



CIRIEC
españa

**CIRIEC-España, Revista de Economía Pública, Social
y Cooperativa, nº 77, Abril 2013, pp. 5-29**

Divulgación de la información de responsabilidad social en las cooperativas de crédito y cajas de ahorros aragonesas

José Mariano Moneva Abadía

Eduardo Ortas Fredes

Isabel Acero Fraile

Universidad de Zaragoza

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

© 2013 CIRIEC-España

www.ciriec.es

www.ciriec-revistaeconomia.es

Divulgación de la información de responsabilidad social en las cooperativas de crédito y cajas de ahorros aragonesas

José Mariano Moneva Abadía

Profesor Catedrático, Departamento de Contabilidad y Finanzas, Universidad de Zaragoza

Eduardo Ortas Fredes

Profesor Ayudante Doctor, Departamento de Contabilidad y Finanzas, Universidad de Zaragoza

Isabel Acero Fraile

Profesora Ayudante Doctor, Departamento de Dirección y Organización de Empresas, Universidad de Zaragoza

RESUMEN

El presente trabajo ofrece una evaluación del desempeño social de las Cajas de Ahorros y las Cooperativas de Crédito aragonesas, para lo que se ha construido un modelo de indicadores basados en la relación de la entidad con sus grupos de interés. Complementariamente, se ha entrevistado a las personas responsables de esta área en cada una de las entidades del estudio. Los resultados muestran que la información proporcionada durante el periodo 2004-2008 es limitada y se centra principalmente en elementos de Gobierno Corporativo y Comunidad. No obstante, se observa una tendencia positiva en el desglose de información sobre desempeño social. Asimismo, de tan sólo una entidad con memoria de sostenibilidad en 2004 se ha pasado a 3 organizaciones en 2008, rasgo indicativo de la predisposición de las entidades financieras aragonesas hacia la responsabilidad social y la transparencia.

PALABRAS CLAVE: Performance social, Información de sostenibilidad, Auditoría social, Cajas de Ahorros, Cooperativas de Crédito.

CLAVES ECONLIT: M140, G210, G340, Q010.

Cómo citar este artículo: MONEVA, J.M., ORTAS, E. & ACERO, I. (2013): "Divulgación de la información de responsabilidad social en las cooperativas de crédito y cajas de ahorros aragonesas", *CIRIEC-España, Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa*, 77, 5-29.

Diffusion des informations à propos de la responsabilité sociale dans les coopératives de crédit et dans les caisses d'épargne en Aragon

RESUME : Ce travail propose une évaluation des performances sociales des caisses d'épargne et des coopératives de crédit aragonaises, grâce à l'analyse des informations disponibles sur chacune d'elles. Un modèle d'indicateurs, basés sur la relation de l'entité avec ses groupes d'intérêt, a été créé pour l'occasion. De plus, nous avons réalisé des entretiens avec les personnes responsables de ce domaine dans chacun des établissements de l'étude. Les résultats montrent que les informations fournies pendant la période 2004-2008 sont limitées, et qu'elles concernent surtout le gouvernement corporatif et communautaire. Cependant, on observe une évolution positive de la répartition des informations concernant les performances sociales. Ainsi, nous sommes passés d'une seule entreprise dotée d'un rapport de développement durable en 2004, à 3 en 2008. On peut y voir un signe de la prédisposition des entités financières aragonaises envers la responsabilité sociale et la transparence. Enfin, on constate que la publication de rapports de développement durable par les entités est perçue comme un signe de transparence par leurs groupes d'intérêt.

MOTS CLÉ : Performance sociale, informations sur le développement durable, audit social, caisse d'épargne, coopératives de crédit.

Disclosure of social responsibility information by Aragonese cooperative banks and savings banks

ABSTRACT: The aim of the present work is to evaluate the corporate social performance of savings banks and cooperative banks from Aragon by analysing the information disclosed by these firms. We have developed a model to measure the corporate social performance reported by these banks, based on their interaction with their stakeholders. Moreover, the quantitative analysis is complemented by interviews. The main results show that the information on these issues disclosed in 2004-2008 is limited and mainly focuses on corporate governance and community concerns. However, we have observed a positive trend in the social performance information disclosed. The number of organisations that publish a sustainability report has grown from one in 2004 to three in 2008. This could indicate that savings banks and cooperative banks in Aragón are showing increasing interest in corporate responsibility principles and transparency.

KEY WORDS: Social performance, sustainability reporting, social audit, savings banks, cooperative banks.

1.- Introducción¹

Las memorias de sostenibilidad constituyen el principal vehículo de información sobre el desempeño social y medioambiental de las organizaciones. Dichos informes deben mostrar el resultado y los objetivos previstos en materia de desarrollo sostenible, tanto directos como indirectos, y en relación a todo el alcance de la organización (Moneva et al., 2006). El desarrollo de los informes sobre responsabilidad social² ha crecido continuamente y de forma significativa en los últimos años (KPMG, 2008). Si nos centramos en las memorias de sostenibilidad elaboradas según las recomendaciones de la GRI (*Global Reporting Initiative*), este incremento ha sido superior pasando de una veintena de entidades informantes en el año 2002 a más de 1.200 a finales del 2010 (www.globalreporting.org). Este fenómeno ha sido especialmente significativo en España, donde las organizaciones informantes ocupan, por número, el segundo lugar a nivel mundial.

Si nos centramos en los datos por sectores, observamos que el mayor crecimiento en los últimos años se ha producido en el sector financiero, probablemente debido a su elevada trascendencia social, más allá de su indudable impacto económico. En España, las cajas de ahorros destacaron en la publicación de memorias de sostenibilidad, siendo pioneras en formalizar su compromiso social y en la necesidad de comunicar adecuadamente su importante papel social (Quintas, 2006). Mientras que sólo dos cajas de ahorros españolas publicaron memorias de sostenibilidad de acuerdo a los criterios GRI para el ejercicio 2003, el número ascendió a 19 cajas de ahorros, 2 cooperativas de crédito y 5 bancos en el año 2008, lo cual representa un considerable incremento en la publicación de dichos informes en tan sólo cinco ejercicios. Todo ello pone de relevancia el interés por analizar el comportamiento del sector financiero en materia de responsabilidad social, centrando la atención en el colectivo de cajas de ahorros y cooperativas de crédito. Como indican Belmonte y Cortés (2010: 225) tanto las cajas de ahorros como las cooperativas de crédito constituyen la denominada banca social, aspecto que justifica el interés de su estudio conjunto³. Asimismo, Escobar y Guzmán (2010: 185) destacan que *“la actividad de estas entidades supone una línea de investigación particularmente interesante, tanto por su importancia dentro del sector, como por la delicada situación que atraviesan debido a la crisis económica que viene provocando entre sus stakeholders un alto grado de incertidumbre”*.

1.- J.M. Moneva y E. Ortas agradecen el apoyo recibido por el Grupo de Investigación GESES y la financiación recibida por el MICINN-FEDER a través de los proyectos ECO2011-26171 y SEJ2006-08317. I. Acero agradece la financiación recibida por el MICINN-FEDER a través del proyecto de investigación ECO2009-09623, así como el apoyo recibido por el Grupo de Investigación CREVALOR financiado por DGA-FSE.

2.- Debido a la amplia nomenclatura en torno al concepto de Responsabilidad Social (responsabilidad social de la empresa, responsabilidad social de las organizaciones, responsabilidad social corporativa, etc.), en el texto se utiliza el término responsabilidad social para hacer referencia a todos ellos.

3.- A pesar de la diferente forma jurídica de las cajas de ahorros y cooperativas de crédito y sus diferencias en el funcionamiento interno de las mismas, ambos tipos de entidades tiene un fuerte componente social y por tanto una estrecha relación con la sociedad que se plasma en un compromiso de responsabilidad social. Por ello se han analizado de forma conjunta cajas de ahorros y cooperativas de crédito a pesar de las diferencias existentes entre dichas organizaciones.

