

REICE  
Revista Electrónica de Investigación en Ciencias Económicas  
Abriendo Camino al Conocimiento  
Facultad de Ciencias Económicas, UNAN-Managua

Vol. 6, No. 11, enero - junio 2018

REICE ISSN: 2308-782X

Página | 49

<http://revistacienciaseconomicas.unan.edu.ni/index.php/REICE>  
[revistacienciaseconomicas@gmail.com](mailto:revistacienciaseconomicas@gmail.com)

ANALISIS DE LAS MEMORIAS DE SOSTENIBILIDAD DE LA BANCA  
INTERNACIONAL

ANALYSIS OF SUSTAINABILITY OF INTERNATIONAL BANKING MEMORIES

Fecha recepción: marzo 23 del 2018

Fecha aceptación: mayo 2 del 2018

Juana Alonso-Cañadas

ORCID ID: <http://orcid.org/0000-0001-6917-1615>

Universidad de Almería: Almería, Andalucía, España

Correo: [jac630@ual.es](mailto:jac630@ual.es)

Laura Saraite-Sariene

ORCID ID: <http://orcid.org/0000-0001-8256-1976>

Universidad de Almería: Almería, Andalucía, España

Correo: [ls703@ual.es](mailto:ls703@ual.es)

Arturo Haro-de-Rosario

ORCID ID: <http://orcid.org/0000-0002-2052-4237>

Universidad de Almería: Almería, Andalucía, España

Correo: [adr562@ual.es](mailto:adr562@ual.es)

María del Carmen Caba-Pérez

ORCID ID: <http://orcid.org/0000-0002-8452-5909>

Universidad de Almería: Almería, Andalucía, España

Correo: [ccaba@ual.es](mailto:ccaba@ual.es)

DOI: <http://dx.doi.org/10.5377/reice.v6i11.6148>

## Resumen

La imagen del sector bancario ha quedado dañada con la última crisis financiera sufrida a nivel global, siendo patente la desconfianza generada hacia las entidades financieras por parte de los diferentes *stakeholders*. La responsabilidad social corporativa, y particularmente la divulgación del desempeño socialmente responsable, es una herramienta al servicio de la recuperación de la imagen y confianza en el sector. Este trabajo tiene como objetivo analizar la divulgación de información sobre responsabilidad social corporativa (RSC) en el sector bancario internacional mediante el análisis de contenido de las memorias de sostenibilidad y la estimación de un índice de responsabilidad global. El estudio concluye que la información divulgada es heterogénea, siendo la dimensión económica la más divulgada, seguida del enfoque de gestión, para situarse como las dimensiones con menor presencia en las memorias de sostenibilidad, la ambiental y social.

**Palabras Clave:** Responsabilidad social corporativa; Divulgación de información; Sector bancario; Dimensión económica; Stakeholders.

## Abstract

The image of the banking sector has been damaged by the recent financial crisis suffered globally, with patent distrust towards financial institutions generated by the different stakeholders. Corporate social responsibility, and particularly disclosure of the socially responsible performance is an instrument to serve the image recovery and confidence in the sector. This work aims to analyze the disclosure of information about corporate social responsibility (CSR) in the international banking sector through content analysis of sustainability reporting and the estimation of a rate of global responsibility. The study concludes that the information disclosed is heterogeneous, being the most reported data about economic dimension, followed by the management approach, and environmental and social dimension.

**Keywords:** Corporate social responsibility; Information Disclosure; Banking sector; Economic dimension; Stakeholders.

## Introducción

El papel desempeñado por el sector financiero en la última recesión global ha sido clave, llegándose incluso a señalar como el causante de la misma (Bravo, Matute & Pina, 2011) debido al mal funcionamiento de los gobiernos corporativos (De Andrés & Valledado, 2008; Khan, 2010; Laeven, 2013).

Una de las principales consecuencias que han tenido los comportamientos calificables como poco éticos e irresponsables en el sector, ha sido la pérdida de confianza por parte de los diferentes *stakeholders*, y el impacto negativo tanto en la cuenta de resultados como en la imagen corporativa (Argandoña, 2010; Ruiz, Esteban y Gutierrez, 2014). En este contexto, el sector bancario cuenta con una herramienta para mejorar su imagen y recuperar su reputación: la divulgación de información sobre responsabilidad social corporativa (RSC) realizada a través de las memorias de sostenibilidad (Argandoña, 2009).

La RSC es un concepto ampliamente analizado, sin embargo, no existe una definición común a la cual hacer referencia (McWilliams, Siegel & Wright, 2006; Godfrey & Hatch, 2007; Crespo, 2010). Lo que sí parece claro es que la RSC representa un compromiso que va más allá de las obligaciones de la organización con el desarrollo de la sociedad en general (Mercado & García, 2007), y que se caracteriza por elementos como la voluntariedad, la integración, la consistencia y la transparencia de la información (Albareda & Balaguer, 2007).

El desempeño socialmente responsable tiene un impacto positivo sobre la percepción que la sociedad tiene sobre la organización (Stanaland, Lwin, & Murphy, 2011) y su divulgación es fuente de ventaja competitiva (Alvarado & Schlesinger, 2008). Si bien, en el sector bancario, como apuntan Orozco, Martínez & Boton (2012), existen investigaciones que se han encargado de la divulgación de la información sobre RSC, estas se han limitado a estudiar un país o entorno en particular (Douglas, Doris & Johnson, 2004; Castelo & Lima, 2006; Vázquez &

Cordero, 2007; Kahn, Halabi & Samy, 2009; Haro, Alarcon & Caba, 2012; Rodriguez, Fuentes & Sanchez, 2013) no existiendo un estudio que se haya encargado del sector bancario internacional de manera integral.

En esta situación, el estudio realizado pretende mostrar una visión general del sector bancario internacional respecto a la divulgación de su desempeño económico, ambiental y social en el marco de las memorias de sostenibilidad. Por ello, se plantea como objetivo principal analizar el volumen de información divulgada por las entidades, así como conocer cuáles son los aspectos sobre los que mayoritariamente inciden en sus informes de sostenibilidad.

