

Seguí Alcaraz, Antoni

## Article

# Los grupos de interés en las entidades de crédito Españolas

Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa (IEDEE)

### Provided in Cooperation with:

European Academy of Management and Business Economics (AEDEM), Vigo (Pontevedra)

*Suggested Citation:* Seguí Alcaraz, Antoni (2012) : Los grupos de interés en las entidades de crédito Españolas, Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa (IEDEE), ISSN 1135-2523, Elsevier, Amsterdam, Vol. 18, Iss. 1, pp. 33-51, [https://doi.org/10.1016/S1135-2523\(12\)60059-8](https://doi.org/10.1016/S1135-2523(12)60059-8)

This Version is available at:

<https://hdl.handle.net/10419/54656>

### Standard-Nutzungsbedingungen:

Die Dokumente auf EconStor dürfen zu eigenen wissenschaftlichen Zwecken und zum Privatgebrauch gespeichert und kopiert werden.

Sie dürfen die Dokumente nicht für öffentliche oder kommerzielle Zwecke vervielfältigen, öffentlich ausstellen, öffentlich zugänglich machen, vertreiben oder anderweitig nutzen.

Sofern die Verfasser die Dokumente unter Open-Content-Lizenzen (insbesondere CC-Lizenzen) zur Verfügung gestellt haben sollten, gelten abweichend von diesen Nutzungsbedingungen die in der dort genannten Lizenz gewährten Nutzungsrechte.

### Terms of use:

*Documents in EconStor may be saved and copied for your personal and scholarly purposes.*

*You are not to copy documents for public or commercial purposes, to exhibit the documents publicly, to make them publicly available on the internet, or to distribute or otherwise use the documents in public.*

*If the documents have been made available under an Open Content Licence (especially Creative Commons Licences), you may exercise further usage rights as specified in the indicated licence.*



<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/3.0/>

## LOS GRUPOS DE INTERÉS EN LAS ENTIDADES DE CRÉDITO ESPAÑOLAS

Seguí Alcaraz, Antoni \*  
Universidad de Valencia

**Recibido:** 11 de febrero 2011  
**Aceptado:** 6 de octubre 2011

**RESUMEN:** Se plantean los orígenes, evolución y clasificación de los grupos de interés (stakeholders). Se pone de relieve la relación que se entabla entre la entidad de crédito como organización social y sus diferentes grupos de interés, analizándose la importancia que se asigna a estos.

El trabajo de campo se realizó a través de una encuesta contestada por 57 entidades de crédito españolas. Los resultados del estudio muestran la sensibilidad de las entidades de crédito hacia la RSE (Responsabilidad Social de la Empresa), con referencia al conjunto del sector financiero español. Nuestro objetivo es analizar la importancia que tienen los diversos grupos de interés: accionistas, empleados, clientes, proveedores, la comunidad y la administración pública para las entidades de crédito españolas.

Las entidades de crédito centran su interés básicamente en dos grupos de interés: empleados y clientes. La transparencia y el diálogo abierto sobre actuación, prioridades y planes futuros de sostenibilidad son actuaciones a llevar a la práctica para que se inspire confianza y futuro.

**PALABRAS CLAVE:** Responsabilidad Social de la Empresa, Entidades de Crédito, Grupos de Interés.  
**CLASIFICACIÓN JEL:** G30, M14.

### STAKEHOLDERS IN SPANISH CREDIT INSTITUTIONS

**ABSTRACT:** Here we describe the origins, evolution and classification of stakeholders. It highlights the relationship created between the credit institution as a social organization and its various stakeholders, analyzing the importance attached to them.

The field work was conducted through a questionnaire answered by 57 Spanish institutions. The results show the sensitivity of banks to CSR (Corporate Social Responsibility), with regard to the entire Spanish financial sector. Our goal is to analyze the importance of the various stakeholders: shareholders, employees, customers, suppliers, community and public administration for the Spanish credit institutions.

Credit institutions focus their interest mainly on two interest groups: employees and customers. Transparency and open dialogue about performance, priorities and future plans for sustainability are actions to be implemented in order to inspire confidence and future.

**KEY WORDS:** Corporate Social Responsibility, Credit Institutions, Stakeholders.  
**JEL CLASSIFICATION:** G30, M14.

## 1. INTRODUCCIÓN

La Responsabilidad Social de la Empresa (RSE, en adelante) es una cuestión de la que se viene hablando y estudiando desde hace décadas, si bien la importancia que está adquiriendo la misma tanto en las entidades de crédito como a nivel académico y hasta político, ha sido muy significativa en los últimos años.

La exigencia de la sociedad norteamericana en las décadas de 1950 y 1960, de considerar algo más que beneficios económicos por parte de las entidades de crédito, requería y reclamaba beneficios sociales. La sociedad a través de diferentes asociaciones y movimientos de los derechos civiles, reclamaba y pedía que una vez conseguida la reducción de la incertidumbre y alcanzada cierta estabilidad de las entidades de crédito en los mercados y cuantiosos beneficios, que esos beneficios de los accionistas y propietarios, llegaran de algún modo al resto de la sociedad. Esta reclamación no implicaba normalmente la solicitud de reducción de precios o de

\* Departamento de Economía Aplicada, Universidad de Valencia, Facultad de Economía, Campus dels Tarongers, Avda. dels Tarongers, s/n, E-46022 VALENCIA, España; e-mail: Antoni.Segui@uv.es.

donaciones a la sociedad, que también podría ser el caso, sino un cambio de actitud de los empresarios para que reconocieran, además de la obligación de obtener beneficios económicos para los accionistas, su obligación o responsabilidad de generar beneficios sociales para los grupos de interés, que apoyaban o garantizaban la existencia de sus entidades de crédito, mediante el trabajo, la compra de sus productos, el respeto por las leyes del mercado, etcétera (Davis R. y Blomstrom R.L., 1975; Tuleja T., 1987).

Tras este planteamiento, se encuentra una forma de entender la entidad de crédito en aquel momento novedosa. Fundamentalmente porque entiende las relaciones empresariales de un modo amplio y no reducido a los trabajadores y empresarios, sino que incluye la relación con todos aquellos grupos que permiten que la entidad de crédito, siga siendo viable y que siga teniendo una cuenta de resultados saneada.

Por ello nos planteamos como objetivo analizar la importancia que tienen los diversos grupos de interés: accionistas, empleados, clientes, proveedores, la comunidad y la administración pública para las entidades de crédito españolas. Posteriormente, se expone la parte teórica que avala a los grupos de interés, la metodología de la investigación, el análisis, la discusión de los resultados obtenidos y las conclusiones.

## **2. LOS GRUPOS DE INTERÉS (“STAKEHOLDERS”)**

### **2.1. Orígenes del concepto de grupo de interés**

La noción que nace durante estas décadas no incluye únicamente al capital y al trabajo, por utilizar terminología conocida, sino a un número mayor de grupos y, por tanto, no se corresponde con un modelo dual de entidad de crédito, sino un concepto plural de entidad de crédito (Freeman E., 1984; Carroll, 1991a).