En este contexto, el presente trabajo aborda la evaluación del desempeño social de las cajas de ahorros y las cooperativas de crédito aragonesas, mediante el análisis de la información periódica suministrada por las propias entidades, fundamentalmente la memoria económica, y otros informes representativos como son las memorias de sostenibilidad, haciendo especial hincapié en la transparencia y difusión de la información en relación con la triple vertiente económica, social y medioambiental, denominada “*Triple Bottom Line*” (TBL) por Elkington (1997). Para la evaluación de la *performance* social se han desarrollado una serie de indicadores basados en los modelos reconocidos internacionalmente, como son los propuestos por el Pacto Mundial, la GRI, y *ratings* de responsabilidad social de reconocido prestigio, como el de SIRI Group⁴ utilizado para clasificar a las grandes compañías en el ámbito de la Inversión Socialmente Responsable (ISR). Además, se han realizado una serie de entrevistas a las personas responsables de la gestión estratégica en las entidades objeto de estudio para complementar la evaluación de su desempeño social. A continuación se introduce el marco teórico del estudio para presentar después, en el tercer apartado, la caracterización de la muestra así como la metodología de análisis. Posteriormente se describen los resultados del análisis empírico. Finalmente, se presentan las principales conclusiones.

2.- Marco teórico

El término responsabilidad social comienza a extenderse en el ámbito de la gestión de las organizaciones como consecuencia de diversos factores, entre los que destaca la implicación institucional, tanto a nivel internacional (Libro Verde sobre la Responsabilidad Social de las Empresas - Comisión Europea, 2001) como a nivel nacional (Consejo Estatal de la Responsabilidad Social de las Empresas creado en 2008⁵). Asimismo, factores como la globalización de los mercados, la mayor sensibilidad respecto al impacto ecológico generado por la actividad económica o los diversos escándalos financieros internacionales han ejercido una gran influencia en este nuevo contexto. El fomento de las estrategias de responsabilidad social exige un compromiso voluntario con el desarrollo sostenible (AECA⁶, 2004), de forma que la rentabilidad económico-financiera no constituye el objetivo principal de la empresa -objetivo prioritario de la Teoría Económica Neoclásica- sino que la responsabilidad social debe encaminarse al cumplimiento de determinados objetivos, establecidos en función de las necesidades de los distintos grupos de interés (*stakeholders*). Asimismo, la gestión socialmente responsable está ligada a la asunción de unos principios básicos: Transparencia, Materialidad, Verificabilidad, Visión amplia, Mejora continua y Naturaleza social de la organización (Marco Conceptual de AECA, 2004). La aplicación de estos principios supone considerar a los principales grupos de interés en las decisiones de gestión, configurando organizaciones transparentes. En este contexto nos

4.- SIRI (*Sustainable Investment Research International*) <http://www.siricompany.com/>

5.- Para una visión detallada sobre los últimos desarrollos sobre responsabilidad social en España revisar Archel y Husillos (2009).

6.- AECA: Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas.

encontramos ante un nuevo paradigma de empresa, en el que la medición del resultado económico de su actividad no es el elemento central de la evaluación de su desempeño o *performance* social. Así, las principales metodologías de evaluación del impacto social, como la auditoría social, están basadas en el proceso de información-transparencia de la organización (Moneva y Ortas, 2009).

En este nuevo marco organizativo, la gran preocupación por cuestiones no sólo económicas sino también sociales y medioambientales tiene su reflejo en la publicación de los denominados informes de sostenibilidad, constatándose un importante incremento en su divulgación durante los últimos años [Archel (2003), Gray et al. (2001), Moneva y Llena (2000), Moneva y Ortas (2009), entre otros]. Este incremento en la voluntad de las organizaciones en divulgar las externalidades que generan sus diferentes actividades ha sido similar para los distintos sectores económicos. No obstante, la relevancia social del sector financiero ha puesto de manifiesto la necesidad de incrementar su transparencia hacia sus grupos de interés. Así, los informes de sostenibilidad publicados por las organizaciones que operan en el sector financiero, tanto a nivel global como nacional, representan un porcentaje importante sobre el resto y muestran un notable incremento en los últimos años. Inicialmente, se atribuía a estas entidades un escaso impacto social y medioambiental de sus actividades, pero lo cierto es que tanto operaciones de activo, como de pasivo vinculadas con proyectos de inversión potencialmente nocivos, hacen que las actividades del sector financiero no resulten tan inocuas para la sociedad y el medioambiente. De ahí que en los últimos años este sector desarrolle informes de sostenibilidad de calidad, justificados sobre la base de legitimar sus actividades ante sus distintos grupos de interés (Moneva y Ortas, 2008). Así, en la tabla 1 se observa que el sector bancario se sitúa a nivel global en tercera posición, detrás de sectores considerados potencialmente nocivos como el Químico o el Energético, ocupando la primera posición en el ámbito español.

Tabla 1.- Memorias de sostenibilidad por sector de actividad (Octubre de 2009)

Sector de actividad	Nº Memorias (Global)	Nº Memorias (España)	% (España / Global)
Químico	1271	15	1,18%
Electricidad	1247	61	4,89%
Banca	1104	107	9,69%
Petróleo y gas	1036	33	3,19%
Transporte	1028	40	3,89%
Construcción	859	94	10,94%
Electrónica	704	7	0,99%
Papel	621	10	1,61%
Telecomunicaciones	477	34	7,13%
Seguros	283	21	7,42%
Servicios médicos	214	16	7,48%
Educación	117	16	13,68%

FUENTE: Elaboración propia a partir de datos obtenidos en www.corporateregister.com.

En este contexto, existe una amplia literatura que analiza la elaboración y difusión de información social y medioambiental como un indicador de *performance* social. Así, autores como Dhaliwal, et al. (2011), Patten (1990), o Roberts (1992), entre otros, defienden una relación positiva entre la divulgación de información social y medioambiental y la *performance* empresarial. Otros como Fernández y Luna (2010) constatan una relación positiva entre la divulgación de información social y/o medioambiental, la reputación empresarial y la creación de valor en las organizaciones. Por todo ello, el presente trabajo se centra en analizar el desempeño social de las cajas de ahorros y las cooperativas de crédito aragonesas, mediante el análisis de la información periódica suministrada por dichas entidades.

3.- Muestra y metodología

3.1. Muestra

En la presente investigación se ha tomado como muestra de análisis el conjunto de cajas de ahorros y cooperativas de crédito con sede social en Aragón, dado que el sector financiero español se ha mostrado muy activo en materia de transparencia y sostenibilidad en los últimos años y con el objetivo de analizar con detalle la casuística de un territorio concreto como es dicha Comunidad Autónoma. Como indican Chaves y Soler (2004: 186), tanto las cooperativas de crédito, como las cajas de ahorros, se han caracterizado por su marcado carácter territorial, lo que les permite establecer vínculos con la sociedad en la que se encuentran ubicadas (Seguí y Server, 2010: 42; Rodríguez, 2006). Por ello, se analiza con profundidad el caso de Aragón en el que las cinco entidades analizadas presentan una presencia muy activa. Además, el hecho de centrarnos en una comunidad concreta permite analizar con mayor detalle el comportamiento de cada una de las entidades pudiendo realizar un estudio con mayor profundidad. No obstante, cabe indicar que debido a la crisis financiera, se está produciendo una reorganización del sector financiero español dando lugar a sucesivas fusiones⁷ de entidades financieras localizadas en diferentes ámbitos territoriales, lo que está afectando a las cajas de ahorros, principalmente por la necesidad de crear entidades de mayor tamaño. Así el periodo analizado es anterior al proceso de fusión de alguna de ellas.

Para realizar el análisis, se examina la información suministrada por estas entidades entre los años 2004 y 2008 inclusive, así como la visión de los responsables en este campo de cada una de las entidades a través de la realización de entrevistas individualizadas. A pesar de que se han analizado tan sólo 5 entidades, dichas organizaciones componen la población total en la Comunidad

7.- Ejemplo de ello es el nuevo grupo Caja3 formado por CAI, Caja Círculo de Burgos y Caja Badajoz, o BANTIERRA, entidad resultante de la fusión de Multicaja (Caja Rural Aragonesa y de los Pirineos) y Cajalón (Caja Rural de Aragón), entre muchos otros.

Autónoma de Aragón. Además de su importancia en el conjunto de España, en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Aragón, las cajas de ahorros y las cooperativas de crédito representan elementos esenciales para el desarrollo económico y, en algunos aspectos, también para el avance social así como instrumentos para evitar la exclusión financiera, ya sea a través de la Obra Social (OS) en las cajas de ahorros o del Fondo de Educación, Formación y Promoción (FEFP) cooperativo en las cooperativas de crédito. Las entidades aragonesas analizadas y que componen la muestra del estudio son: Caja de Ahorros de la Inmaculada (CAI) e IberCaja, como cajas de ahorros, y Caja Rural Aragonesa y de los Pirineos (Multicaja), Caja Rural de Aragón (Cajalón) y Caja Rural de Teruel, como cooperativas de crédito. En la tabla 2 se presentan sus principales magnitudes.