Para alcanzar el objetivo planteado, el estudio se estructura en cuatro apartados. Tras la introducción se establece la metodología empleada en la investigación, a continuación, se muestran los principales resultados y se finaliza con las conclusiones.

### **Material y métodos**

Para llevar a cabo el objetivo planteado se ha realizado un análisis de naturaleza descriptiva, en base a la construcción de un índice de divulgación de información compuesto por diferentes ítems. Este mecanismo de agregación de datos obtenidos a partir de la metodología del análisis del contenido, es una herramienta objetiva y uno de los métodos más aceptados en estudios sobre divulgación de información (García-Meca & Martínez, 2004).

Como ítems a identificar y cuantificar se establecen los indicadores recomendados por la Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad (GRI, 2013, versión 4) y, particularmente por el suplemento de divulgación de información emitidos específicamente para los servicios financieros (en adelante FSSS), dado que es el estándar de mayor reconocimiento para suministrar información de calidad sobre la RSC (Owen & Swift, 2001). La Guía agrupa cuatro dimensiones, que serán la base

para construir los subíndices (IR<sub>i</sub>), suponiendo el conjunto de todos ellos un índice agregado al que se denomina Índice de Responsabilidad Global (IRG).

Cada índice estará compuesto de los siguientes ítems:

- Impacto de productos y servicios. El denominado enfoque de gestión se mide a través de 16 indicadores (véase tabla 1), cuantificando el desempeño que las entidades financieras realizan sobre el impacto de sus productos y servicios, que compondrán el subíndice de responsabilidad de productos y servicios (IR<sub>p</sub>).

Tabla 1. Indicadores del impacto de productos y servicios.

INFORMACIÓN SOBRE EL IMPACTO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS		
I	Cartera de productos (aplicación a las líneas de negocio)	
1	FS1	Políticas medioambientales y sociales.
2	FS2	Procedimientos para la evaluación y control de los riesgos sociales.
3	FS3	Procesos para monitorizar la implementación por parte de los clientes de los requisitos sociales y medioambientales incluidos en los contratos o transacciones.
4	FS4	Procesos de mejora en la competencia de los empleados para implementar políticas y procedimientos medioambientales y sociales.
5	FS5	Interacciones con clientes, sociedades participadas o socios empresariales en relación a los riesgos y oportunidades medioambientales y sociales.
6	FS6	Porcentaje de la cartera para las líneas de negocio según la región, la dimensión y el sector de actividad.
7	FS7	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito.
8	FS8	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio medioambiental específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito.

II	Auditoría	
9	FS9	Cobertura y frecuencia de auditorías para evaluar la implementación de las políticas medioambientales y sociales y los procedimientos de evaluación de riesgos.
III	Activismo accionarial	
10	FS10	Porcentaje y número de compañías dentro de la cartera de la entidad con las que la organización informante ha interactuado en temas medioambientales y sociales.
11	FS11	Porcentaje de activos sujetos a controles sociales o medioambientales, tanto positivos como negativos.
12	FS12	Políticas de voto en asuntos medioambientales o sociales en participaciones sobre las cuales la organización informante posee derecho de voto o recomendación de voto.
IV	Comunidad local	
13	FS13	Puntos de acceso por tipo en áreas de escasa densidad de población o desfavorecidas económicamente.
14	FS14	Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros a personas desfavorecidas.
V	Etiquetado de productos y servicios	
15	FS15	Descripción de políticas para el correcto diseño y oferta de servicios y productos financieros.
16	FS16	Iniciativas para mejorar la alfabetización y educación financiera según el tipo de beneficiario.

Fuente: Elaboración propia a partir del FSSS (GRI4, 2013).

- Dimensión económica. El impacto del desempeño económico se mide a través del subíndice de responsabilidad económica (IR<sub>e</sub>) compuesto por 9 indicadores (véase tabla 2) que recogen diversos aspectos económicos y su impacto indirecto.

Tabla 2. Indicadores de la dimensión económica.

DIMENSIÓN ECONÓMICA		
I	Desempeño económico	
1	EC1	Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos.
2	EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.
3	EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.
4	EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.
II	Presencia en el mercado	
5	EC5	Relación entre el salario inicial desglosado por sexo y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas
6	EC6	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.
III	Consecuencias económicas indirectas	
7	EC7	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales o en especie.
8	EC8	Impactos económicos indirectos significativos y alcance de los mismos.
IV	Prácticas de adquisición	
9	EC9	Porcentaje del gasto en los lugares con operaciones significativas que corresponde a proveedores locales.

Fuente: Elaboración propia a partir del FSSS (GRI4, 2013).

- Dimensión ambiental. El subíndice de responsabilidad ambiental (IR<sub>a</sub>) se mide a través 34 ítems (véase tabla 3) que ofrecen información sobre diversos aspectos de índole ambiental como materiales empleados, consumo de agua y energía, uso del transporte público, emisiones, etc.

Tabla 3. Indicadores de la dimensión medioambiental.

DIMENSIÓN MEDIOAMBIENTAL		
I	Materiales	
1	EN1	Materiales por peso o volumen.
2	EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales reciclados.
II	Energía	
3	EN3	Consumo energético interno de fuentes renovables y no renovables.
4	EN4	Consumo de energía externo.
5	EN5	Intensidad energética.
6	EN6	Reducción del consumo energético.
7	EN7	Reducciones de los requisitos energéticos de los productos y servicios.
III	Agua	
8	EN8	Captación total de agua.
9	EN9	Fuentes de agua que han sido significativamente afectadas por la captación de agua.
10	EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.
IV	Biodiversidad	
11	EN11	Instalaciones operativas propias de gran valor para la biodiversidad.
12	EN12	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad de áreas protegidas o áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, los productos y los servicios .
13	EN13	Hábitats protegidos o restaurados.
14	EN14	Número de especies incluidas en la lista roja de la UINC y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuentran en áreas