El nacimiento del término grupo de interés (Fernández J.L., 1994), está relacionado con dos tipos de planteamientos que tienen como objeto común explicar que en la entidad de crédito, no sólo existe una responsabilidad hacia los accionistas, sino también hacia otros grupos.

El primero de los planteamientos se encuentra en los trabajos de R.E. Freeman (1984) y K.E. Goodpaster (1979). Estos autores atribuyen el nacimiento del término a una invención en la década de 1960, que respondía a un juego de palabras que pretendía hacer ver a las entidades de crédito, que en las organizaciones existían un gran número de intereses en juego y no sólo los de los accionistas, propietarios y los trabajadores.

En el segundo planteamiento, Freeman afirma que este concepto fue utilizado por primera vez en un memorando interno del Stanford Research Institute (actualmente SRI International, Inc.), en el año 1963 (Freeman R. E., 1984). Esta institución utilizaba el concepto de grupo de interés, como un modo de atribuir a la empresa responsabilidades ante todos los grupos "sin cuyo apoyo la organización podría dejar de existir" y, no únicamente hacia los accionistas (stockholders) (Freeman R. E., 1984).

Mediante estos dos planteamientos se observa que el concepto de grupo de interés implica primero, que la actividad de cualquier organización empresarial -en definitiva, su buen o mal funcionamiento y también su éxito y competitividad- depende de numerosos grupos (stakeholder approach), y no sólo de los accionistas o propietarios (stockholder o shareholder approach). Segundo, que estos grupos tienen intereses relacionados directa o

indirectamente con la empresa, puesto que son "depositarios de una apuesta" (Etzioni, A; 1988). La pregunta acerca de lo que se "apuestan" o "se juegan" estos grupos de intereses en la actividad empresarial, apunta que no son sólo intereses individuales o subjetivos, sino que también pueden ser intereses grupales. En esta línea, a lo largo de este artículo se entenderá que un interés es cualquier demanda o expectativa que un grupo de interés puede tener frente a la entidad de crédito y que tienen que ver con sus posesiones, con sus derechos, con la satisfacción de sus necesidades a largo plazo, etcétera. Otros autores como Carroll (1999) afirman que aquello que pone en juego un grupo de interés, cabe dentro de tres categorías diferentes: intereses, derechos y propiedad. En cuanto a interés entiende que éste lo es "cuando una persona o grupo podría ser afectada por una decisión, ésta tiene un interés en la decisión".

Tras los planteamientos realizados vemos que el concepto de grupo de interés es bastante complejo, en él se incluye una relación que va en dos direcciones; la entidad de crédito depende de los grupos de interés y la satisfacción o respeto de los intereses, derechos o propiedades de los grupos de interés, está en juego en la actividad empresarial, por ende, dependen de ella. En este sentido, se pone de relieve una relación que se entabla entre la entidad de crédito como organización social y sus diferentes partes interesadas. Diferentes autores, han intentado atrapar esta riqueza conceptual en una definición. Sin embargo, un estudio de la evolución del término a partir de sus definiciones, permitirá comprender la riqueza que tiene como un nuevo enfoque de análisis y gestión de la entidad de crédito.

## **2.2. Evolución de la definición de grupo de interés**

El modelo centrado en el accionista, se basa en la teoría económica neoclásica y básicamente afirma que la entidad de crédito es y debería ser dirigida, siguiendo los intereses de los accionistas. La racionalidad en este enfoque, es la maximización del beneficio económico o del valor de las acciones; así pues cualquier acción se justifica si está basada en razones que apuntan al incremento del valor económico de la empresa. La metodología de grupos de interés, por su parte, es un intento de integrar la idea básica de que la empresa tiene una responsabilidad - que da lugar a obligaciones concretas- frente a diferentes grupos donde están incluidos los accionistas, los clientes, los trabajadores, la sociedad, el medioambiente y la Administración Pública. Mantiene que la entidad de crédito, tiene esa responsabilidad porque los grupos de interés, tienen intereses (exigencias o demandas) legítimos referentes, por ejemplo, a la seguridad del producto, a la no-discriminación en el puesto de trabajo, a la protección del medioambiente, etcétera.

Una de las posiciones más interesantes ha sido la ofrecida por Goodpaster (1979), quien trata de ofrecer una propuesta innovadora que contemple tanto el enfoque de grupo de interés, en su uso estratégico como en su uso normativo. Su propuesta radica en distinguir dos aspectos en la utilización del concepto, uno "estratégico" y otro "multifiduciario", para llegar a proponer un enfoque mixto que denomina "síntesis de Stakeholders" (Carroll. A.B., 1989).

Por otra parte A. B. Carroll (1989) dice que el fondo del concepto de grupo de interés, debe ser utilizado con el objetivo de dirigir la entidad de crédito hacia los objetivos económicos que necesita para su supervivencia en el mercado; o, por el contrario, la inclusión del punto de vista de los grupos de interés, en la concepción de la entidad de crédito va más allá de la pura estrategia y su pretensión debería ser tratar a estas buscando el largo plazo del proyecto empresarial. Esta última posición nos lleva a fijarnos en el modo de

definir la RSE. Así pues no es todo grupo que pudiera apoyar a la entidad de crédito, sino sólo hacia aquellos grupos que poseen intereses (exigencias) legítimos.

La segunda visión del enfoque de grupo de interés es denominada por Goodpaster (1988) como "aproximación multifiduciaria". Bajo esta aproximación la entidad de crédito ve a los grupos de interés como factores hacia los cuales tiene una responsabilidad igual que hacia los accionistas. Es decir, la entidad de crédito se debe al consumidor y a los trabajadores en el mismo grado que hacia los accionistas y propietarios.

El estudio de estos dos enfoques conduce a Goodpaster a recomendar una síntesis de las dos visiones. Esta postura sostiene que la entidad de crédito, tiene unas responsabilidades sociales hacia los grupos de interés, porque tienen un valor intrínseco, pero que no se puede pedir que la responsabilidad fiduciaria básica de la entidad de crédito hacia los accionistas, pierda preeminencia. En este sentido, afirma que es posible mantener la preeminencia de la responsabilidad de la empresa hacia sus accionistas, pero siempre dentro de un marco social y de responsabilidad social más amplio. En su opinión, esta responsabilidad social es el deber u obligación de la entidad de crédito de no hacer daño, chantaje, robo, etcétera. Es decir, que la entidad de crédito deberá seguir manteniendo un enfoque centrado en el accionista, pero con una perspectiva más amplia que otorga el marco social y del que una entidad de crédito no puede salirse aun a riesgo de ir en contra de los beneficios económicos de los accionistas. Así pues, los accionistas no pueden esperar que sus directivos adopten un comportamiento que pudiera ser inconsistente, con las expectativas sociables razonables de la comunidad.