Tabla 2. Magnitudes económicas (datos en millones de euros referidos al ejercicio 2008)

Entidad	Activo Total	Recursos Propios	Resultado neto	Nº oficinas	Nº empleados	% Dotación OS-FEFP sobre beneficios
CAI	10.404	1.076	57	250	1.312	19,5%
IberCaja	44.066	2.523	220	1.085	4.891	25,54%
Multicaja	2.738	244	11	211	619	6,48%
Cajalón	2.806	186	9	165	465	6,81%
Caja Rural de Teruel	1.033	74	4	77	186	8,02%

FUENTE: Informes Anuales de las Cajas de Ahorros y Anuario de la UNACC para las Cooperativas de Crédito.

Las cajas de ahorros aragonesas muestran un volumen de actividad mayor que el de las cooperativas de crédito, tal y como reflejan las cifras de activo, recursos propios, resultado, etc. Asimismo se observa que las cajas de ahorros destinan a Obra Social un porcentaje de sus beneficios superior al 20% mientras que el volumen de beneficios destinado en las cooperativas de crédito al Fondo de Educación, Formación y Promoción se sitúa por debajo del 10%. No obstante, ambos tipos de entidades desempeñan un papel fundamental en el territorio aragonés contribuyendo al desarrollo económico y social de la Comunidad. Con el objetivo de obtener una visión de la presencia en todo el territorio español de las entidades analizadas se ha calculado el Índice de concentración de Herfindahl-Hirschman⁸, definido por la siguiente expresión:

$$HH_j = \sum_{i=1}^n (N_i / N)^2, \text{ siendo } N_i \text{ el número de oficinas instaladas en cada provincia, } i \text{ el número de}$$

provincias en las que está presente cada entidad y N el número total de oficinas de cada entidad. De acuerdo a la definición del índice, valores próximos a 1 indican un mayor grado de concentración de la entidad, mientras que valores cercanos a 0 indican una mayor deslocalización. Las entidades aragonesas presentan un grado de concentración medio-alto, con la única excepción de IberCaja con un

8. Tal y como señalan Belmonte y Cortés (2010: 232), "este índice es ampliamente utilizado como medida para describir la concentración en los mercados bancarios" (Mercieca et al. 2009; Alegría y Schaeck, 2008; Belmonte, 2007).

valor del índice de 0,1 (véase Tabla 3). Todo ello parece indicar que las entidades analizadas han centrado su negocio en sus lugares de origen siendo mínima su expansión a otras provincias.

Tabla 3. Concentración de las cajas de ahorros y cooperativas de crédito en Aragón (datos referidos al ejercicio 2008)

Entidad	Nº oficinas	Nº Provincias	Índice HH (2008)
CAI	250	13	0,526
IberCaja	1.085	50	0,114
Multicaja	211	3	0,448
Cajalón	165	4	0,715
Caja Rural de Teruel	77	3	0,924

FUENTE: Informes Anuales de las Cajas de Ahorros y Anuario de la UNACC para las Cooperativas de Crédito.

3.2. Metodología

El objeto de la investigación es el estudio de la “*performance social*” de las cajas de ahorros y cooperativas de crédito aragonesas. Este análisis puede plantearse de modos diversos dado que la propia definición de “*performance social*” no responde a un canon universalmente aceptado y los fenómenos a los que se refiere presentan una complejidad intrínseca puesto que remiten a las consecuencias sociales de las prácticas de las entidades. Para llevar a cabo la investigación se ha tomado como medida de *performance social* la divulgación de información de sostenibilidad, puesto que ésta es un elemento crucial en las políticas de responsabilidad social (Ruiz et al. 2009). Para ello, en primer lugar se define un listado de indicadores que permite evaluar el contenido de la información objeto a estudio. La información utilizada fue toda aquella disponible en la cual se recogiera información relevante de la entidad, siendo los documentos analizados principalmente el Informe Anual, la Memoria de Obra Social, el Informe de Responsabilidad Social y el Informe Anual de Gobierno Corporativo (IAGC)⁹, así como otros documentos complementarios disponibles, siempre y cuando hubieran sido elaborados por la entidad, como por ejemplo el Informe de relevancia prudencial -centrado especialmente en la política de riesgos- publicado a partir del ejercicio 2008. En un primer momento, se valoró utilizar como indicadores de análisis los incluidos en el Suplemento del Sector de Servicios Financieros propuesto por la GRI. No obstante, dado que la mayor parte de las entidades de la muestra no presentaban Informe de Responsabilidad Social, se consideró necesario definir un nuevo listado de indicadores, ya que el formato de la información presentada distaba de los requerimientos de la GRI e imposibilitaba un análisis fructífero de la información. Así, se ha definido un listado de indicadores¹⁰

9.- Los IAGC tienen un carácter obligatorio para las cajas de ahorros pero no ocurre lo mismo para las cooperativas de crédito para las que su aplicación es de carácter voluntario.

10.- Para la selección del listado final, se tuvieron en cuenta los indicadores propuestos por la GRI así como los de SIRI.

que pretende abordar aquellos aspectos que se consideran importantes desde el punto de vista de la responsabilidad social y de la transparencia. El conjunto de indicadores utilizados¹¹ se ha dividido en seis grandes áreas, que recogen los aspectos más importantes de la responsabilidad social y que hacen referencia a cada uno de los grupos de interés más relevantes:

1) *Gobierno Corporativo*: recoge aquellos aspectos relacionados con el gobierno corporativo de la organización, haciendo referencia a las políticas sociales y medioambientales que lleve a cabo la compañía, la estructura de los órganos de gobierno, y otros aspectos como la corrupción.

2) *Comunidad*: estos indicadores reflejan las relaciones de la organización con la comunidad en la que opera y la sociedad en general, indicando los canales de comunicación entre la compañía y la sociedad, la inversión realizada en la comunidad, las políticas implantadas para favorecer el desarrollo de la comunidad, etc.

3) *Clientes*: analiza la relación que mantiene la organización con sus clientes, haciendo especial hincapié en los canales de comunicación entre el cliente y la entidad, los productos de carácter social y/o medioambiental ofrecidos por la compañía...

4) *Empleados*: se analiza la relación existente entre la organización y sus empleados, prestando especial atención a las políticas de prestaciones sociales de la compañía, los canales de comunicación entre la entidad y los empleados, las políticas de formación de los empleados, etc.

5) *Entorno-Medio Ambiente*: este bloque se centra en las relaciones de la entidad con el Medio Ambiente, recogiendo la información relativa a los sistemas de gestión medioambiental implantados, las inversiones realizadas en medio ambiente, etc.

6) *Proveedores*: aunque los proveedores no son el grupo de interés con mayor peso en este tipo de organizaciones, se ha considerado interesante incluir también un indicador en el que se recojan los criterios de carácter social y/o medioambiental aplicados por la compañía en el proceso de selección de proveedores.

Para la evaluación de los indicadores se establece una escala de medida en la que se diferencian 3 niveles:

- 0: indica ausencia de la información, es decir, en la información analizada no se hace referencia al indicador,
- 1: denota información incompleta, es decir, se hace referencia al indicador en cuestión, pero la información proporcionada es breve y/o incompleta pudiendo ser mejorable,
- 2: recoge aquellos indicadores en los que la información suministrada al respecto ha sido completa y se ha desarrollado con detalle.

11.- En el Anexo 1 se incluye el listado completo de indicadores así como la descripción de cada uno de ellos.

Cada informe fue evaluado de forma separada por dos investigadores para proporcionar una mayor fiabilidad al análisis. Tras la revisión y evaluación individual de cada uno de los dos revisores, se contrastaron las puntuaciones otorgadas por cada uno de ellos para cada uno de los indicadores. En aquellos casos en los que las puntuaciones diferían notablemente, se pidió la colaboración de un tercer agente, que revisó estos casos y actuó como mediador. Con ello se analizó la situación de cada una de las entidades en base a las puntuaciones recibidas. La valoración de 0, 1 ó 2 obtenida para cada entidad en cada indicador representa el grado de divulgación de la información en materia de responsabilidad social, teniendo en cuenta tanto el volumen de información como su grado de detalle y calidad.

4.- Evaluación de resultados

Esta sección muestra los resultados obtenidos tras la aplicación del análisis de contenido a cada uno de los bloques de indicadores descritos.