		afectadas por las operaciones, según el nivel de peligro de extinción de la especie.
V	Emisiones	
15	EN15	Emisiones directas de gases efecto invernadero (Alcance 1).
16	EN16	Emisiones indirectas de gases efecto invernadero al generar energía (Alcance 2).
17	EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero (Alcance 3).
18	EN18	Intensidad de las emisiones de gases de efecto invernadero.
19	EN19	Reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero.
20	EN20	Emisiones de sustancias que agotan el ozono.
21	EN21	Otras emisiones atmosféricas significativas.
VI	Efluentes y residuos	
22	EN22	Vertido total de aguas, según su calidad y destino.
23	EN23	Peso total de los residuos.
24	EN24	Número y volumen totales de los derrames significativos.
25	EN25	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos en virtud de los anexos I, II, III y VIII del convenio de Basilea, y porcentaje de residuos transportados internacionalmente.
26	EN26	Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de las masas de agua y los hábitats relacionados afectados significativamente por vertidos procedentes de la organización .
VII	Productos y servicios	
27	EN27	Grado de mitigación del impacto ambiental de los productos y servicios.
28	EN28	Porcentaje de los productos vendidos y sus materiales de embalaje que se recuperan al final de su vida útil, por categorías de productos.
VIII	Cumplimiento regulatorio	
29	EN29	Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no

		monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa ambiental.
IX	Transporte	
30	EN30	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal.
X	General	
31	EN31	Desglose de los gastos y las inversiones ambientales.
XI	Evaluación ambiental de los proveedores	
32	EN32	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios ambientales.
33	EN33	Impactos ambientales negativos significativos, reales y potenciales, en la cadena de suministro, y medidas al respecto.
XII	Mecanismos de reclamación ambiental	
34	EN34	Número de reclamaciones ambientales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.

Fuente: Elaboración propia a partir del FSSS (GRI4, 2013).

- Dimensión social. Para el cálculo del subíndice referido al desempeño social (IR<sub>s</sub>) se establecen 48 indicadores (véase tabla 4) los cuales se clasifican en cuatro apartados diferentes en función de si la información detallada se refiere a: prácticas laborales (indicadores LA), derechos humanos (indicadores HR), sociedad (indicadores SO) y responsabilidad sobre los productos (indicadores del tipo PR).

Tabla 4. Indicadores de la dimensión social.

DIMENSIÓN SOCIAL		
I	Prácticas laborales y trabajo digno	
1	LA1	Número y tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo etario, sexo y región.
2	LA2	Prestaciones sociales para los empleados a jornada completa que no se ofrecen a los empleados temporales o a media jornada,

		desglosadas por ubicaciones significativas de actividad.
3	LA3	Índices de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo.
4	LA4	Plazos mínimos de preaviso de cambios operativos y posible inclusión de éstos en los convenios colectivos.
5	LA5	Porcentaje de trabajadores que está representado en comités formales de seguridad y salud conjuntos para dirección y empleadas, establecidas para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud laboral.
6	LA6	Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por sexo.
7	LA7	Trabajadores cuya profesión tiene una incidencia o riesgo elevado de enfermedad.
8	LA8	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con los sindicatos.
9	LA9	Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral.
10	LA10	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores y les ayudan a gestionar el final de sus carreras profesionales.
11	LA11	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, desglosado por sexo y por categoría profesional.
12	LA12	Composición de los órganos de gobierno y desglose de la plantilla por categoría profesional y sexo, edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.
13	LA13	Relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosada por categoría profesional y por ubicaciones significativas de actividad.

14	LA14	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a las prácticas laborales.
15	LA15	Impactos negativos significativos, reales y potenciales, en las prácticas laborales en la cadena de suministro, y medidas al respecto.
16	LA16	Número de reclamaciones sobre prácticas laborales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.
II	Derechos humanos	
17	HR1	Número y porcentaje de contratos y acuerdos de inversión significativos que incluyen cláusulas de derechos humanos o que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.
18	HR2	Horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluidos el porcentaje de empleados capacitados.
19	HR3	Números de discriminación y medidas correctivas adoptadas.
20	HR4	Identificación de centros y proveedores significativos en los que la libertad de asociación y el derecho de acogerse a convenios colectivos pueden infringirse o estar amenazados, y medidas adoptadas para defender estos derechos.
21	HR5	Identificación de centros y proveedores con un riesgo significativo de casos de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a la abolición de la explotación infantil.
22	HR6	Centros y proveedores con un riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzoso, y medidas adoptadas para contribuir a la eliminación de todas las formas de trabajo forzoso.
23	HR7	Porcentaje del personal de seguridad que ha recibido capacitación sobre las políticas o procedimientos de la organización en materia de derechos humanos relevantes para las operaciones.
24	HR8	Número de casos de violación de los derechos de los pueblos

		indígenas y medidas adoptadas.
25	HR9	Número y porcentaje de centros que han sido objeto de exámenes o evaluaciones de impactos en materia de derechos humanos.
26	HR10	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a los derechos humanos.
27	HR11	Impactos negativos significativos en materia de derechos humanos, reales y potenciales, en la cadena de suministro, y medidas adoptadas.
28	HR12	Número de reclamaciones sobre derechos humanos que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.
III	Sociedad	
29	SO1	Porcentaje de centros donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local.
30	SO2	Centros de operaciones con efectos negativos significativos, posibles o reales, sobre las comunidades locales.
31	SO3	Número y porcentaje de centros en los que se han evaluado los riesgos relacionados con la corrupción y riesgos significativos detectados.
32	SO4	Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción.
33	SO5	Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas.
34	SO6	Valor de las contribuciones políticas, por país y destinatario.
35	SO7	Número de demandas por competencia desleal, prácticas monopolísticas o contra la libre competencia y resultado de las mismas.
36	SO8	Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa.
37	SO9	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de