Ante esta situación, se abre la necesidad de buscar y ofrecer una metodología de grupos de interés, que permita entender y llevar a cabo una gestión y dirección de la entidad de crédito, orientada tanto estratégicamente como hacia el consenso o entendimiento, fruto de un diálogo racional acerca de los intereses legítimos de los diferentes grupos de interés (Lozano, J.F, 1997). En este sentido, se apunta que la responsabilidad de la dirección y gestión de una entidad de crédito no sólo tiene que ver con una responsabilidad sobre las operaciones o estrategias que se emprenden, sino también con una responsabilidad con la sociedad.

Además Dunham y Liedtka (2003) desarrollan la necesidad de precisar el significado de grupo de interés. Así Freeman (2004) define grupo de interés como "*aquellos grupos que pueden afectar o ser afectados por el logro de los propósitos de la organización*", pero presenta también una distinción entre varios tipos de grupos de interés, según sea su influencia directa o indirecta sobre la empresa: los 'primarios' o 'definicionales' y los grupos de interés 'instrumentales'. Los primarios son vitales para el crecimiento continuo y sobrevivencia de cualquier empresa, mientras los *stakeholders* instrumentales están en el entorno amplio de la empresa y son aquellos que pueden influenciar a los primarios (activistas, competidores, ambientalistas, medios de comunicación).

### **2.3. La clasificación de los grupos de interés**

Desde que en 1963 el S.R.I. incluyó como parte interesada de una entidad de crédito a accionistas, propietarios, trabajadores, clientes, proveedores, entidades crediticias y sociedad (Freeman, R.E.1984; Kitson, A., y Campbell R., 1996), se pueden encontrar múltiples criterios de clasificación de grupos de interés (Carroll, A.B, 1991; Freeman, 1984; Wheeler, D.W. y Sillanpää M., 1997), que respondan a criterios pragmáticos.

El primer intento de clasificación lo realizan W.M. Evan y R.E. Freeman (1979), sobre la base del criterio de la necesidad del grupo de interés, para la existencia o supervivencia de la entidad de crédito. Así, estos autores distinguen dos sentidos de grupo de interés, uno restringido y otro amplio. Por una parte, la definición restringida incluye a aquellos grupos que son vitales para la supervivencia y el éxito de la entidad de crédito, siguiendo este modo la definición realizada del término por el SRI en 1963. Dentro de este grupo se incluirían comúnmente, aunque como ya se ha afirmado dependerá de cada entidad de crédito a: trabajadores, clientes, proveedores, Administración Pública y propietarios/accionistas. Y, por otra parte, la definición amplia incluye a algunos grupos o individuos que pueden afectar o ser afectados por las decisiones, políticas o estrategias de la empresa. Dentro de este grupo estarían presentes los grupos de interés públicos, así como trabajadores, clientes, propietarios, etcétera. En definitiva, todos aquellos grupos que aún no siendo vitales para la supervivencia de la entidad de crédito, afectan o pueden ser afectados por su actividad.

Las dificultades que tenía la interpretación del criterio de clasificación utilizado por Evan y Freeman (1979), dio paso a la formulación de otros criterios que permitieran realizar clasificaciones de los grupos de interés empresariales de modo más comprensivo. En este sentido, una de las clasificaciones que ha tenido gran éxito, ha sido la distinción entre grupos internos y grupos externos a la entidad de crédito. En este caso, el criterio que permite clasificar a los grupos de interés de la organización es el de 'los muros físicos' de la organización y la implicación que esto tiene en la relación con el entorno. Normalmente se ha incluido como grupos de interés externos, a los siguientes: administración pública, ecologistas, grupos de intereses específicos, comunidad local, sociedad en general, medios de comunicación, etcétera. Estos grupos de interés se definen como los grupos o individuos del entorno de la entidad de crédito, que afectan a las actividades de esta. Como grupos internos se suelen considerar a: accionistas/propietarios, empleados, proveedores y clientes. Estos grupos se definen genéricamente como los grupos o individuos que no son estrictamente parte del entorno de la entidad.

De acuerdo con la teoría contractual de la entidad de crédito, los propietarios contratan con los grupos de interés internos y externos, las condiciones en las que ellos contribuirán a la producción, a cambio de una remuneración especificada de antemano. De este modo se resuelve el problema del reparto del valor del producto: cada partícipe contractual recibe la parte pactada (los empleados, su salario; los acreedores, sus intereses...), los partícipes no contractuales reciben también una parte preestablecida (por ejemplo, el Estado cobra los impuestos) y los propietarios reciben el residuo (beneficio). Otro tanto ocurre con los riesgos: los partícipes contractuales reciben su remuneración sin riesgo, y todo el riesgo residual recae en los propietarios. Y si éstos asumen el beneficio y el riesgo residual, a ellos debe corresponder la toma de decisiones (que delegarán en los directivos, a través de un contrato de agencia) y la correspondiente monitorización de los demás partícipes, a través de mecanismos de mercado o de control interno (Easterbrook y Fischel, 1991).

Por todo lo argumentado pensamos que la atención de una entidad de crédito y respuesta a una parte interesada, depende en gran medida de las necesidades de esa parte interesada (Henriques y Sadorsky, 1999). En función del grado de sensibilidad hacia RSE, se

concederá una mayor o menor importancia a cada uno de los grupos de interés. Esto nos lleva a formular la siguiente hipótesis a contrastar:

*H1. Cabe esperar que las instituciones socialmente más responsables, concedan mayor importancia a los grupos de interés externos frente a los internos.*

Después de haber revisado la base bibliográfica que avala nuestro trabajo de investigación, pasamos a comentar como se realizó el trabajo de campo.

### **3. METODOLOGÍA EMPLEADA PARA REALIZAR EL TRABAJO DE CAMPO**

El proceso de consultas a los diversos grupos de interés es complicado dada la gran cantidad de componentes en cada uno de ellos.

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

Así no permiten la realización de evaluaciones/comparaciones precisas de las políticas y resultados de la gestión, especialmente en los ámbitos más críticos de la RSE, como los valores de justicia y solidaridad que constituyen el verdadero pilar del modelo social europeo y de la estrategia de la Unión Europea de desarrollo sostenible, así como los que afectan a la igualdad de oportunidades o a la equidad. De forma adicional, nos encontramos con una falta de información de las entidades de crédito sobre la externalización de sus actividades.

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

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

#### **La encuesta**

Para seleccionar el universo de análisis, centrado en las entidades españolas de crédito más grandes, se utilizó el criterio de pasivo, de aquellas entidades que dispongan más de 700 millones de euros de “recursos de clientes”<sup>1</sup> a 31 de diciembre de 2006.

Se han utilizado los datos procedentes de los balances de la C.E.C.A. (Confederación de Cajas de Ahorro), U.N.A.C.C. (Unión Nacional de las Cooperativas de Crédito) y de la A.E.B. (Asociación Española de Banca), considerando al mismo tiempo la estructura y evolución de las entidades bajo supervisión del Banco de España en 2006.

