos mercados.

En cierto grado, la innovación financiera también ha alcanzado a los mecanismos de gestión de riesgos de créditos. En concreto, se ha pasado de un sistema tradicional de banca en que los préstamos permanecían en balance hasta su vencimiento, a un sistema de transferencia de riesgos, en el que los créditos se transferían a terceros (fondos de pensiones, compañías de seguros, otros bancos, etc.) dispuestos a asumir mayores riesgos. Estas transferencias de riesgos se han instrumentalizado a través de venta de préstamos, préstamos sindicados, titulización y derivados de créditos.

Caruana (2009), Sánchez y Yanes (2009) coinciden en que el desarrollo de estos nuevos métodos de transferencia de riesgos explica que las entidades financieras originarias de los préstamos hayan sido menos prudentes o precavidas en su concesión, es decir, cuando los préstamos se conceden con idea de no mantenerlos en el balance hasta su vencimiento hay menos motivación para valorar riesgos, por el contrario, cuando el préstamo se mantiene en balance prima el objetivo de que se devuelva en su totalidad.

En un entorno económico de expansión en el que hay inversores con exceso de liquidez, estas transferencias de créditos y riesgos se han realizado sin dificultad; hay que tener en cuenta que el inversor dispone de menos información para valorar el riesgo de los créditos que las entidades que originariamente los otorgaban. Además, también se ha dado demasiada validez a las calificaciones

crediticias realizadas por las agencias especializadas, lo que explica que muchos inversores no realizaran su propio análisis de riesgos; todo esto ha derivado en una menor vigilancia de los riesgos que se asumían.

Respecto a la gestión de riesgos, el FMI ha reconocido que no sólo han fallado los modelos cuantitativos empleados para la toma de decisiones sino que también se han detectado debilidades en las estructuras de gobierno y en los procesos de toma de decisiones y control de riesgos. Esto enlaza con que el segundo aspecto señalado por las entidades sea el gobierno corporativo.

Una variable clave para hacer frente a la crisis, en la que coinciden todos los expertos, es la necesidad de recuperar la confianza lo que, a su vez, está directamente relacionado con la máxima transparencia, de ahí la importancia de la responsabilidad social y de las relaciones con los grupos de interés como elementos estratégicos del proceso de salida de la crisis económica.

En las memorias de sostenibilidad se ha informado en general de los mecanismos de gestión de riesgos existentes y en muy rara ocasión de los riesgos asumidos por la entidad. Por ello, en este momento las entidades han identificado como prioritario prestar mayor atención a la gestión del riesgo. Por otro lado, se han destacado, en un segundo lugar y con la misma importancia, el buen gobierno y la inclusión financiera como aspectos más relevantes de la gestión socialmente responsable. Mencionar que la inclusión financiera requiere de innovación financiera pero centrada en la atención de necesidades de los sectores más desprotegidos y, por tanto, también más afectados por la crisis.

5.- Conclusiones

El estudio empírico realizado no ha permitido extraer conclusiones representativas de un comportamiento diferenciado entre las cajas y los bancos, debido a la diversidad en cuanto a tipo y tamaño de unas y otras en la composición de la muestra.

El tamaño de la muestra ha limitado el estudio empírico a un análisis descriptivo, sin embargo desde nuestro punto de vista hay evidencias que nos permiten contrastar positivamente las hipótesis inicialmente planteadas en la investigación.

A modo de resumen se presentan las principales conclusiones de esta investigación:

En estos momentos las entidades financieras establecen una relación con sus stakeholders tanto instrumental como normativa, dependiendo del grado de desarrollo e implementación de su compromiso social, aunque todavía hay entidades españolas del sector que no se han planteado este tema

en su gestión, bien porque son muy pequeñas o porque pertenecen a un grupo internacional y están esperando las instrucciones de la empresa matriz.

El año 2006 supone un punto de “despegue”, inflexión, en las adhesiones a las iniciativas sobre responsabilidad social, mostrando un aumento de la concienciación de las entidades financieras respecto a la gestión de la responsabilidad social (se triplica el número de adhesiones).

La adaptación sectorial de la iniciativa GRI ha propiciado el aumento en el número de adhesiones no sólo a esta iniciativa sino a otras de nivel internacional del sector. Parece existir una relación directa entre el aumento de adhesiones a las iniciativas y la clarificación e identificación de quiénes son los stakeholders que las entidades financieras deben incorporar a la gestión de la RSC.

También hay un avance a partir de 2006 en los tipos de relación que las entidades mantienen con sus grupos de interés, pasando de una relación unidireccional o bidireccional sin participación a una relación bidireccional con participación en la toma de decisiones. Podemos afirmar que a partir de 2006 comienza una nueva etapa de madurez y consolidación de las relaciones que las entidades mantienen con sus grupos de interés en el ámbito de la gestión de la responsabilidad social.