		critérios relacionados con la repercusión social.
38	SO10	Impactos negativos significativos y potenciales para la sociedad en la cadena de suministro, y medidas adoptadas.
39	SO11	Número de reclamaciones sobre impactos sociales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.
IV	Responsabilidad sobre productos	
40	PR1	Porcentaje de categorías de productos y servicios significativos cuyos impactos en materia de salud y seguridad se han evaluado para promover mejoras.
41	PR2	Número de incidentes derivados del incumplimiento de la normativa o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, desglosados en función del tipo de resultado de dichos incidentes.
42	PR3	Tipo de información que requieren los procedimientos de la organización relativos a la información y el etiquetado de sus productos y servicios, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos que están sujetas a tales requisitos.
43	PR4	Número de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, desglosados en función del tipo de resultado.
44	PR5	Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes.
45	PR6	Venta de productos prohibidos o en litigio.
46	PR7	Número de casos de incumplimiento de la normativa o los códigos voluntarios relativos a las comunicaciones de mercadotecnia, tales como la publicidad, la promoción y el patrocinio, desglosados en función del tipo de resultado.
47	PR8	Número de reclamaciones fundamentadas sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de los clientes.

48	PR9	Costo de las multas significativas por incumplir la normativa y la legislación relativas al suministro y el uso de productos y servicios.
----	-----	---

Fuente: Elaboración propia a partir del FSSS (GRI4, 2013).

La estimación de cada uno de los subíndices se realiza mediante la expresión 1:

$$IR_i = \frac{\sum_{i=1}^n ir_i}{n} \times 100 \text{ [Expresión 1]}$$

Dónde:

$i$  es el indicador o ítem de la dimensión cuantificada.

$ir_i$  es el valor del indicador siendo 0 ó 1.

$n$  es el número máximo de indicadores de la dimensión.

A través de la mediación de las cuatro dimensiones se trabaja con un total de 107 indicadores que analizan el comportamiento que tienen las entidades financieras respecto a la divulgación de información en materia de RSC. Para cuantificar cada uno de los ítems se ha aplicado un criterio dicotómico, asignando el valor 1 si la entidad divulga información relacionada con dicho indicador y el valor 0 si no ofrece dicha información. De este modo, la sumatoria de  $ir_i$  será igual al número total de indicadores sobre los que informa una entidad financiera determinada.

Tras la estimación de los subíndices se calculará el IRG, el cual quedaría reflejado en la expresión 2:

$$IRG = \frac{\sum_{i=1}^{107} ir_i}{107} \times 100 \text{ [Expresión 2]}$$

Dónde:

$i$  es el indicador.

$ir_i$  es el valor del indicador "i".

Del universo potencialmente objeto de estudio se han seleccionado los 50 bancos más grandes del mundo según el volumen de activos medido al final del ejercicio 2014, entendiendo que estas grandes corporaciones pueden aproximar el comportamiento en materia de divulgación de información sobre RSC para el conjunto del sector bancario internacional. Sin embargo, debido a limitaciones en el acceso a la información necesaria extraída de las memorias de sostenibilidad y de los datos financieros publicados en las webs corporativas, finalmente la muestra ha

quedado compuesta por 47 entidades (ver tabla 5). Atendiendo a la composición de la muestra, Europa es el continente con mayor representación contando con el 45% de la población analizada. Le sigue Asia y Norteamérica con un 28% y 19% respectivamente, siendo Oceanía quien tiene menor representación.

Tabla 5. Composición de la muestra.

Ranking	Entidad	País	Activos*
1	Industrial y Commercial Bank of China	China	2.305,72
2	HSBC Holdings plc	Reino Unido	1.998,88
3	China Construction Bank Corporation	China	1.885,90
4	BNP Paribas	Francia	1.876,22
5	Mitsubishi UFJ Financial Group	Japón	1.818,00
6	JPMorgan Chase y Co.	USA	1.794,92
7	Agricultural Bank of China	China	1.790,17
8	Bank of China	China	1.764,83
9	Credit Agricole SA	Francia	1.700,41
10	Barclays PLC	Reino Unido	1.642,62
11	Deutsche Bank	Alemania	1.630,90
12	Bank of America	USA	1.557,86
13	Japón Post Bank	Japón	1.426,28
14	Citigroup Inc	USA	1.373,00
15	Societe Generale Group	Francia	1.261,41
16	Mizuho Financial Group	Japón	1.238,30
17	Royal Bank of Scotland Group	Reino Unido	1.234,75
18	Banco Santander	España	1.164,66
19	Sumitomo Mitsui Financial Group	Japón	1.137,67
20	Groupe BPCE	Francia	1.136,15
21	Wells Fargo	USA	1.120,80
22	Lloyds Banking Group	Reino Unido	1.016,02
23	China Development Bank	China	956,65
24	UniCredit S.p.A.	Italia	838,7

25	UBS	Suiza	802,87
26	ING Group	Países Bajos	802,17
27	CreditSuisseGroup	Suiza	717,52
28	Bank of Communications	China	698,6
29	RabobankGroup	Países Bajos	671,8
30	Goldman Sachs	USA	663,53
31	Nordea Bank	Suecia	634,19
32	IntesaSanpaolo	Italia	622,96
33	Morgan Stanley	USA	602,45
34	BBVA (Banco Bilbao Vizcaya Argentaria)	España	597,06
35	Toronto-Dominion Bank	Canadá	587,88
36	Royal Bank of Canadá	Canadá	587,51
37	Commerzbank	Alemania	572,27
38	National Australia Bank	Australia	567,92
39	Commonwealth Bank of Australia	Australia	524,93
40	Bank of Nova Scotia (Scotiabank)	Canadá	519,23
41	China Merchants Bank	China	514,61
42	Australia and New ZealandBankingGroup	Australia	495,09
43	WestpacBankingCorporation	Australia	489,42
44	Standard Chartered	Reino Unido	488,68
45	China CITIC Bank Corp	China	465,18
46	KfWBankengruppe	Alemania	462,39
47	Industrial Bank Co. Ltd	China	443,17