Al aplicar este criterio, nos encontramos con un universo formado por un total de 107 entidades de crédito españolas. Estas son de 3 tipos:

- 39 bancos.
- 44 cajas de ahorro.
- 24 cooperativas de Crédito.

La encuesta se realizó en el período 2 de julio a 27 de septiembre de 2007.

Desarrollamos una encuesta analítica para procurar demostrar hipótesis sobre las relaciones entre las variables, con el objeto de comprender y explicar un fenómeno social concreto.

En este apartado, se exponen no sólo los aspectos técnicos cuyas consultas teóricas guiaron la elaboración del cuestionario y la codificación del mismo, sino también las que hicimos con la colaboración de numerosos especialistas: Asociación Española de Banca (AEB), Confederación Española de Cajas de Ahorro (CECA), bancos, cajas de ahorro, sindicatos mayoritarios de banca (C.C.O.O., U.G.T.) y profesores universitarios, así como dejar pruebas piloto del cuestionario que hicimos antes de empezar la encuesta propiamente dicha.

### **Pruebas piloto**

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

- 1.- Se realizó envío a los 2 grupos (comités) de representantes sindicales (C.C.O.O., U.G.T), más importantes en el sector bancario a nivel nacional.
- 2.- Se realizó envío a los representantes empresariales, de las asociaciones de entidades de crédito más significativas; A.E.B. (Asociación Española de Banca) y la C.E.C.A. (confederación española de cajas de ahorro).
- 3.- Se realizó envío a directivos, responsables de la materia, de BANCAJA, la CAM y Banesto.

Después de cada una de estas pruebas, se hicieron las modificaciones pertinentes, a fin de conseguir la versión definitiva del cuestionario aplicado. Cabe destacar que el envío se hizo por correo electrónico, ya que este canal nos pareció satisfactorio para alcanzar nuestros objetivos. La contestación de la encuesta, se realizó a través de un cuestionario online.

### **Elección de la muestra**

Se eligió la técnica de muestreo probabilística, para otorgar una fiabilidad estadística a los resultados del trabajo de campo.

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

Tras el envío de estos se obtuvo una respuesta de 57 cuestionarios, obteniendo así una tasa de respuesta del 68%, con un error muestral final del 8,82%, para un nivel de confianza del 95%.



**Tabla 1. Descripción de la muestra en función tamaño**

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

### Metodología estadística

Se han realizado diversos tipos de análisis estadísticos, para llevar a la práctica una valoración de las preguntas del cuestionario.

Primero realizamos un análisis descriptivo previo. En esta primera etapa se recogen las medidas de posición y de dispersión, que son representativas de la muestra objeto de estudio, así se calcula la media y el coeficiente de variación de los indicadores. Con ello se trata de observar, el nivel medio de las distintas variables analizadas incluidas en el cuestionario y su grado de representatividad, logrando comparar de forma descriptiva el grado de disparidad o, por el contrario homogeneidad, de aquellas variables a escala muestral.

Además hemos utilizado el análisis de correlación, ya que es una técnica tremendamente flexible y adaptable, para analizar cualquier relación de dependencia (Hair, 1995).

Otro aspecto muy importante que hemos considerado, es la selección de las variables dependientes e independientes. Dado que la correlación es una técnica de dependencia, hay que especificar qué variables son de un tipo y cuáles son de otro, basándonos en un análisis conceptual de la cuestión que abordamos (Hair et al., 1999).

**Tabla 2. Ficha técnica de la investigación**

|                                    |  |
|------------------------------------|--|
| <b>Ámbito geográfico:</b>          | España   |
| <b>Universo:</b>                   | Entidades de crédito que tienen unos recursos de clientes superiores a 700 millones de euros. Son 107 entidades (cajas de ahorro, bancos y cooperativas de crédito). |
| <b>Diseño de la muestra:</b>       | Estratificación por tamaño de la entidad, en función del tipo (caja de ahorros, cooperativa de crédito, banco).  |
| <b>Zona de actuación:</b>          | Todo el territorio español.  |
| <b>Grado de confianza deseado:</b> | 95%  |
| <b>Cuestionarios enviados</b>      | 84 para obtener un error muestral del 5%   |
| <b>Tamaño de la muestra real:</b>  | 57 cuestionarios recibidos.  |
| <b>Error de muestreo:</b>          | 8,82 % para un intervalo de confianza de 1,96 (95%) siendo $p=q=0,5$ .   |
| <b>Tipo de encuesta:</b>           | Encuesta realizada mediante un cuestionario estructurado y codificado.   |
| <b>Trabajo de campo:</b>           | El propio investigador.  |
| <b>Análisis estadístico:</b>       | Descriptivo.<br>Tablas de contingencia.<br>Correlación.  |
| <b>Fecha de realización:</b>       | 2 de julio - 27 de septiembre de 2007.   |

Posteriormente se realizó el envío del cuestionario a los responsables de Responsabilidad Social Empresarial de las diferentes entidades de crédito.

#### 4. RESULTADOS DE LA ENCUESTA A LAS ENTIDADES DE CRÉDITO

En el presente apartado pasamos a exponer y comentar los resultados obtenidos en el contraste de la hipótesis expuesta en el punto dos de este artículo.

**Cabe esperar que las instituciones socialmente más responsables, concedan mayor importancia a los grupos de interés externos frente a los internos.**

Para empezar la valoración, vamos a realizar un análisis de la sensibilidad que tienen las entidades, con respecto al conjunto del sector financiero español y de la priorización que establecen estas entidades de las diferentes partes interesadas.

**Tabla 3: Forma en que ve la entidad de crédito su sensibilidad hacia la RSE, con referencia al conjunto del sector financiero español**

| VALORACIÓN            | EN LA MEDIA | POR ENCIMA DE LA MEDIA | MUY POR ENCIMA DE LA MEDIA |
|-----------------------|-------------|------------------------|----------------------------|
| CANTIDAD DE ENTIDADES | 26,3%       | 38,6%                  | 35,1%                      |

Según se desprende de la tabla 3, la mayoría de las entidades de crédito analizadas muestran una sensibilidad media-alta con respecto a la RSE del conjunto del sector financiero español. Es evidente que esto introduce un sesgo de autocomplacencia, porque ni una sola de las entidades que contesta declara estar por debajo de la media, lo que estadísticamente resulta altamente improbable.