4.1. Indicadores sobre Gobierno Corporativo

El análisis efectuado indica que las entidades del sector financiero aragonés presentan una clara voluntad por el establecimiento de una política social específica. Se observa que casi todas las entidades han informado sobre este aspecto en todo el periodo, aunque no con el mismo grado de detalle, pudiendo observarse también una mejoría en los resultados del indicador para el ejercicio 2008. La tendencia observada a lo largo de los últimos periodos indica que las citadas organizaciones destinaron una parte sustancial de sus esfuerzos, tanto económicos como organizativos, a la introducción y mejora de su política social. Así, se pone de manifiesto su compromiso con la sociedad en general con el objetivo de mejorar el bienestar social y económico. Además, queda patente la voluntad de favorecer proyectos empresariales para el desarrollo de la región. Sin embargo, tan sólo una de las entidades analizadas (IberCaja) tiene en cuenta el enfoque de la TBL en sus vertientes social, económica y medioambiental durante todo el periodo. No obstante, para el último ejercicio analizado son 3 (IberCaja, Multicaja y Cajalón) las que han hecho pública una memoria de responsabilidad social.

El enfoque TBL propone un modelo avanzado de rendición de cuentas, ampliando la información tradicional albergada en las cuentas anuales. Así, se pretende que las entidades ofrezcan información hacia sus diferentes grupos de interés, incluyendo aspectos sociales y medioambientales. Los datos recopilados indican que el establecimiento de una política medioambiental es sensiblemente inferior en comparación con la política social anteriormente analizada, constatándose que sólo IberCaja

ha informado sobre este aspecto durante todo el periodo de análisis. No obstante, para el año 2008, se observa cómo todas las entidades, a excepción de Caja Rural de Teruel, ofrecen cierta información sobre estas cuestiones. La introducción de políticas sociales y medioambientales requiere, al igual que en el ámbito económico, de la existencia de ciertos mecanismos de seguimiento y control en la ejecución de las mismas. Asimismo, resulta de gran interés informar a los diferentes *stakeholders* sobre el modelo de control de ambas políticas. A la vista de los resultados obtenidos se constata que, si bien el grado de implantación de políticas de carácter social y medioambiental en las empresas del sector financiero aragonés es aceptable, no lo son en la misma medida los mecanismos destinados a su seguimiento y control, o al menos no se informa sobre su existencia. En este sentido, sólo IberCaja detalla en gran medida aspectos relacionados con el sistema de control anteriormente definido, que quedan recogidos en su memoria de sostenibilidad, siendo prácticamente nula la información ofrecida por el resto de entidades en este contexto. Por tanto, sería recomendable que la gestión de las diferentes entidades aportara más información al respecto, ya que la ausencia de dichos mecanismos pone de manifiesto la potencial ineficiencia de sus estrategias sociales y medioambientales.

El nuevo siglo desveló varios escándalos económicos en empresas del sector financiero. Tras la alarma social creada por dichos acontecimientos, las instituciones reguladoras establecieron sistemas de control y supervisión de las operaciones realizadas por las entidades financieras más rigurosos a los existentes. Paralelamente a este movimiento, los gestores de las entidades del sector observaron la necesidad de ampliar los sistemas anticorrupción y contra el blanqueo de capitales. Todo ello ha acentuado la necesidad de informar a la sociedad acerca de estos procedimientos. En este sentido, se observa cómo las cajas de ahorros informan de manera acertada sobre la implantación y desarrollo de estos sistemas, identificándose al mismo tiempo un doble modelo. Por un lado, IberCaja, adherida al Pacto Mundial de la Naciones Unidas, lo comunica en su informe de responsabilidad social. Las restantes entidades informan de la existencia de un comité interno de control y comunicación que vela por la aplicación de la normativa para la prevención del blanqueo de capitales.

Otro aspecto relevante a la hora de establecer una evaluación de la transparencia informativa en materia de responsabilidad social es el referente al gobierno corporativo. En este caso, se ha analizado si la entidad informante proporciona información acerca del establecimiento o seguimiento de principios de gobierno corporativo. Uno de los objetivos del presente indicador es identificar si las entidades analizadas divulgan información que va más allá de la recogida en el Informe Anual de Gobierno Corporativo. De forma genérica, el indicador descrito nos muestra un doble comportamiento. En primer lugar, las cajas de ahorros (IberCaja y CAI) divulgan información detallada acerca de las normas de buen gobierno desarrolladas por la entidad, así como los criterios seguidos para su implantación. Por otro lado, se observa que las cooperativas de crédito no han aportado información sobre este tema durante el periodo de análisis aunque esta tendencia ha cambiado para el último ejercicio. No obstante, mientras que las cajas de ahorros tienen la obligación de presentar anualmente el IAGC, no ocurre lo mismo para las cooperativas de crédito, lo que puede justificar las diferencias observadas en este indicador.

Otro aspecto de gran relevancia reside en la evaluación del nivel de información sobre la composición y estructura de los distintos órganos de gobierno de la organización. Adicionalmente, se examina la información divulgada acerca de las retribuciones percibidas tanto por parte de los consejeros como por los altos directivos de la entidad. Los resultados muestran que las compañías analizadas informan, a nivel global, de forma adecuada tanto de la composición de sus diferentes estructuras organizativas, como de la retribución percibida por los altos cargos. Este aspecto pone de manifiesto la voluntad de las organizaciones analizadas por mostrar a sus grupos de interés el valor percibido como contraprestación de su servicio prestado a la empresa. Por tanto, aún siendo datos de carácter polémico, la orientación de las entidades analizadas apunta hacia el incremento de la transparencia en esta área. En la tabla 4 se recogen las puntuaciones promedio para cada entidad y cada periodo relativas al conjunto de indicadores sobre gobierno corporativo. Así, las cajas de ahorros presentan unas puntuaciones más altas y con grandes diferencias sobre las cooperativas de crédito.

Tabla 4. Indicadores sobre gobierno corporativo

	IBERCAJA	CAI	MULTICAJA	CAJA RURAL DE TERUEL	CAJALÓN
2008	2,0	1,5	1,2	n.d.	1,3
2007	1,8	1,0	0,3	0,2	n.d.
2006	1,8	1,0	0,3	0,2	0,7
2005	1,8	1,2	0,3	0,2	0,5
2004	1,3	1,5	0,3	0,3	0,7
TOTAL	1,77	1,23	0,50	0,21	0,79

4.2. Indicadores sobre Comunidad

Las políticas sociales adoptadas por cualquier organización deben reflejar las necesidades reales de la sociedad. En este sentido, la interrelación de las organizaciones empresariales con la sociedad debe ser un elemento crucial tanto en la etapa de definición de la política social como en la etapa de control de su ejecución. Tan sólo una entidad (IberCaja) presenta información sobre los canales de comunicación empresa-sociedad, mostrando al mismo tiempo una tendencia creciente. Las restantes entidades no ofrecen información al respecto, lo cual conduce a la idea de que, o bien no tienen implantado un sistema de comunicación empresa-sociedad o bien no lo reflejan en la información publicada. En el segundo caso, sería recomendable informar acerca de dichos canales con el objetivo de que los diferentes grupos de interés conozcan los mismos y, por consiguiente, puedan comunicar a la organización sus inquietudes o necesidades.

La gran mayoría de las entidades analizadas muestran algún tipo de información acerca de la naturaleza e implantación de políticas sociales específicas (excepto Multicaja), por lo que sería conveniente informar también acerca de los canales de comunicación empleados para configurar dichas

políticas. En este sentido, las diferentes organizaciones informan sobre proyectos específicos en el área social por lo que en definitiva, la información observada en esta área alcanza un nivel aceptable, ya que cuatro de las cinco entidades presentan información de este tipo. Otro aspecto relevante a analizar reside en el grado de información revelada acerca de las cifras de inversión destinadas a políticas de carácter social. En este caso se observa que presentan suficiente información acerca de las políticas en materia social pero no reflejan en la misma proporción el importe de la partida presupuestaria destinada a tal fin. Así, durante los primeros años de análisis la información ofrecida era nula, mientras que para los últimos ejercicios se ha incrementado, aunque existe todavía posibilidad de mejora.