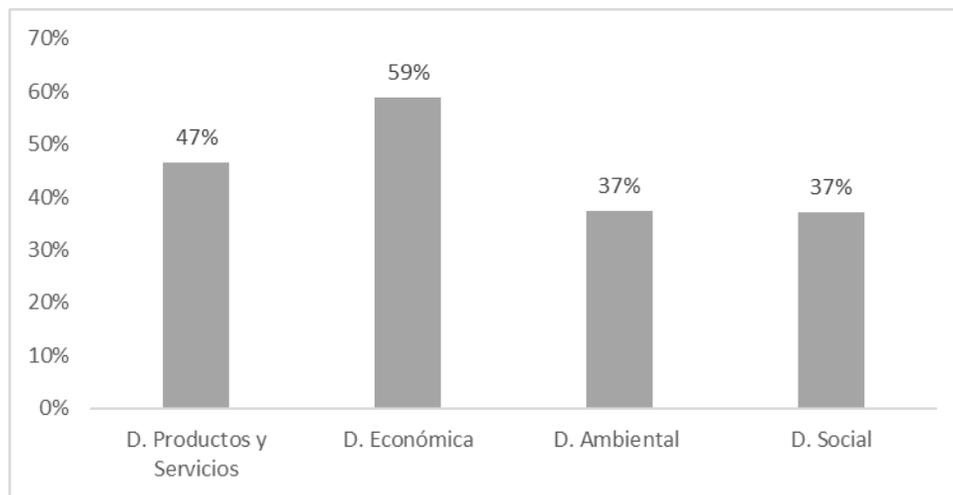
\*Valor del activo expresado en miles de millones de €.

Fuente: Elaboración propia a partir del ranking de empresas seleccionado.

## Resultados y discusión

En primer lugar, se han estimado los subíndices de divulgación de información para las cuatro dimensiones contenidas en las memorias de sostenibilidad. Como se observa en el gráfico 1, la dimensión que ofrece un mayor volumen de información es la económica con un valor subíndice del 59%, seguida de la dimensión de productos y servicios con un 47% y, de la dimensión ambiental y social ambas con un valor del subíndice igual al 37%.

Gráfico 1.- Divulgación de información sobre RSC por dimensiones.

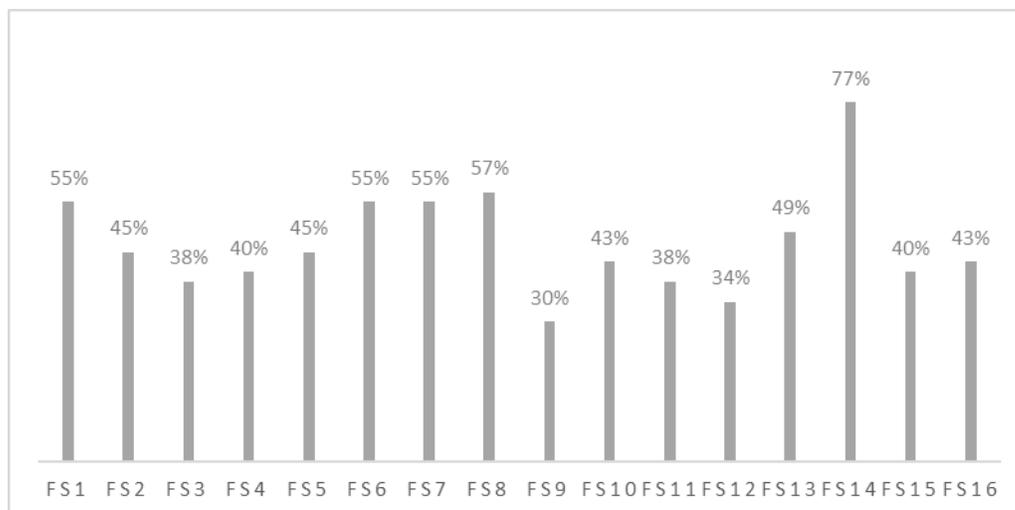


Fuente: Elaboración propia.

El agregado de los cuatro subíndices compone el IRG, el cual arroja un valor del 40%. Es decir, de los 107 ítems analizados, solo el 40% son divulgados a través de las memorias de sostenibilidad que componen la muestra seleccionada. Este valor, relativamente bajo, parece indicar cierta relajación en la divulgación de información sobre RSC por parte de los mayores bancos a nivel internacional según su volumen de activos.

Para profundizar en el detalle de la información divulgada, se analiza cada una de las dimensiones con el objetivo de identificar cuáles son los factores más informados y, por tanto, conocer a qué aspectos dotan de mayor visibilidad informativa los sujetos de la muestra.

Gráfico 2.- Divulgación de información específica de la dimensión productos servicios.



Fuente: Elaboración propia.

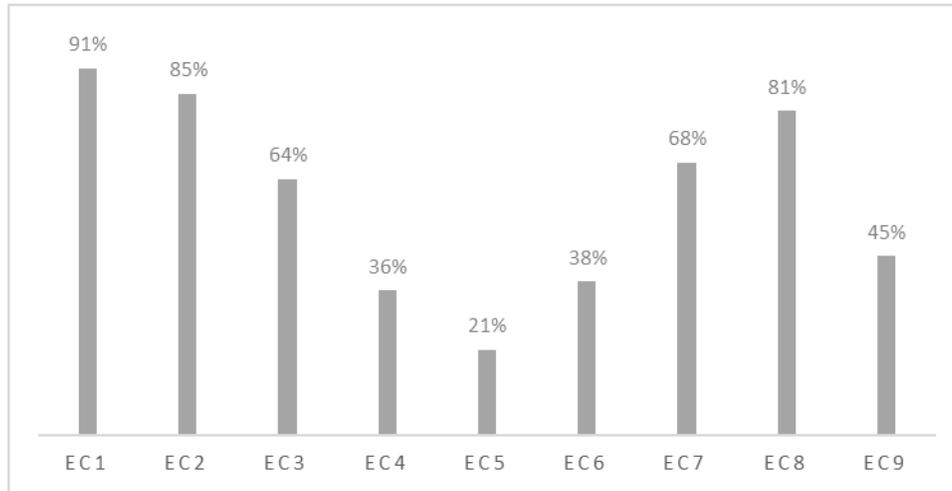
La dimensión productos y servicios, específica del sector financiero, muestra como indicador más relevante el FS14, con un valor del 77% (véase gráfico 2). Es decir, en 36 de los 47 casos estudiados se informa sobre un aspecto estrechamente relacionado con la comunidad local como es la aplicación de iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros a personas desfavorecidas. Asimismo, se podría destacar el nivel moderado de información sobre aspectos relacionados con la cartera de productos (ítems FS1 a FS8) ya que la mitad de estos indicadores se encuentran informados en más del 50% de los casos estudiados. Así, los indicadores destinados a informar sobre el valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio medioambiental (FS8) aparecen en el 57% de los informes, mientras que los destinados a proporcionar beneficio social (FS7) aparecen en el 55%, al igual que la frecuencia de información encontrada para la distribución de la cartera según región, dimensión y sector de actividad (FS6), así como las políticas medioambientales y sociales (FS1).