**Tabla 4: Priorización que dan las entidades de crédito a los grupos de interés (siendo 1 la menos importante y 7 la máxima priorización)**

| VALORACIÓN CANTIDAD DE ENTIDADES         | 1     | 2     | 3     | 4     | 5     | 6     | 7     |
|--|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Clientes                                 | 8,3%  | 2,1%  | 2,1%  | 16,7% | 10,4% | 22,9% | 37,5% |
| Accionistas/Propietarios                 | 14,6% | 4,2%  | 8,3%  | 12,5% | 2,1%  | 29,2% | 29,2% |
| Empleados                                | 0%    | 6,3%  | 2,1%  | 8,3%  | 33,3% | 22,9% | 27,1% |
| Sociedad                                 | 2,2%  | 15,2% | 6,5%  | 23,9% | 37%   | 10,9% | 4,3%  |
| Proveedores                              | 37%   | 28,3% | 23,9% | 4,3%  | 4,3%  | 0%    | 2,2%  |
| Administración Pública/Entes reguladores | 10,9% | 21,7% | 39,1% | 13%   | 2,2%  | 13%   | 0%    |
| Medioambiente                            | 26,1% | 21,7% | 17,4% | 19,6% | 13%   | 2,2%  | 0%    |

| PUNTUACIÓN          | 1        | 2    | 3          | 4     | 5    | 6          | 7        |
|---------------------|----------|------|------------|-------|------|------------|----------|
| RANGO DE VALORACIÓN | Muy baja | baja | media baja | media | alta | media alta | muy alto |

Por otra parte, la valoración de la importancia de los distintos grupos de interés diferirá en gran medida entre las instituciones financieras. Así, para un 27,1% de las entidades de crédito, los accionistas y propietarios tienen una importancia media-baja. Este hecho puede venir explicado por la presencia de cajas de ahorro y cooperativas de crédito, las cuales presentan unas peculiaridades en su forma jurídica que contemplan la presencia de accionistas o propietarios como figuras de referencia a las que rendir cuentas, como es el caso de los bancos.

Los clientes son el grupo de interés con una importancia más alta, para un 70,8% de las entidades de crédito analizadas, frente al resto de grupos de interés. De esta evidencia se infiere la estrategia de orientación al mercado adoptada por estas entidades de forma mayoritaria. Frente a este grupo de interés, los proveedores sólo son valorados como un grupo de interés altamente importante por un 2,2% de las entidades analizadas.

De forma similar, la Administración Pública o los Entes Reguladores, sólo son valorados como relativamente más importantes que otros grupos por un 15,20% de las entidades objeto de estudio. El 83,3% de las entidades analizadas valoran con una importancia media-alta, alta a sus empleados como grupo de interés. En cambio, estos porcentajes se reducen al 52,2% y 15,2% cuando se trata de la valoración de la importancia de la sociedad y del medioambiente.

Con todo, las entidades de crédito centran su interés básicamente en dos grupos de interés: empleados y clientes. Esta evidencia, puede implicar que las instituciones financieras concentren sus esfuerzos en el desarrollo de prácticas hacia estos dos grupos.

Para profundizar en el análisis anterior, vamos a realizar una correlación entre la sensibilidad con respecto al conjunto y las diferentes partes interesadas.

**Tabla 5. Correlación entre la sensibilidad con respecto al conjunto y las diferentes partes interesadas**

|  | Accionistas | Clientes | Proveedores | Administración pública | Empleados | Sociedad | Medioambiente |
|--|-------------|----------|-------------|------------------------|-----------|----------|---------------|
| <b>Sensibilidad con respecto al conjunto</b> | -,155       | ,236     | -,093       | -,254                  | -,103     | ,107     | ,351*         |

\* La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Al estudiar la relación que hay entre sensibilidad de las entidades de crédito con la priorización de los diferentes grupos de interés, se observa que sólo existe una relación positiva y significativa con el medioambiente, aspecto que apoya la idea básica de que la entidad de crédito tiene una responsabilidad - que da lugar a obligaciones concretas - frente a diferentes públicos o grupos donde está incluida esta variable, va más allá de la pura estrategia.

Si bien la entidad de crédito, sensible respecto a la responsabilidad social, debería preocuparse de sus distintos públicos objetivos, sólo se observa una correlación positiva y significativa con respecto al medioambiente. Esto puede llevar a pensar, que la entidad de crédito, sensible hacia la responsabilidad social, identifica tal responsabilidad con la colaboración en temas que trascienden las relaciones con los grupos de interés, más en contacto habitual con la entidad de crédito (accionistas, clientes, proveedores), centrándose en aspectos medioambientales.

Por tanto, si bien la pretensión de la entidad de crédito debería ser buscar el largo plazo del proyecto empresarial y no la sociedad y la Administración Pública, hay que considerar la importancia cada vez mayor a las relaciones con las partes externas, ya que éstas constituyen un factor fundamental para su éxito empresarial. La transparencia y el diálogo

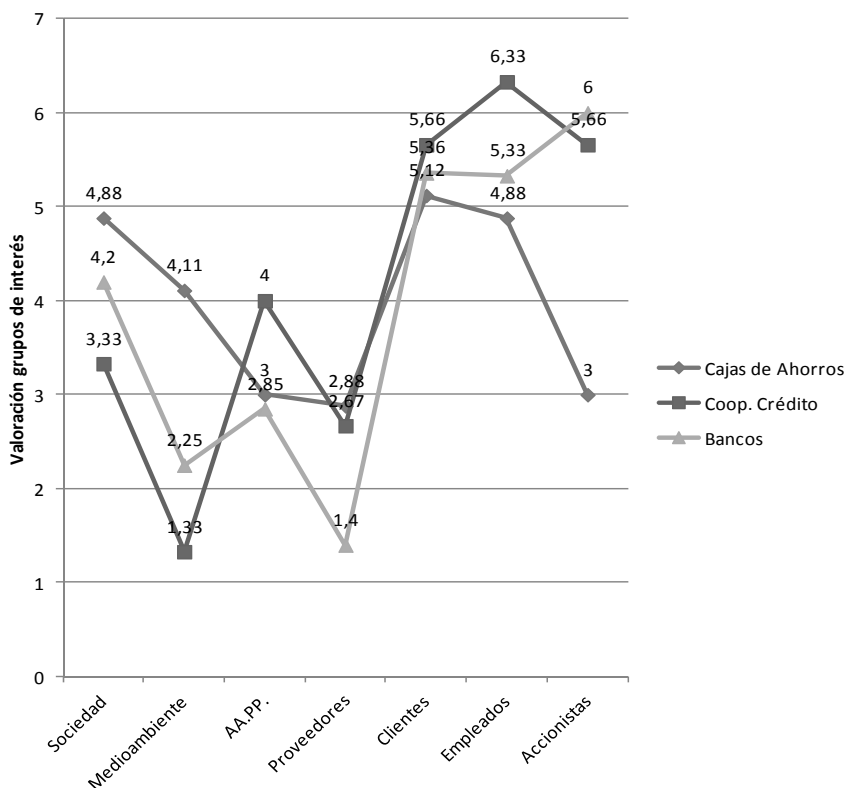
abierto sobre actuación, prioridades y planes futuros de sostenibilidad ayudan a reforzar esas relaciones y a inspirar confianza.