Los países desarrollados tienen la responsabilidad moral de favorecer la integración y el desarrollo de los países más desfavorecidos, lo que ha ido cobrando un mayor interés a los largo de las últimas décadas. El presente indicador trata de aunar la información revelada acerca de las ayudas realizadas a países en vías de desarrollo, así como los programas de desarrollo implantados. En este sentido se observa que tres entidades -IberCaja, CAI y Caja Rural de Teruel- ofrecen información acerca de las aportaciones realizadas o de los programas desarrollados en el área. De la información analizada se observan dos modelos de financiación de los proyectos implantados en países en desarrollo. En primer lugar, dos entidades (IberCaja y CAI) destinan parte del presupuesto de su obra social a la implantación de dichos programas, mientras que la otra alternativa reside en su aplicación directa a su margen de beneficios anuales. Es decir, Caja Rural de Teruel que no está sujeta por ley a dotación de obra social, destina voluntariamente fondos a la realización de proyectos en países en desarrollo, con la consiguiente minoración de su resultado. La dotación general gira entorno al 1% en los dos modelos identificados.

El indicador de adopción voluntaria de directrices o principios en materia social y/o medioambiental muestra el grado de información divulgada en materia de suscripción a códigos o principios, generalmente aceptados, en el área social y medioambiental. Así, se analiza la suscripción del Pacto Mundial de las Naciones Unidas o de las recomendaciones de la Organización Internacional del Trabajo. Adicionalmente, el indicador reúne toda la información divulgada acerca de los mecanismos y políticas desarrolladas por la entidad para su correcta puesta en funcionamiento, así como el control de su desarrollo. El análisis constata que tan sólo una entidad analizada (IberCaja) muestra su voluntad explícita en adoptar criterios reconocidos en el ámbito social y medioambiental, estando este compromiso patente en todo el periodo de análisis -adhesión al Pacto Mundial de las Naciones Unidas y a la Alianza Europea sobre la Responsabilidad Social de las Empresas-. No obstante, en el último ejercicio Multicaja también ha comenzado a presentar información de este tipo. En la tabla 5 se recoge un resumen de las puntuaciones obtenidas en los indicadores sobre la comunidad. Nuevamente, la entidad con una puntuación mayor es IberCaja seguida de CAI y Caja Rural de Teruel. No obstante, en líneas generales, la información proporcionada en estos indicadores es escasa.

Tabla 5. Indicadores sobre comunidad

	IBERCAJA	CAI	MULTICAJA	CAJA RURAL DE TERUEL	CAJALÓN
2008	1,8	1,0	0,6	n.d.	0,6
2007	1,6	0,8	0,2	0,6	n.d.
2006	1,4	0,8	0,2	0,6	0,2
2005	1,2	0,6	0,0	0,6	0,2
2004	0,2	0,4	0,0	0,6	0,2
TOTAL	1,24	0,72	0,20	0,60	0,30

4.3. Indicadores sobre clientes de la entidad

Cualquier organización empresarial debería contar con unos canales de comunicación empresa-clientes lo suficientemente eficientes como para desarrollar tanto su política comercial como social. El presente indicador intenta aportar una visión concreta del estado de implantación de dichos canales de comunicación entre la entidad y sus clientes. De forma global, las entidades analizadas no divulgan la suficiente información sobre los mecanismos implantados para llevar a cabo su interrelación, tanto con sus clientes actuales, como los potenciales, siendo sólo IberCaja la entidad que proporciona información completa. Por su parte, CAI y Multicaja proporcionaron información en el pasado, pero actualmente no la presentan. En líneas generales, el análisis de este indicador pone de manifiesto la tendencia decreciente en la divulgación de información en el área, con la única excepción de IberCaja, y la necesidad por tanto de ampliar la transparencia en este ámbito. Parte de las entidades han desarrollado herramientas para evaluar el grado de satisfacción de sus clientes, lo que les permite conocer de primera mano el grado de satisfacción alcanzado por su clientela con respecto tanto a productos ofrecidos como a las políticas implantadas, lo que en última instancia contribuirá a incrementar la *performance* social de la entidad. Así, el presente indicador pretende ofrecer una visión no sólo del grado de implantación de los citados mecanismos sino también del grado de consideración de los datos obtenidos a la hora de fijar la política estratégica. El análisis realizado constata cierta mejoría para el último año, ya que hay cuatro entidades que informan en 2008 (IberCaja, CAI, Multicaja y Cajalón), frente a una durante todo el periodo (IberCaja). En cualquier caso, el siguiente paso para estas organizaciones consistiría en informar a sus diferentes grupos de interés acerca de cómo se introducen los resultados en la política general de la compañía, con el fin de comprobar si estos instrumentos son realmente eficaces.

Otro aspecto que muestra la voluntad de la empresa en adaptar la demanda existente a la oferta de la entidad es la adecuación de diversos productos en función del cliente objetivo. La tendencia media en las organizaciones analizadas consiste en proporcionar información acerca de la diversificación de sus productos, y siempre teniendo en cuenta las necesidades específicas de cada grupo de clientes objetivo, pero sin mucho grado de detalle. Se observa que sólo tres (IberCaja, CAI y Cajalón) de las cinco entidades incluyen cierta información de este tipo en sus memorias.

Adicionalmente, no se observan diferencias significativas en materia de transparencia en este apartado. La información publicada acerca de la oferta de productos y servicios sociales y/o medioambientales es escasa, ya que tan sólo IberCaja divulga información al respecto. Este nivel insuficiente de información se puede deber a que tan sólo IberCaja ha publicado durante todo el periodo de análisis una memoria de sostenibilidad. Por otro lado, parece necesario que las entidades que realicen las citadas prácticas informen adecuadamente a sus grupos de interés, con el objetivo de que éstos puedan conocer perfectamente si se han tenido en cuenta parámetros de carácter social y/o medioambiental a la hora de configurar los citados productos y/o servicios. Asimismo, no existe ninguna entidad entre las analizadas que muestre el volumen que representan este tipo de productos sobre el total de la oferta de la organización.

Uno de los objetivos que debería estar patente en las diferentes entidades financieras es el relativo a evitar la exclusión financiera. Se han analizado las acciones encaminadas a favorecer la alfabetización financiera y las acciones que facilitan el acceso a los servicios financieros en áreas desfavorecidas o de escasa población. Por último, se ha valorado también de forma positiva la información divulgada acerca de las acciones destinadas a facilitar el acceso a estos servicios por parte de colectivos con más dificultades, como por ejemplo inmigrantes y jóvenes. Los resultados indican que existe un doble comportamiento del indicador en función de la entidad analizada. Mientras que dos organizaciones (Multicaja y Cajalón) tan sólo divulgan información sobre el tema durante el último periodo, otras dos entidades (IberCaja y CAI) informan a sus grupos de interés acerca de dichas acciones durante los cinco años de estudio. En la tabla 6 se recogen los datos medios alcanzados por cada entidad en los indicadores sobre clientes de la entidad. Se observa nuevamente que la organización con mejor puntuación es IberCaja seguida de CAI mientras que las otras 3 entidades (las cooperativas de crédito) presentan valores muy bajos para estos indicadores.

Tabla 6. Indicadores sobre clientes de la entidad

	IBERCAJA	CAI	MULTICAJA	CAJA RURAL DE TERUEL	CAJALÓN
2008	1,4	0,6	0,4	n.d.	0,6
2007	1,4	0,6	0	0	n.d.
2006	1,4	0,4	0	0	0,2
2005	1,4	0,4	0	0	0,2
2004	0,8	0,8	0,2	0	0,2
TOTAL	1,28	0,56	0,12	0,00	0,30

4.4. Indicadores sobre empleados de la entidad

Los canales de comunicación entre empresa y empleado alcanzan un papel relevante a la hora de configurar tanto la política de recursos humanos como la política social. Parece lógico pensar que las diferentes organizaciones deberían considerar las situaciones particulares de sus asalariados a la hora de desarrollar los instrumentos de política social. Al igual que en indicadores anteriores, tan sólo dos de las entidades analizadas (IberCaja y CAI) proporcionan información al respecto durante todo el periodo. No obstante, cabe destacar que en el año 2008 todas las entidades (con la excepción de Caja Rural de Teruel) emiten información en este ámbito.

Al igual que resulta de crucial interés para la empresa conocer el grado de satisfacción del cliente, ésta debería obtener información acerca del grado de satisfacción alcanzado por sus distintos empleados con el fin de concretar políticas de recursos humanos eficaces y de acuerdo a las inquietudes de sus asalariados. En este caso, tan sólo IberCaja informa acerca de dichos procedimientos, siendo la información proporcionada bastante detallada en los últimos años. No obstante, en el último ejercicio Multicaja ha comenzado a publicar información de este tipo. Las políticas sobre prestaciones sociales son uno de los puntos cruciales en materia de gestión de los recursos humanos de cualquier organización. Así, se observa que son dos las entidades (IberCaja y Multicaja) que han informado en los últimos años sobre estas cuestiones, pero en la mayoría de los casos se trata de una información de carácter meramente descriptivo que carece de datos concretos sobre el alcance (en términos económicos) de dichas políticas.