Respecto a la dimensión económica compuesta por 9 ítems (véase gráfico 3), se observa que los indicadores sobre los que se informa con mayor frecuencia son el

EC1 (91%) y el EC2 (85%), relativos al valor económico generado y distribuido, y las consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades debidas al cambio climático. A continuación le siguen el EC8 (81%), el EC7 (68%) y el EC3 (64%), es decir, información acerca de los impactos económicos indirectos significativos y alcance de los mismos, datos sobre el desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales o en especie, así como cuestiones sobre la cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales. En contraposición, los indicadores con menos visibilidad son los relacionados con la presencia en el mercado y las prácticas de adquisición, particularmente la relación entre el salario inicial y el local en lugares donde realizan operaciones significativas es el indicador que se encuentra con menor frecuencia en las memorias que componen la muestra.

La divulgación del impacto que la entidad tiene en el medio natural se realiza a través de 34 indicadores (véase gráfico 4). Es destacable el nivel de divulgación observado en referencia al consumo energético, y el nivel de emisiones tanto directas como indirectas, ya que más de la mitad de las memorias contienen este tipo de información. Así, destaca el indicador EN2, el cual aparece en el 78% de los casos para mostrar datos sobre el porcentaje de los materiales utilizados que son materiales reciclados, y el EN6 con presencia en el 70% de las memorias seleccionadas para informar sobre las políticas de consumo energético.

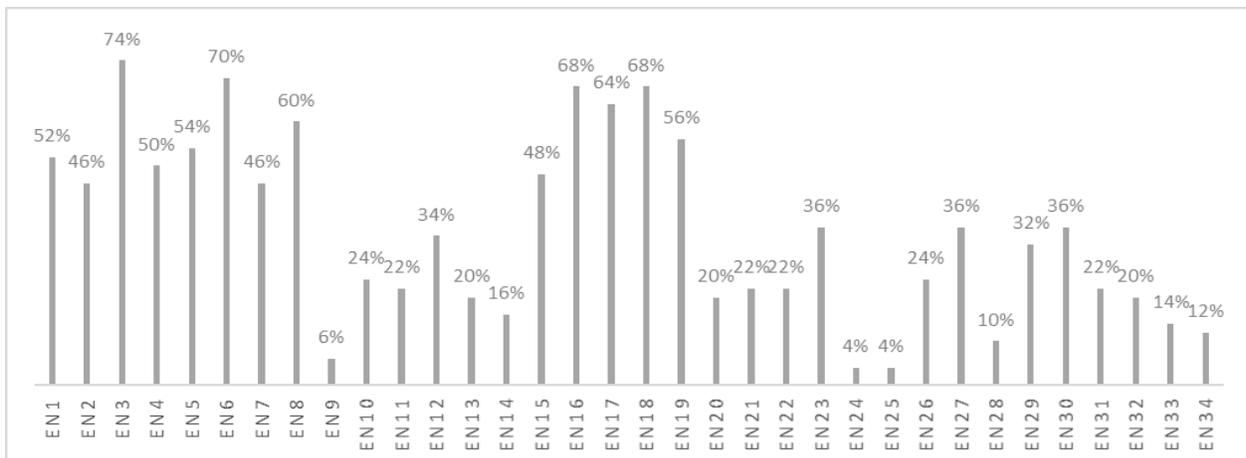
Gráfico 3.- Divulgación de información específica de la dimensión económica.



Fuente: Elaboración propia.

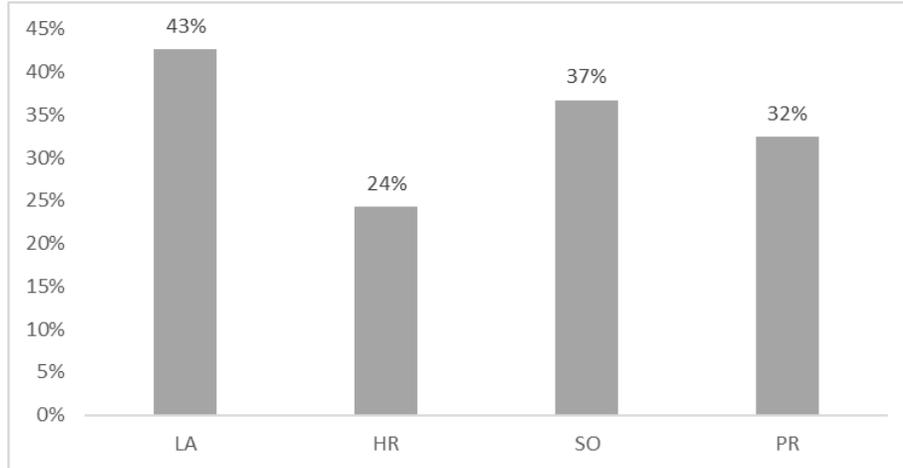
El desempeño social se divulga a través de 48 indicadores agrupados en 4 categorías: relación laboral (LA) representada mediante 16 ítems, derechos humanos (HR) con 12, social (SO) con 11 y productos (PR) con 9. Como se refleja en el gráfico 5, es en la categoría laboral donde se hace el mayor esfuerzo de divulgación, siendo la categoría reservada a los derechos humanos la que presenta, en términos medios, una menor presencia en el reporting de la entidad financiera.