Desde la perspectiva del desarrollo de la RSE, la consecuencia más importante es que con las nuevas políticas públicas (educación de los grupos de interés, fomento de la transparencia informativa en asuntos de RSE, creación de programas de ayuda a empresas que pretendan cumplir con ciertos parámetros de RSE), se promueve una verdadera redefinición de las reglas del juego de las políticas sociales como el medioambiente.

Por otra parte, no hay ningún nivel de significatividad respecto a las partes interesadas internas, a pesar de que en la tabla anterior los clientes y empleados (grupos de interés internos) tenían un nivel de valoración superior en más de un 70% y 80% respectivamente para las entidades de crédito analizadas. Además resulta curioso que aunque el medioambiente no es la actividad principal de las entidades de crédito es la única variable que resulta significativa y positiva. Esto nos indica que cada vez hay una mayor preocupación por el medioambiente y la consideración de forma prioritaria de la valoración de la sostenibilidad en los diferentes proyectos va a ser aplicado cada vez con mayor rigor, según se desprende de los Principios de Ecuador.

**Gráfico 1: Valoración grupos de interés por tipología de entidad**

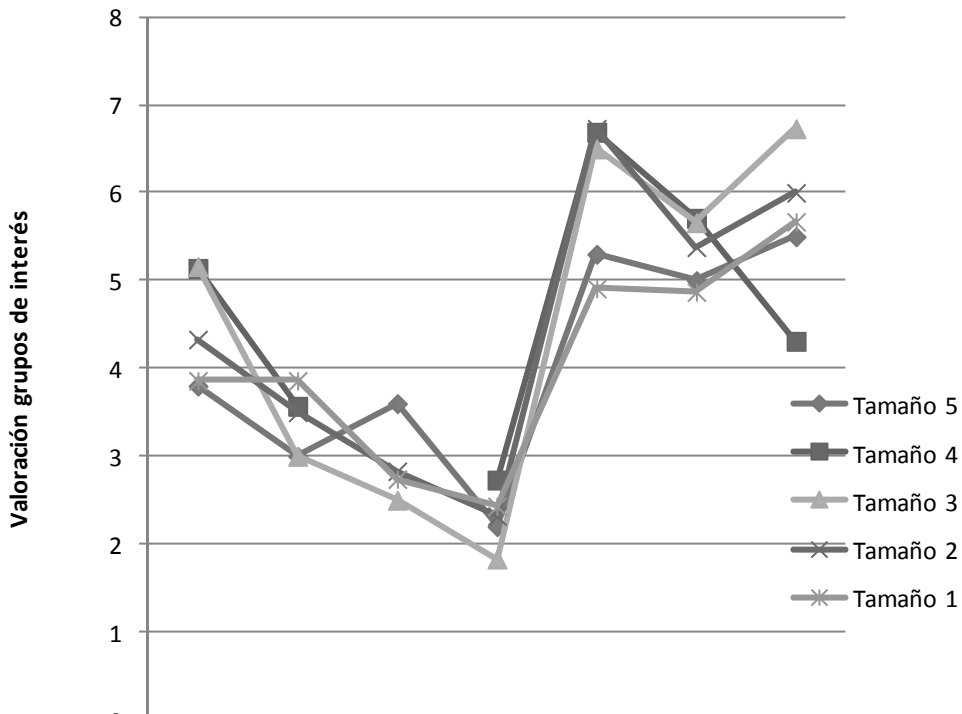
Tal y como dijimos en la parte teórica, consideramos como grupos de interés externos a la Administración Pública, la sociedad y el medioambiente y como grupos internos a



proveedores, clientes, empleados y accionistas. Del gráfico se desprende que hay una mayor valoración por parte de las entidades al grupo de interés interno, obteniendo una mayor valoración los accionistas por parte del colectivo de los bancos, seguido por los empleados. Las cajas de ahorro (que no tienen accionistas) llevan a la práctica una mayor valoración del colectivo de los clientes y las cooperativas de crédito valoran casi por igual al colectivo de clientes y accionistas. El colectivo de clientes tiene una valoración casi por igual de los tres grupos de entidades de crédito.

El grupo de interés externo es valorado de forma mayoritaria por el colectivo de las cajas de ahorro, obteniendo una mayor valoración la sociedad. La Administración Pública, obtiene una mayor valoración por parte de las cooperativas de crédito.

**Gráfico 2: Valoración grupos de interés por tamaño de entidad (en millones de euros)**



|          | Sociedad | Medioambiente | AA.PP. | Proveedores | Clientes | Empleados | Accionistas |
|----------|----------|---------------|--------|-------------|----------|-----------|-------------|
| Tamaño 5 | 3,8      | 3             | 3,6    | 2,2         | 5,3      | 5         | 5,5         |
| Tamaño 4 | 5,14     | 3,57          |        | 2,73        | 6,69     | 5,71      | 4,31        |
| Tamaño 3 | 5,16     | 3             | 2,5    | 1,83        | 6,5      | 5,66      | 6,73        |
| Tamaño 2 | 4,33     | 3,5           | 2,83   | 2,32        | 6,73     | 5,38      | 6           |
| Tamaño 1 | 3,86     | 3,86          | 2,74   | 2,43        | 4,91     | 4,87      | 5,67        |

Todas las entidades en función del tamaño, dan una mayor valoración a los grupos de interés internos.

Las entidades muy grandes (tamaño 1), se centran más en el colectivo de empleados y de cerca los accionistas/propietarios. Estas entidades cuentan con una compleja estructura y, ante el gran número de empleados con el que cuentan, pueden correr el riesgo de impersonalización y alienación. Es por ello que resulta lógico, que este tipo de entidades de crédito se interesen de forma especial por sus empleados. Por otra parte, debido a su gran tamaño, se trata de sociedades con una heterogénea base accionarial y de propietarios, por ello resulta conveniente apoyar medidas tendentes al mantenimiento de una base de accionistas satisfecha y dispuesta a apoyar las decisiones de la dirección. Dentro del grupo de interés externo destaca la sociedad.

Las entidades grandes (tamaño 2), valoran más el colectivo de accionistas, seguido de empleados y clientes. En el grupo de interés externo realiza una mayor valoración a la sociedad. Se observa por tanto, un patrón de comportamiento similar al seguido por entidades financieras muy grandes.

Las entidades medianas (tamaño 3) destacan el colectivo de clientes, seguido del de empleados y finalmente los accionistas. En el grupo de interés externo, destaca la variable sociedad.

Las entidades pequeñas (tamaño 4), al igual que las entidades medianas dan prioridad al colectivo de clientes. En el grupo de interés externo destaca la variable sociedad, teniendo una valoración similar a la de empleados. El hecho de que estas entidades (medianas y pequeñas) valoren a los clientes, en mayor medida que a los empleados es reflejo de su clara orientación al mercado.

Las entidades muy pequeñas (tamaño 5), dan una mayor valoración al colectivo de accionistas, seguido de clientes y empleados. En cuanto al grupo de interés externo, destaca la sociedad y las Administraciones Públicas.