Existe una correspondencia clara entre el tipo de relación y el canal de comunicación. A su vez, ambos aspectos están directamente relacionados con la importancia o papel de cada grupo de interés en la gestión de la RSC de la entidad, así, por ejemplo, en los extremos se sitúan los empleados y los proveedores.

Sin embargo, no se ha encontrado relación entre el tamaño de las entidades y el tipo y canal de relación con sus grupos de interés.

Las demandas de los grupos de interés se van integrando en el diseño de las políticas de RSC, como reconocen el 62% de las entidades encuestadas. Hay, por tanto, una preocupación por dar respuesta a sus expectativas, si bien, aún hay bastantes entidades que no atienden a dichas demandas de una manera concreta o efectiva. No obstante, esta es una cuestión que está determinada por el tamaño y, por tanto, por los recursos con que cuenta cada entidad para poder satisfacer a sus stakeholder.

En opinión de la mayoría de las entidades la crisis financiera no ha supuesto una amenaza a la gestión de la RSC. Por el contrario, las variables clave en el proceso de recuperación económica (recuperación de la confianza, transparencia, gestión de riesgos, etc.) están directamente relacionadas con la gestión de la responsabilidad social. Por tanto, podríamos concluir que esa etapa de madurez o consolidación de la gestión de la RSC y de las relaciones con los grupos de interés no se va a ver amenazada por la crisis, al contrario, el compromiso con la responsabilidad social puede llegar a ser un factor estratégico de la recuperación. De ser así, se confirmaría la relación directa entre responsabilidad social y sostenibilidad.

Bibliografía

- AECA (2004): *Marco Conceptual de la Responsabilidad Social Corporativa*, Madrid, Ed. AECA.
- AECA (2005): *Límites de la Información de Sostenibilidad: entidad, devengo y materialidad*, Madrid, Ed. AECA.
- ARGANDOÑA, A. (1998): "The Stakeholder Theory and the Common Good", *Journal of Business Ethics*, 17, pp. 1093-1102.
- BALLOU, B., HEITGER, D. L. & LANDES, C. E. (2006): "The Future of Corporate Sustainability Reporting", *Journal of Accountancy*, December, pp. 65-74.
- BRICKLEY, J. A., SMITH, C. W. & ZIMMERMAN, J. L. (2002): "Business ethics and organizational architecture", *Journal of Banking and Finance* 26 (9), pp. 1821-1835.
- CARUANA, J. (2009): "Regulación e innovación en la reciente crisis financiera", *Estabilidad Financiera*, Banco de España, 14, pp. 11-21.
- CLARKSON, B.E. (1995): "A stakeholder framework for analyzing and evaluating corporate social performance", *Academy of Management Review*, 20, pp. 92-117.
- COLLINS, E., KEARINS, K. & ROPER, J. (2005): "The risks in relying on stakeholder engagement for the achievement of sustainability", *Electronic Journal of Radical Organization Theory*, 9 (1), 1-19.
- DE LA CUESTA, M. (2006): "Responsabilidad Social del Sector Bancario. Su contribución a un desarrollo más sostenible", *Papeles de Economía*, nº 108, pp. 173-190.
- DE LA CUESTA, M., MUÑOZ, M.J. & FERNÁNDEZ, M. A., (2006): "Analysis of Social Performance in the Spanish Financial Industry Through Public Data. A Proposal", *Journal of Business Ethics*, 69, pp. 289-304.
- DONALDSON, T. & PRESTON, L. (1995): "The Stakeholders Theory of the corporation: concepts, evidence, and implications", *Academy of Management Review*, 20 (1), pp. 65-91.
- DOWLING, J. (1988): "Measuring Corporate Image", *Journal of Business Research*, 17, pp. 27-34.
- FREEMAN, R. E. (1984): *Strategic Management: A stakeholder approach*, Boston: Pitman Publishing.
- GLOBAL COMPACT (2008): *The Global Economic Downturn. Why the UN Global Compact and Corporate Sustainability Are Needed More Than Ever*. http://www.unglobalcompact.org/NewsAndEvents/news_archives/2008_10_17.html
- GONZÁLEZ, L. y JIMÉNEZ, M. (Dir.) (2008): *Libro Verde sobre la Responsabilidad Social Corporativa en el Sector Financiero: una aproximación a la sostenibilidad de las entidades financieras*, Ed. CECA, Madrid.