Adicionalmente, cuatro de las organizaciones analizadas han informado en algún momento acerca de estos programas específicos. No obstante, tan sólo IberCaja ha informado de forma completa y continuada en los cuatro años. Por otro lado, la discriminación laboral sigue siendo uno de los temas que no se abordan con verdadera transparencia. De las entidades analizadas, únicamente dos (IberCaja y CAI) han divulgado información acerca de sus programas para evitar la discriminación laboral, aunque con escaso detalle. La correcta formación del empleado se considera actualmente como una fuente de ventaja competitiva en el medio y largo plazo. La formación financiera de los empleados del sector financiero es un hecho que se presenta en la totalidad de las empresas que operan en el mismo. En este sentido, tan sólo Caja Rural de Teruel no informa acerca de los programas de formación al empleado. Por lo tanto, podemos considerar que existe un alto grado de transparencia en este aspecto, si bien se presentan desigualdades en función de la extensión de la información proporcionada. Los programas de formación son una práctica habitual, pero la relativa a materias sociales y medioambientales alcanza un nivel de desarrollo significativamente inferior. En este caso, la información divulgada resulta insuficiente, de forma que tan sólo dos entidades (IberCaja y Cajalón) presentaron información al respecto en el último periodo, siendo esta información incompleta.

El resumen de la información sobre los indicadores relativos a los empleados de la entidad se recoge en la tabla 7. IberCaja es la entidad que presenta mayores puntuaciones para todos los años, con bastante diferencia frente el resto de las entidades. Todo ello señala la necesidad de aumentar

y mejorar la información suministrada relacionada con los empleados ya que en términos generales las puntuaciones obtenidas en este bloque de indicadores son muy bajas.

Tabla 7. Indicadores sobre empleados de la entidad

	IBERCAJA	CAI	MULTICAJA	CAJA RURAL DE TERUEL	CAJALÓN
2008	1,7	0,4	0,9	n.d.	0,6
2007	1,7	0,3	0,3	0	n.d.
2006	1,4	0,6	0,3	0	0,4
2005	1,3	0,4	0,1	0	0,1
2004	0,4	0,4	0,1	0	0,1
TOTAL	1,31	0,43	0,34	0,00	0,32

4.5. Indicadores sobre medioambiente y proveedores

Los Sistemas de Gestión Ambiental (ISO14001 o similares) proponen un modelo de gestión empresarial respetuoso con el medio ambiente desde una visión proactiva y cada vez son más las compañías que implantan este tipo de sistemas con el objetivo de gestionar de forma eficiente su interrelación con el medio natural. De las compañías analizadas, tan sólo IberCaja ha proporcionado información acerca del control del impacto ambiental de sus actividades en el periodo, aunque ésta información no es completa. Se observa que otra de las organizaciones (CAI) informó un año pero no lo ha vuelto a hacer. De forma estricta, tan sólo IberCaja hace referencia a la certificación de su Sistema de Gestión Ambiental. Un dato de creciente demanda por parte de los diferentes grupos de interés del sector financiero reside en el volumen anual, medido a través de recursos económicos, que la empresa destina hacia proyectos de inversión basados en criterios medioambientales. En este sentido, los grupos de interés demandan información acerca de la naturaleza de las inversiones realizadas por la entidad, en este caso referida a cuestiones medioambientales. Se constata que tan sólo tres de las entidades analizadas (IberCaja, CAI y Cajalón) muestran información hacia sus diferentes grupos de interés acerca de los mecanismos de prevención en la concesión de créditos potencialmente nocivos para el medio ambiente en el último año. No obstante, sólo una de estas organizaciones (IberCaja) ofrece información completa para los últimos cuatro años del estudio. Por lo tanto, sería recomendable incorporar más información al respecto. Un dato desfavorable es el hecho de que ninguna de las entidades analizadas informa acerca del volumen que representan las inversiones medioambientales sobre el total de las inversiones de la organización. Es decir, si bien es interesante observar los datos de inversión medioambiental en formato absoluto, su valor relativo adquiere una mayor representatividad. Finalmente, el último indicador hace referencia a los modelos o criterios implantados con el objetivo de excluir a aquellos proveedores que incumplan ciertos parámetros de carácter social y/o medioambiental. Los datos obtenidos constatan que tan sólo IberCaja muestra información suficiente al respecto durante todo el periodo de análisis, mientras que Cajalón también ha aportado información para

el último año. La tabla 8 recoge las puntuaciones promedio obtenidas para los indicadores relativos al medioambiente y proveedores. Se observa que IberCaja presenta una puntuación elevada en comparación con el resto de entidades cuyos valores son mínimos lo cual indica que la información suministrada por las compañías analizadas sobre estos tópicos es prácticamente nula.

Tabla 8. Indicadores sobre medio ambiente y proveedores

	IBERCAJA	CAI	MULTICAJA	CAJA RURAL DE TERUEL	CAJALÓN
2008	1,7	0,3	0	n.d	0,7
2007	1,7	0,3	0	0	n.d
2006	1,7	0,3	0	0	0
2005	1,3	0,0	0	0	0,3
2004	0,3	0,0	0	0	0
TOTAL	1,33	0,20	0,00	0,00	0,25

Teniendo en cuenta la información recogida en las tablas 4 a 8 podríamos establecer un ranking entre las entidades en función de la información suministrada en cada bloque de indicadores. De dichos datos se desprende que la entidad que ocupa el primer lugar es siempre IberCaja, lo cual significa que es la organización que proporciona un mayor volumen de información siendo además la más completa. En segundo lugar estaría CAI, excepto para los indicadores sobre medioambiente y proveedores para los que es Cajalón la segunda entidad con mejor puntuación. Finalmente los puestos 3, 4 y 5 se los reparten las cooperativas de crédito y las posiciones varían en función de la categoría del indicador. El hecho de que sea IberCaja la entidad que obtenga las mejores puntuaciones y que por tanto proporcione más información está estrechamente relacionado con la publicación del informe de responsabilidad social de esta entidad desde el año 2005. A pesar de que en el ejercicio 2008 también Multicaja y Cajalón han publicado su informe de responsabilidad social no alcanzan la puntuación obtenida por IberCaja. No obstante, sí que se observa un aumento considerable en las puntuaciones de estas dos entidades (Multicaja y Cajalón) para el periodo 2008 en comparación con los años anteriores. Este hecho podría estar reflejando la importancia del informe de responsabilidad social como fuente de información necesaria para los grupos de interés. Por otro lado, si analizamos la evolución de las puntuaciones promedio obtenidas por las cinco entidades analizadas durante todo el periodo para cada uno de los grupos de indicadores, podemos observar una tendencia positiva para todas las categorías de indicadores. Este hecho estaría reflejando un compromiso cada vez mayor por parte de las entidades analizadas hacia la transparencia y la divulgación de información de carácter social y medioambiental, lo cual es una señal positiva en el contexto de la responsabilidad social. Por tanto, aunque el nivel de divulgación de información no es el deseable, la tendencia sí que lo es, confiando en que se mantenga y cada vez sea mayor tanto la cantidad como la calidad de la información suministrada por las entidades financieras en torno a la sostenibilidad económica, social y medioambiental.

5.- Conclusiones e implicaciones

En el contexto actual se ha desarrollado un nuevo paradigma de empresa, en el que la medición del resultado económico de su actividad no es el elemento central de la evaluación de su desempeño. El impacto social y medioambiental de la actividad ha pasado a ser un elemento clave para medir el rendimiento de las corporaciones. Así, el objetivo de este trabajo consiste en la evaluación del desempeño en materia de sostenibilidad de las cajas de ahorros y las cooperativas de crédito aragonesas, a través del análisis de contenido de la información periódica publicada durante el periodo 2004-2008. Desde un enfoque de grupo de interés, se ha elaborado un modelo de evaluación de la *performance* social basado en seis grupos de indicadores que recogen aspectos de Gobierno Corporativo, Comunidad, Clientes, Empleados, Medio Ambiente y Proveedores.