Así, mientras que las empresas grandes, que cuentan con un mayor número de empleados, muestran preocupación explícita por éstos, las entidades de menor tamaño, por el contrario, se centran en mayor medida en la clientela. No obstante, todas las entidades comparten el interés por la sociedad frente a otros grupos de interés externos.

## **5. CONCLUSIONES**

Muchas entidades de crédito españolas ya han empezado a comunicar sus políticas, prácticas y resultados relativos a su responsabilidad social a través de sus memorias de responsabilidad social y a dar algunos pasos en la gestión de riesgos con criterios medioambientales. Como se está demostrando ya en otros países (Inglaterra, Francia) de nuestro entorno, la obligatoriedad de este tipo de memorias o de informar y ser transparentes con los inversores sobre los filtros sociales y medioambientales aplicados en la selección de carteras, prestamos o inversores favorecerá la aplicación de este tipo de criterios.

De la información analizada por los programas de acciones desarrollados por las entidades de crédito españolas en el marco de la RSE, cabe concluir que la RSE es un movimiento en expansión en el ámbito financiero español, donde hay un enorme potencial en este campo, debido a su papel de intermediación financiera y de concesión de créditos. Por otra

parte se promueve una verdadera redefinición de las reglas del juego de las políticas sociales como el medioambiente.

Al estudiar la relación que hay entre sensibilidad de las entidades de crédito con la priorización de los diferentes grupos de interés, se observa que sólo existe una relación positiva y significativa con el medioambiente, aspecto que apoya la idea básica de que la entidad de crédito tiene una mayor preocupación por la sostenibilidad.

La realización del trabajo de campo permite concluir que todas las entidades dan una mayor valoración a los grupos de interés internos. Destacan en las entidades muy grandes (tamaño 1) el colectivo de empleados y de cerca los accionistas/propietarios. Dentro de los grupos de interés externos destaca la sociedad. De forma similar, para las entidades grandes (tamaño 2), destaca el colectivo de accionistas, seguido del de empleados y clientes. Además dentro del grupo de interés externo se realiza una mayor valoración de la sociedad.

En las entidades medianas (tamaño 3), destaca el colectivo de clientes, seguido del de empleados y finalmente los accionistas. En el grupo de interés externo, destaca la variable sociedad.

En las entidades pequeñas y muy pequeñas (tamaño 4 y 5), destacan la importancia otorgada al colectivo de clientes y accionistas, respectivamente. En el grupo de interés externo de las entidades de tamaño 4 destaca la variable sociedad, teniendo una valoración similar a la de empleados. En cambio, para las entidades muy pequeñas (tamaño 5), destaca la sociedad y las Administraciones Públicas.

Los grupos de interés externos constituyen una prioridad, al ser un factor clave para su éxito empresarial. La transparencia y el diálogo abierto sobre actuación, prioridades y planes futuros de sostenibilidad son actuaciones a llevar a la práctica para que se inspire confianza y futuro. Un elevado número de entidades de crédito están adoptando criterios medioambientales en sus políticas de gestión y están orientando compromisos voluntarios orientados a la protección y defensa del entorno que se basan en el convencimiento de la compatibilidad entre la actividad económica y el medioambiente, integrando así los factores medioambientales en la estrategia y operaciones. Cabe resaltar que uno de los medios de los que disponen las entidades de crédito, para mantener la visión del desarrollo sostenible, es el conjunto de los Principios de Ecuador. Estos permiten contribuir a la dirección social y medioambiental de los proyectos que financian las entidades de crédito, que se adhieren a un estándar común en cuestiones sociales y medioambientales. De esta forma, se puede normalizar en mayor medida la información que las entidades de crédito exigen en la presentación de proyectos de inversión.

La preocupación por la RSE, se hace cada vez más patente, no sólo por la necesidad de las propias entidades de gestionar adecuadamente sus riesgos reputacionales, éticos, sociales y medioambientales. Sino también por la presión de reguladores e instituciones gubernamentales, inversores, clientes y sociedad en general, que exigen cada vez más transparencia e involucración de las entidades de crédito en la sociedad y el desarrollo sostenible.

Como líneas de estudio para posteriores desarrollo es interesante desarrollar un estudio longitudinal de la evolución de la RSE en el sistema financiero español. Además también es interesante realizar un Estudio comparativo entre España y Reino Unido.

## NOTAS

<sup>1</sup> Suma de los epíg. 1.3, 1.4, 2.2, 2.3, 3.2, 3.3, 4.4, 4.5, 4.6, 12.1 del Pasivo del Balance Público.

## BIBLIOGRAFÍA

- BLACK, E.L.; CARNES, T.A. y RICHARDSON, V.J. (2000): "The market valuation of corporate reputation", *Corporate Reputation Review*, Vol. 3, pp. 31-42.
- CARROLL, A.B., *Business & Society* (1989): *Ethics and Stakeholder Management*, Cincinnati Ohio, South-Western Publishing Co., 2 ed., 1993.
- CARROLL, A.B. (1991): "Corporate Social Performance Measurement: A Comment on Methods for Evaluating an Elusive Construct". In L.E. Post (Ed.), *Research in Corporate Social Performance and Policy*, Vol. 12, 385-401.
- CARROLL, A. B. (1991a): "The pyramid of corporate social responsibility: toward the moral management of organizational stakeholders", *Business Horizons*, Vol. 34, pp. 39-48.
- CARROLL, A.B. (1999): "Corporate Social Responsibility. Evolution of a Definitional Construct". *Business & Society*. Vol. 38, No. 3, 268-295.
- DAVIS R. / BLOMSTROM R.L.,(1975): *Business and Society: Environment and Responsibility*, London, MacGraw-Hill, 3ed., p. 259ss; T. Tuleja. *Más allá de la cuenta de resultados*. Barcelona, Plaza & Janés, 1987.
- DUNHAM LAURA Y LIEDTKA JEANNE (2001): "The Soft Underbelly of Stakeholder Theory: Towards Understanding Community" *Working paper N° 01-22*, Darden Graduate School of Business Administration.
- EASTERBROOK, F.H. Y FISCHEL D.R. (1991): "*The Economic Structure of Corporate Law*", Harvard University Press, Cambridge.
- ETZIONI, A., (1988): "A Communitarian Note on Stakeholder Theory", *Business Ethics Quarterly*, Vol. 8, No 4, pp.679-691.
- EVAN, W.M. / FREEMAN R.E, (1979): "A Stakeholder Theory of the Modern Corporation: Kantian Capitalism" en Beauchamp T.L. y Bowie N.E., *Ethical Theory and Business*, Prentice Hall, Englewood Cliffs, Nueva Jersey.
- FERNÁNDEZ FERNÁNDEZ, J.L. (1994): *Ética para empresarios y directivos*. ESIC Editorial. Madrid.
- FREEMAN, E. (1984): *Strategic Management: a stakeholder approach*, Pitman, Boston, MA.
- FREEMAN, E. (2004): "Ethical Leadership and Creating Value for Stakeholders". En Robert A. Peterson y O.C. Ferrell (Eds.) *Business Ethics*: 82 – 97. M.E. Sharpe, Armonk, NY, London
- GOODPASTER, K.E., (1979): "Business Ethics and Stakeholder Analysis" in T.L. Beauchamp / N.E. Bowie, *Ethical theory and Business*, Prentice-Hall, Englewood Cliffs, New Jersey, 1979, 4ª ed. 1993, pp.85-93.
- GOODPASTER, K.E. (1998): "Business Ethics and Stakeholders Analysis". *Business Ethics Quarterly*, Vol. 1, No 1, pp 53-72.
- HAIR, J.F. (1995): *Multivariate data analysis with readings*. Edit. Prentice Hall International.
- HAIR, J. Jr., ANDERSON, R., TATHAM, R. y BLACK, W. (1999): *Análisis Multivariante*, Editorial Prentice Hall.
- HENRIQUES, I. y SADORSKY, P. (1999): "The Relationship Between Environmental Commitment and Managerial Perceptions of Stakeholder Importance", *Academy of Management Journal*, Vol. 42, No 1, pp 87-99.
- KITSON, A., / CAMPBELL, R. (1996): *The Ethical Organization. Ethical Theory and Corporate Behaviour*, London, MacMillan Business.
- LOZANO, J.F., (1997): "La ética en la dirección empresarial: participación y responsabilidad" en A. Cortina (dir.), *Rentabilidad de la ética para la empresa*, Madrid, Visor, pp.83-121.
- TULEJA, T. (1987): *Más allá de la cuenta de resultados*, Barcelona, Plaza & Janés.
- WHEELER, D.W. / SILLANPÄÄ, M. (1997): *The Stakeholder corporation. A blueprint for maximizing stakeholder value*, London, Pitman Publishing.