Gráfico 4.- Divulgación de información específica de la dimensión ambiental.



Fuente: Elaboración propia.

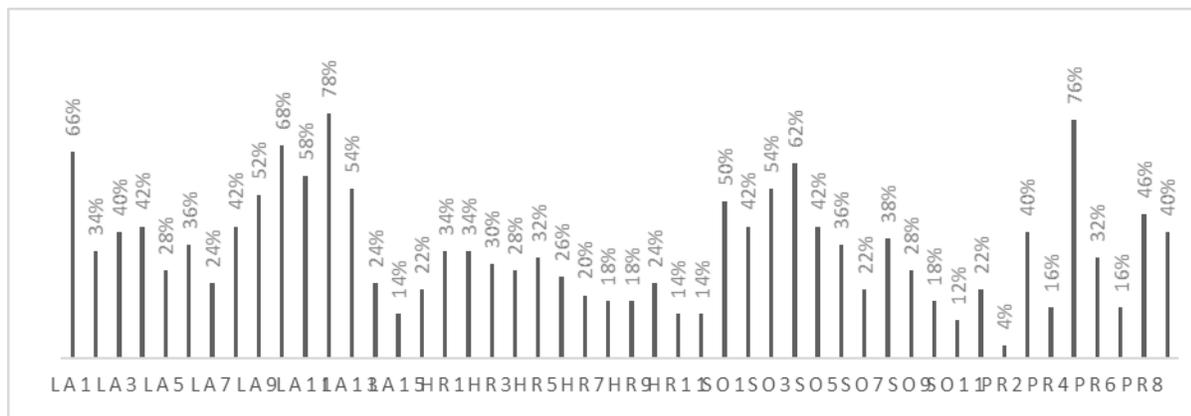
Gráfico 5.- Divulgación de información específica de la dimensión social agrupada por categorías.



Fuente: Elaboración propia.

Analizando más detalladamente cada categoría (véase gráfico 6), se puede comprobar que en lo que respecta a las prácticas laborales destaca el indicador LA12 ya que en el 78% de los casos se informa sobre la composición de los órganos de gobierno y desglose de la plantilla por categoría profesional y sexo, edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad. En cuanto a los derechos humanos el nivel de información suministrada es bajo, sin embargo, se puede destacar como el indicador más informado, con presencia en el 34% tanto el HR1 como el HR2, los cuales muestran información sobre los contratos y acuerdos que incluyen cláusulas de derechos humanos y las horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades. En el 62% de los casos, se encuentra información sobre las políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción (SO4), mientras que en el 76% de las memorias se divulgan los resultados de las encuestas que miden la satisfacción de los clientes (PR5).

Gráfico 6.- Divulgación de información específica de la dimensión social.



Fuente: Elaboración propia.

### Conclusiones

El sector bancario debe ser consciente del impacto de sus actuaciones en la economía en general y del papel que juegan para mantener el equilibrio financiero. Actuaciones calificables como poco éticas e irresponsables en el sector han dañado la imagen corporativa de las entidades financieras, generando un descenso en el nivel de confianza por parte de los *stakeholders* en general. En este contexto, el sector bancario tiene a su disposición una herramienta que puede contribuir en gran medida a recuperar la confianza perdida y restaurar su imagen: la divulgación de información sobre responsabilidad social corporativa a través de las memorias de sostenibilidad.

Conocedora del importante papel que juega el sector financiero en el desarrollo de la economía global, y del impacto que puede tener en la estabilidad financiera mundial comportamientos alejados del desempeño socialmente responsable, en 2008 la GRI emitió un suplemento específico y adaptado a las características del sector para la emisión de las memorias de sostenibilidad. Con ello, se pretende contribuir por un lado a la transparencia informativa que se le exige por parte de la sociedad en general y, por otro a la consecución de un desarrollo sostenible en el sector.

La banca es uno de sectores menos estudiados por parte de la literatura previa y aún es menor el número de investigaciones que ocupen del sector bancario internacional a nivel global. Por ello, este estudio se centra en este contexto, seleccionando los 47

bancos más grandes según el volumen de sus activos valorados a finales del 2014 a nivel internacional, y de los cuales se tiene acceso a sus memorias de sostenibilidad para el ejercicio indicado. En línea con la literatura previa sobre RSC en el sector bancario, el análisis de contenido de las memorias concluye que la dimensión más informada es la económica, seguida de la referida al impacto de productos y servicios, para ser el aspecto con menor información el ambiental y social.

Asimismo, la cuantificación del IRG, indica que de los 107 ítems indicadores analizados, solo el 40% son divulgados a través de las memorias de sostenibilidad seleccionadas. Este bajo valor lleva a pensar que el sector bancario internacional, representado en este trabajo por los 47 sujetos seleccionados, presenta un escaso nivel de divulgación de información sobre RSC.

Pese a la importancia de la divulgación de la RSC y la existencia de estándares a nivel internacional para la confección de las memorias de sostenibilidad, sorprende el bajo nivel de divulgación de información global hallada, así como la importancia que se otorga por parte del conjunto de bancos seleccionados a informar sobre el valor económico generado, ya que el 91% de los sujetos reportan datos de este indicador. De igual modo, es destacable la escasa relevancia que se le da a la información específica del sector analizada a través de la dimensión enfoque de gestión, dado que tan solo 5 de los 16 indicadores presentan información en más de la mitad de las memorias analizadas.