De los resultados obtenidos se desprende que la información desglosada sobre desempeño social y medioambiental por las cinco entidades aragonesas analizadas es muy limitada globalmente, con la excepción de IberCaja que ha publicado informes de responsabilidad social durante todo el periodo de análisis, lo cual mejora notablemente las puntuaciones obtenidas en los indicadores evaluados. No obstante, se observa una tendencia positiva desde el inicio del periodo, lo que refleja la creciente importancia y sensibilidad hacia las políticas de responsabilidad social en este tipo de entidades. En este sentido, para el año 2008, tres (IberCaja, Multicaja y Cajalón) de las cinco entidades analizadas ha publicado un informe de sostenibilidad. Se constata que los indicadores más desarrollados son aquellos relativos al Gobierno Corporativo. Este hecho revela la importancia de la transparencia en la actividad de los órganos de gobierno de este tipo de entidades, así como la influencia de la regulación establecida en esta materia por la Comisión Nacional del Mercado de Valores. También se observa que las entidades ofrecen información relevante sobre su relación con la Comunidad -siendo éste el segundo bloque de indicadores con mejor valoración- lo que se encuentra indudablemente asociado a su propia finalidad.

Podemos observar que, en líneas generales, las políticas con enfoque social se encuentran bastante desarrolladas en las cajas de ahorros y cooperativas de crédito, mientras que las estrategias sobre medio ambiente quedan en un segundo plano, a pesar de la creciente relevancia de la actividad financiera para la protección del entorno natural. En los resultados se observan diferencias significativas en la cantidad y calidad de la información suministrada, lo que refleja diversos enfoques de transparencia sobre responsabilidad social. Así, se constata que las mayores puntuaciones recaen en la entidad (IberCaja) que ha publicado un informe de sostenibilidad durante todo el periodo de análisis, hecho que pone de manifiesto la importancia de la elaboración de memorias de responsabilidad social como instrumento de transparencia de las organizaciones hacia sus diferentes grupos de interés. En este sentido se observa que la elaboración de este tipo de informes es sinónimo tanto de un mayor

volumen de información transmitida así como de una mayor calidad de la misma. De ahí, que la elaboración de una memoria sobre responsabilidad social sea un elemento importante para la medición, comunicación y evaluación de la *performance* social de una organización. Se constata, por tanto, que la publicación de informes de sostenibilidad es un importante elemento transmisor de información de las organizaciones hacia sus grupos de interés.

Además de analizar la información suministrada por las diferentes entidades de la muestra se realizaron entrevistas con representantes de cada una de las cajas de ahorros y cooperativas de crédito para complementar el estudio. Respecto a dichas entrevistas, se observa que el discurso institucional que se encuentra en las publicaciones de cada entidad se mantiene al hablar con los gestores entrevistados. En el caso de las cajas de ahorros, se detecta un plus de lo que se podría denominar “autosatisfacción” e incluso “orgullo institucional”. Se pone de manifiesto que los responsables de las cajas se sienten actores privilegiados cuando toca hablar de la *performance social* de las entidades financieras. La obra social se considera un modelo de referencia para cualquier entidad que quiera ser socialmente responsable. Por otra parte, al revisar las respuestas y el hilo argumental construido a partir de las preguntas de la investigación se llega a una distinción entre las entidades aragonesas. Así, unas se mueven en el terreno de lo que podría denominarse *heteronomía* —se hacen las memorias de sostenibilidad, se firman pactos, etc. porque es lo que los demás hacen— actuando por imitación y como estrategia de diferenciación respecto a sus competidores. Son las entidades que repiten las memorias de la GRI o apuestan por entrar en la corriente internacional que parece dar prestigio. Frente a éstas, otro grupo de entidades se posicionan en un lugar distinto y más autónomo, sintiéndose satisfechas con sus prácticas y sus modos de actuar. No recurren a las formas actuales de presentación de las actuaciones ni tampoco tienen la necesidad de sumarse a lo que, sin llegar a decirlo, queda claro que es una moda más. En el caso de las cooperativas de crédito, —aunque por esencia tienen una vocación social destacada y desempeñan un papel crucial en la vertebración económica del medio rural aragonés—, parece que el recurso de las memorias de sostenibilidad se puede convertir en una estrategia interesante para argumentar mejor su posición y dar razón de sus actuaciones. De ahí que en el último año de análisis, dos (Multicaja y Cajalón) de las tres cooperativas de crédito analizadas hayan elaborado una memoria de responsabilidad social.

En cualquier caso, los resultados obtenidos en el análisis deben ser tomados con precaución, en la medida que el proceso de incorporación de la responsabilidad en estas entidades se encuentra en un proceso inicial. Asimismo es necesario remarcar que las obligaciones, en relación a la publicación de información, a las que están obligadas unas y otras entidades difieren. En este sentido, mientras que la publicación del IAGC es obligatoria para las cajas de ahorros no lo es para las cooperativas de crédito, lo que se traduce en un volumen de información disponible diferente entre ambos tipos de entidades. Finalmente queremos incidir en la gran relevancia del desempeño social y medioambiental como medida para el rendimiento de una entidad, especialmente si es caja de ahorros o cooperativa de crédito. En el entorno actual del sistema financiero, caracterizado por fuertes convulsiones y acusaciones de falta de transparencia y de responsabilidad social, parece necesario introducir estas medidas, por otro lado ya utilizadas. Así, los *ratings* de inversión socialmente responsable

y los índices bursátiles de sostenibilidad, deben ser la referencia para apoyar esta orientación de las entidades financieras hacia este nuevo entorno. Asimismo consideramos que las entidades deben poner un énfasis mayor en la transparencia, ya que no sólo se trata de ser “socialmente responsables” sino que también es necesario comunicarlo a las diferentes partes interesadas como pueden ser los *stakeholders*.

6.- Bibliografía

- ALEGRÍA, C. & SCHAECK, K. (2008): “On measuring concentration in banking Systems”, *Finance Research Letters*, 5(1), 59-67.
- ARCHEL, P. (2003): “La divulgación de la información social y medioambiental en la gran empresa española en el periodo 1994-1998: Situación actual y perspectivas”, *Revista Española de Financiación y Contabilidad*, 32(117), 571-601.
- ARCHEL, P. & HUSILLOS, J. (2009): “Últimos desarrollos sobre RSE en España: ¿un avance hacia la sostenibilidad?”, *CIRIEC-España, Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa*, 65, 59-84.
- ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE CONTABILIDAD Y ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS (AECA) (2004): *Marco conceptual de la Responsabilidad Social Corporativa*, Ponentes: J.L. Lizcano y J.M. Moneva, AECA, Madrid.
- BELMONTE, L.J. (2007): *El sector de cooperativas de crédito en España. Un estudio por Comunidades Autónomas*, Consejo Económico y Social de Andalucía – Colección Premio de Investigación, Sevilla.
- BELMONTE, L.J. & CORTÉS, F.J. (2010): “La concentración del sector de cooperativas de crédito en España”, *CIRIEC-España, Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa*, 68, 223-246.
- CHAVES, R. & SOLER, F. (2004): *El gobierno de las cooperativas de crédito en España*, CIRIEC-España, Valencia.
- COMISIÓN DE LAS COMUNIDADES EUROPEAS (2001): *Libro Verde: Fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas* (18 de julio de 2001).
- DHALIWAL, D., LI, O., TSANG, A. & YANG, Y. (2011): “Voluntary Nonfinancial Disclosure and the Cost of Equity Capital: The Initiation of Corporate Social Responsibility Reporting”, *The Accounting Review*, 86(1), 59-100.
- ELKINGTON, J. (1997): *Cannibals with Forks: The Triple Bottom Line of 21st Century Business*, Capstone, Oxford.