- HART, S.L. & MILSTEIN, M.B. (2003): "Creating Sustainable Value", *Academy of Management Executive*, 17 (2), pp. 56-67.
- HART, S.L. & SHARMA, S. (2004): "Engaging fringe stakeholders for competitive Imagination", *Academy of Management Executive*, 18 (1), pp. 7-18.
- HUSE, M. & EIDE, D. (1996): "Stakeholder management and the avoidance of corporate control", *Business and Society*, 35 (2), pp. 211-244.
- JONES, T. M. & WICKS, A. C. (1999): "Convergent stakeholder theory: A synthesis of ethics and economics", *Academy of Management Review*, 24, pp. 206-221.
- KOLK, A. & PINKSE, J. (2006): "Stakeholder mismanagement and corporate social responsibility crises", *European Management Journal*, 24 (1), pp. 59-72.
- KRICK, T. et al. (Accountability) (2006): *El compromiso con los stakeholders. Manual para la práctica de las relaciones con los grupos de interés*, Accountability, United Nations Environment Programme, Stakeholder Research Associates Canada Inc.
- LIGTERINGEN, E. & ZADEK, S. *The future of Corporate Responsibility Codes, Standards and Frameworks*, <http://www.accountability21.net/uploadstore/cms/docs/Landscape%Paper.pdf> (consultado abril 2007).
- LÓPEZ MARTÍN, M.C. y RODERO FRANGANILLO, A. (2004): "Regulación de las Cajas de Ahorros por las Comunidades Autónomas", *Revista de Estudios Regionales*, 69, pp. 255-268
- LOZANO, J.M., ALBAREDA, L. e YSA, T. (2005): "¿Qué pueden hacer los gobiernos para promover la Responsabilidad Social de la Empresa (RSE)?", *CIRIEC-España, Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa*, nº 53, pp. 53-64.
- MCMURTRIE (2005): "Factors Influencing the Publication of Social Performance Information: an Australian case study", *Corporate Social Responsibility and Environmental Management*, 12, pp. 129-143.
- MITCHELL, R. K., AGLE, B.R. & WOOD, D. J. (1997): "Toward a theory of stakeholder identification and salience: Defining the principle of who and what really counts", *Academy of Management Review*, 22, pp. 853-886.
- MOFFITT, M. A. (1994): "Collapsing and integrating concepts of "public" and "image" into a new theory", *Public Relations Review*, 20 (2), pp. 159-170.
- MOFFITT, M. A. (2001): "Using the collapse model of corporate image for campaign message design", In R. Heath (Ed.), *Handbook of Public Relations*, pp. 347-355.
- MONEVA, J. M. (2006): "Mecanismos de verificación de la información sobre Responsabilidad Social Corporativa", *Papeles de Economía Española*, nº 108, pp. 75-90.
- MONEVA, J. M. (2005): "Información Corporativa y Desarrollo Sostenible", *Economistas*, nº 106, pp. 70-78.

- MUÑOZ, M. J., FERNÁNDEZ, M. A. y DE LA CUESTA, M. (2004): "Responsabilidad Social en el sistema bancario: una primera aproximación de evaluación para el caso español", *Papeles de Ética, Economía y Dirección*, XII Conferencia Anual de Ética, Economía y Dirección, http://www.eben-spain.org/docs/Papeles/XII/Maria_Jesus_Munoz_Torres_y_otros.pdf
- OWEN, D. & SWIFT, T. (2001): "Introduction Social Accounting, Reporting and Auditing: beyond the rhetoric?", *Business Ethics: A European Review*, 10 (1), pp. 4-8.
- REYNOLDS, M. & YUTHAS, K. (2008): "Moral Discourse and Corporate Social Responsibility Reporting", *Business Ethics: A European Review*, 78, pp. 47-64.
- ROWLEY, T. J. (1997): "Moving beyond dyadic ties: A network theory of stakeholders influences", *Academy of Management Review*, 22 (4), pp. 887-910.
- RUIZ LOZANO, M., TIRADO VALENCIA, P. y BUSTOS LAMBERT, C. (2008): "El principio de transparencia en el ámbito de la Responsabilidad Social de la Empresa: un análisis aplicado al caso de la banca española", *Revista de Fomento Social*, 63, pp. 445-479.
- SÁNCHEZ FERRERO, F. y YANES LUCIANI, J. A. (2009): "De los modelos de banca y la función de riesgos", *Estabilidad Financiera*, Banco de España, 14, pp. 141-154.
- SERVER IZQUIERDO, R. J. y VILLALONGA GRAÑANA, I. (2005): "La Responsabilidad Social Corporativa (RSC) y su gestión integrada", *CIRIEC-España, Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa*, nº 53, pp. 137-161.
- SIMPSON, W. G. & KOHERS, T. (2002): "The Link between Corporate Social and Financial Performance: Evidence from the Banking Industry", *Journal of Business Ethics*, 35, pp. 97-109.
- VALOR MARTÍNEZ, C. y CUESTA GONZÁLEZ, M. (2005): "Efectividad de los códigos para el control social de la empresa", *CIRIEC-España, Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa*, nº 53, pp. 163-190.
- WHYSALL, P. (2000): "Addressing ethical issues in retailing: a stakeholders perspective, the International Review of Retail", *Distribution and Consumer Research*, 10 (3), pp. 305-318.