En base a los resultados obtenidos, el sector bancario muestra un desarrollo de la RSC limitado actualmente, quedando aún un largo aprendizaje en este ámbito que, sin duda, deberían agilizar lo máximo posible. No en vano, este sector debe ser consciente de los beneficios que le puede reportar la RSC, más aún ante la gran repercusión que conllevan las actividades financieras no solo en el ámbito económico, sino en lo social y ambiental. Pero, no es suficiente con realizar acciones y prácticas socialmente responsables, sino que también se deberían implementar cambios en la información que se ofrece a los *stakeholders*, con objeto de mejorar la divulgación de estas prácticas.

Para finalizar es necesario comentar las limitaciones de este estudio, siendo una de ellas el limitado número de bancos estudiados debido principalmente a la dificultad en el acceso a la información, dado el carácter internacional de la muestra. De igual modo, esto ha limitado el periodo temporal analizado, quedando delimitado a un ejercicio económico. Con el objetivo de superar estas limitaciones, se propone como futuras investigaciones realizar este estudio con una muestra más amplia, manteniendo el carácter internacional, tanto en número de sujetos como en periodo temporal. De este modo, se podría abordar una investigación dirigida a identificar la evolución de la divulgación de información sobre RSC e identificar las posibles diferencias entre países a fin de hallar rasgos característicos en la emisión de las memorias de sostenibilidad.

### **Bibliografía**

Albareda, L. & Balaguer, M.R. (2007). *La responsabilidad social de la empresa y los resultados financieros*. Contabilidad y dirección, Barcelona.

Alvarado, A., & Schlesinger, M. (2008). Dimesionalidad de la responsabilidad social empresarial percibida y sus efectos sobre la imagen y la reputación: una aproximación desde el modelo de Carroll. *Estudios Gerenciales*, 24, 37-59.

Argandoña, A. (2009). ¿Puede la responsabilidad social corporativa ayudar a entender la crisis financiera?. División de investigación IESE. Documento de Investigación nº 790, Universidad De Navarra. Acceso en marzo de 2016.

Argandoña, A. (2010): "La dimensión ética de la crisis financiera", Documento de investigación 872, IESE Universidad de Navarra, julio, <http://www.iese.edu/research/pdfs/DI-0872.pdf>. Acceso en mayo 2016.

Bravo, R., Matute, J. & Pina, J. (2011). Corporate social responsibility as a key element of banks' identity: a content analysis. 40th Emac Conference, Ljubljana, (Eslovenia).

Castelo, M., & Lima, L. (2006). Communication of corporate social responsibility by Portuguese banks. A legitimacy theory perspective. *Corporate Communications: An International Journal*, 11(3), 232-248.

Crespo, F. (2010). Entre el concepto y la práctica: responsabilidad social. *Estudios Gerenciales*, 26 (117), 119-130.

De Andrés, P. & Vallelado, E. (2008). Corporate governance in banking: the role of the board of directors. *Journal of Banking & Finance*, 32(12), 2570-2580.

Douglas, A., Doris, J. & Johnson, B. (2004). Corporate social reporting in Irish financial institutions. Case Study. *The TQM Magazine*, 16 (6), 387-395.

García-Meca, & Martínez, E. I. (2004). Los índices de revelación de información en la literatura contable. *Partida Doble*, 157(julio/agosto), 66-78.

Godfrey, P.C. & Hatch, N.W. (2007). Researching corporate social responsibility: an agenda for the 21st century. *Journal of Business Ethics*, 70, 87-98.

Global Reporting Initiative (GRI) (2013). Financial Services Sector. Suplemento de la Gri 4 para entidades y servicios financieros. Acceso en [www.globalreporting.org](http://www.globalreporting.org)

Haro, A. Alarcón, F. & Caba, C. (2012). Los determinantes de la divulgación de información sobre responsabilidad social corporativa en el sector financiero: el caso español. *Revista Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión*, 20(1), 189-205.

Khan, M. (2010). The effect of corporate governance elements on corporate social responsibility (CSR) reporting: empirical evidence from private commercial banks of Bangladesh. *International Journal of Law and Management*, 52(2), 82-109.

Kahn, M., Halabi, A. K. & Samy, M. (2009). Corporate social responsibility (CSR) reporting: a study of selected banking companies in Bangladesh. *Social Responsibility Journal*, 5 (3), 344-357.

Laeven, L. (2013). Corporate governance: what's special about banks?. *Annual Review of Financial Economics*, 5(1), 63-92.

McWilliams, A., Siegel, D. & Wright, P. (2006). Corporate social responsibility: strategic implications. *Journal of Management Studies*, 43, 1-18.

Mercado, P. & Garcia, P. (2007). La responsabilidad social en empresas del valle de Toluca (México): un estudio exploratorio. *Estudios Gerenciales*, 23(102), 119-135.

Orozco, Y. V., Martínez, D. & Botton, S.L. (2012). Una revisión a la investigación en responsabilidad social corporativa en el sector bancario. *Equidad y Desarrollo*, (18), 121-150.

Owen, D., & Swift, T. (2001). Introduction social accounting, reporting and auditing: beyond the rethoric?. *Business Ethics: an European Review*, 10(1), 5.

Rodríguez, P., Fuentes, F. & Sanchez, S. (2013). Revelación de información sobre clientes, comunidad, empleados y medio ambiente en las entidades financieras españolas a través de las memorias de responsabilidad social corporativa (2007-

2010). *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa*, 19, 180–187.

Ruiz, B, Esteban, A & Gutiérrez, S. (2014). Reputación bancaria durante la crisis económica. Comparación entre las principales entidades financieras desde la perspectiva del cliente. *Universia Business Review*, tercer trimestre, 16-35.

Stanaland, A.J.S., Lwin., M.O. & Murphy, P.E. (2011). Consumer perceptions of the antecedents and consequences of corporate social responsibility. *Journal of Business Ethics*, 102, 47-55.

Vázquez, O., & Cordero, C. (2007). Análisis empírico de la información emitida por las empresas del IBEX 35 en materia de responsabilidad social corporativa. *Ekonomiaz*, 65, 150-183.