- ESCOBAR, B. & GUZMÁN, I. (2010): "Eficiencia y cambio productivo en las cajas de ahorros españolas", *CIRIEC-España, Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa*, 68, 183-202.
- FERNÁNDEZ, J.L. & LUNA, L. (2010): "Mayor transparencia y credibilidad para hacer frente a la crisis de confianza de la RSE". En: Morata, Vilà y Suárez (Eds.), *La Responsabilidad Social de las Empresas a debate: lecciones de la crisis*, Institut Universitari d'Estudis Europeus, 58-68.
- GRAY, R., JAVAD, M., POWER, D. & SINCLAIR, C. (2001): "Social and environmental disclosures and corporate characteristics: A research note and extension", *Journal of Business, Finance and Accounting*, 28(3 y 4), 327-356.
- KPMG (2008): *KPMG International Survey of Corporate Responsibility Reporting 2008*, Holanda.
- MERCIECA, S., SCHAECK, K. & WOLFE, S. (2009): "Bank Market Structure, Competition, and SME Financing Relationships in European Regions", *Journal of Financial Services Research*, 36(1-3), 137-155.
- MONEVA, J.M., ARCHEL, P. & CORREA, C. (2006): "GRI and the camouflaging of corporate unsustainability", *Accounting Forum*, 30, 121-137.
- MONEVA, J.M. & LLENA, F. (2000): "Environmental disclosures in the annual reports of large companies in Spain", *The European Accounting Review*, 9(1), 7-29.
- MONEVA, J.M. & ORTAS, E. (2008): "Información de sostenibilidad y performance financiera en el mercado español: especial referencia al sector financiero", *Ekonomiaz*, 66, 246-265.
- MONEVA, J.M. & ORTAS, E. (2009): "Desarrollo sostenible e información corporativa: Evolución y situación actual", *Economía Industrial*, 371, 131-154.
- PATTEN, D. (1990): "The market reaction to social responsibility disclosures: The case of the Sullivan Principles signings", *Accounting, Organizations and Society*, 15, 575-587.
- QUINTAS, J.R. (2006): "Las Cajas de Ahorros en el ámbito de la Responsabilidad Social Corporativa", *Papeles de Economía Española*, 108, 127-143.
- ROBERTS, R. (1992): "Determinants of corporate social responsibility disclosure: an application of stakeholder theory", *Accounting, Organizations and Society*, 17(6), 595-612.
- RODRÍGUEZ, O. (2006): "El capital social como componente del capital intelectual de las cajas de ahorros", *XVI Congreso Nacional de ACEDE*, Universitat de València.
- RUIZ, M., DE LOS RÍOS, A. & TIRADO, P. (2009): "La responsabilidad social y la crisis económica. ¿Responden las entidades financieras españolas a los grupos de interés?", *CIRIEC-España, Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa*, 65, 33-58.
- SEGUÍ, E. & SERVER, R. (2010): "Las cooperativas de crédito y su entorno en el contexto de la crisis bancaria: análisis de su capital relacional como base desde la que explotar oportunidades", *CIRIEC-España, Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa*, 68, 35-39.

Anexo 1.- Descripción de los indicadores evaluados

1 Gobierno Corporativo

- 1.1 *Políticas especiales desarrolladas sobre cuestiones sociales:* evidencias de que la compañía ha desarrollado e implantado una política concreta social.
- 1.2 *Políticas especiales desarrolladas sobre cuestiones medioambientales:* evidencias de que la compañía ha desarrollado e implantado una política concreta medioambiental.
- 1.3 *Seguimiento de la política social/Medio Ambiental (MA) desarrollada por la compañía:* existencia de algún departamento encargado de las cuestiones sociales/MA, existencia de auditorías sociales/MA, evaluación de los logros conseguidos en comparación con los objetivos establecidos, etc.
- 1.4 *Corrupción:* medidas específicas desarrolladas por la compañía para evitar el blanqueo de dinero, la corrupción, los sobornos...
- 1.5 *Actitud de la entidad hacia el gobierno corporativo:* existencia de principios de gobierno corporativo o algún código de buen gobierno desarrollado específicamente por la compañía (más allá por ejemplo de la elaboración del Informe Anual de Gobierno Corporativo que es obligatorio).
- 1.6 *Órganos de gobierno:* estructura de gobierno corporativo, composición del consejo o comisiones que existan, información sobre las retribuciones de los consejeros u otros altos cargos de la organización, etc.

2. Comunidad

- 2.1 *Canales de comunicación entre la sociedad y la entidad:* evidencias que demuestren que se tienen en cuenta las necesidades de la comunidad y que éstas se incorporan a las políticas de la compañía
- 2.2 *Políticas dirigidas a favorecer el desarrollo de la comunidad:* descripción de las políticas llevadas a cabo por la entidad con objetivo de mejorar el bienestar de la comunidad donde opera, así como las medidas implantadas para su control, evaluación y seguimiento.
- 2.3 *Inversión realizada en la comunidad:* cifras concretas sobre la inversión realizada en la comunidad indicando alguna medida relativa sobre las mismas, como por ejemplo el porcentaje que representan sobre el total de inversiones de la compañía, su actividad total, etc.
- 2.4 *Actuaciones en el Tercer Mundo:* actuaciones realizadas como apoyo a los países en desarrollo (políticas implantadas, inversiones realizadas ...)
- 2.5 *Adopción voluntaria de Directrices o Principios en materia social o MA y aplicación concreta en la organización:* por ejemplo pertenencia al Pacto Mundial de las Naciones Unidas, seguimiento de las recomendaciones de la OIT (Organización Internacional del Trabajo), etc. así como las políticas desarrolladas por la entidad para su adopción y seguimiento.

3 Clientes

- 3.1 *Canales de comunicación entre los clientes y la entidad*: evidencias que demuestren que se tienen en cuenta las necesidades de los clientes y que éstas se incorporan a las políticas de la compañía. Informar por tanto sobre la participación de los clientes en la toma de decisiones de la compañía.
- 3.2 *Satisfacción de los clientes*: medidas implantadas para evaluar el nivel de satisfacción de los clientes e incorporación de los resultados en las políticas organizativas.
- 3.3 *Productos y servicios por tipo de cliente*: ¿se desarrollan productos específicos por tipo de cliente atendiendo a las características específicas de cada uno de ellos?, ¿cuáles?, ¿qué volumen representan? ...
- 3.4 *Productos y servicios sociales/MA*: descripción y características de los productos y servicios ofrecidos por la entidad en los cuales se tengan en cuenta aspectos sociales/MA.
- 3.5 *Volumen que representan los productos y servicios sociales/MA sobre la actividad total de la compañía*
- 3.6 *Acciones desarrolladas para evitar la exclusión financiera*: actuaciones desarrolladas por la entidad con el objetivo de facilitar el acceso de los servicios financieros a toda la comunidad (por ejemplo desarrollo de medidas que favorezcan la alfabetización financiera, el acceso de los servicios financieros en áreas económicamente desfavorecidas o de baja población, apoyo a colectivos que a priori cuentan con más dificultades para el acceso de servicios financieros como inmigrantes, jóvenes, etc.)

4 Empleados

- 4.1 *Canales de comunicación entre los empleados y la entidad*: evidencias que demuestren que se tienen en cuenta las necesidades de los empleados y que éstas se incorporan a las políticas de la compañía. Informar por ejemplo de la participación de los empleados en la toma de decisiones de la compañía.
- 4.2 *Satisfacción de los empleados*: medidas implantadas para evaluar el nivel de satisfacción de los empleados e incorporación de los resultados en las políticas organizativas.
- 4.3 *Políticas sobre prestaciones sociales*: políticas específicas sobre beneficios sociales implantadas por la compañía, así como volumen de las mismas (indicar alguna medida relativa sobre el volumen total de estas prestaciones)
- 4.4 *Salud y seguridad de los empleados*: programas desarrollados por la compañía relativos a la prevención de riesgos laborales, seguridad en el puesto de trabajo... Indicar también la proporción de empleados amparados por estos programas.
- 4.5 *Discriminación laboral*: indicar las medidas desarrolladas por la entidad para evitar todo tipo de discriminación por sexo, raza, ideología, etc. y favorecer la igualdad de oportunidades. (Por ejemplo algunas entidades han desarrollado unos principios o una política contra la discriminación, etc.)

4.6 *Formación general de los empleados*: programas implantados por la compañía para mejorar la formación de los empleados. Indicar los programas de formación implantados, el porcentaje de empleados que han recibido formación, etc.

4.7 *Formación específica de los empleados*: programas implantados por la compañía para mejorar la formación de los empleados en cuestiones sociales o medioambientales. Indicar los programas de formación implantados, el porcentaje de empleados que han recibido formación, etc.

5 Entorno – Medio Ambiente y proveedores

5.1 *Sistema de gestión MA*: sistema de gestión MA implantado por la compañía así como las medidas desarrolladas para su control y seguimiento (por ejemplo indicar si se toma alguna medida especial respecto al consumo de papel, energía...)

5.2 *Inversiones MA*: descripción de las inversiones realizadas por la entidad en la cual se han tenido en cuenta criterios MA en la toma de decisiones (por ejemplo evidencias de que se haya invertido en energías renovables o se haya evitado invertir en industrias de armamento, energía nuclear, etc.)

5.3 *Criterios sociales/MA tenidos en cuenta por la compañía en la selección de proveedores*