## ANEXO CUESTIONARIO EMPLEADO

Esta encuesta pretende conocer la opinión de la entidad, sobre las prácticas que realiza en materia R.S.E. (responsabilidad social de la empresa). La información obtenida será utilizada con la máxima confidencialidad y se ofrecerá sólo de forma agregada. ¡Gracias por su colaboración!

**1. ¿Cómo ve la sensibilidad de su entidad financiera con respecto al conjunto del sector financiero español?**

Muy mal    Mal    En la media    Por encima de la media    Muy por encima de la media

**2. Ordene a la hora de priorizar entre las siguientes partes interesadas, del 1 al 7 según usted considere, siendo 1 la menos importante y 7 la máxima priorización.**

1   2   3   4   5   6   7

**Accionistas/propietarios.**

**Clientes.**

**Proveedores.**

**Administración pública/Entes reguladores.**

**Empleados.**

**Sociedad (solidaridad).**

**Medioambiente.**

**3. ¿Su entidad financiera tiene valores corporativos compartidos con sus empleados?**

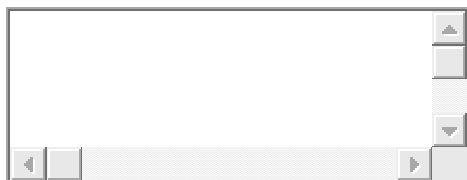
Completamente desacuerdo.    Más bien en desacuerdo    Neutral.    Más bien de acuerdo.    Completamente de acuerdo.

**4. Se informa a los representantes de los trabajadores sobre las políticas, programas y medidas en materia de responsabilidad social de la empresa.**

Nunca    Casi nunca    Normalmente    Casi siempre    Siempre

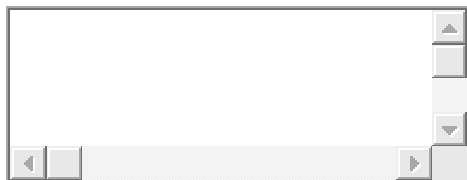
**5. ¿En cuales de los siguientes casos se contempla la conciliación de la vida personal y laboral?**

- Violencia de género.
- Grave enfermedad de los familiares vinculados.
- Por hijos.
- Por estudios.
- No sabe/no contesta.
- Otros, por favor especificar.



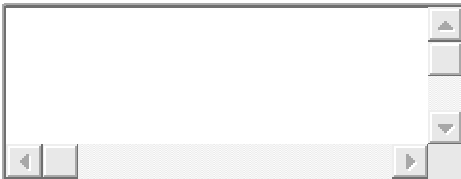
**6. ¿Cuales de las siguientes actuaciones lleva a la práctica con sus proveedores?**

- Establece un plazo formal para la conformidad de los proveedores, con criterios de responsabilidad social de la empresa.
- Incluye entre sus proveedores, organizaciones excluidas socialmente (personas con minusvalías, deficiencia, ...).
- Ayuda a los proveedores a adecuarse a los nuevos comportamientos y modelos de suministro.
- Evalúa la satisfacción de los proveedores
- Otros; por favor especificar.



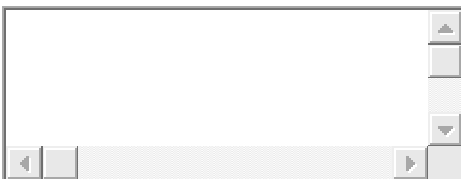
**7. ¿Cuales de las siguientes actuaciones medioambientales lleva a la práctica su entidad financiera?**

- Dispone de una política medioambiental.
- Se lleva a la práctica un enfoque medioambiental preventivo.
- Se adoptan iniciativas para promover una mayor responsabilidad medioambiental.
- La empresa participa en comités/consejos locales o regionales para discutir la cuestión medioambiental con el gobierno y la comunidad.
- A la hora de asignar fondos para determinados proyectos, se considera la afección medioambiental.
- Se lleva a la práctica un enfoque medioambiental correctivo.
- Otro; por favor especificar.



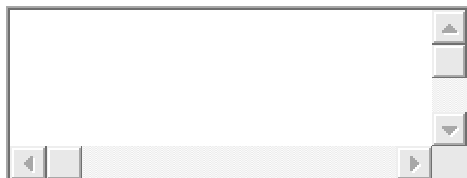
**8. ¿Qué tipo de actuaciones se llevan a la práctica hacia sus clientes?**

- Se informa sobre el número de reclamaciones recibidas de los clientes.
- Se expone una carta de los derechos del cliente.
- Se evalúa periódicamente el grado de satisfacción del cliente.
- Se fomentan buenas prácticas medioambientales entre los clientes.
- Hay políticas activas de concesión de créditos, basadas en criterios de sostenibilidad.
- Se fomenta la Inversión Socialmente Responsable a través de una adecuada oferta de productos y un ágil sistema de gestión.
- Recomienda a sus clientes el uso de su página web.
- Otros; por favor especificar.



**9. ¿Cómo estimula la Administración/Ente Regulador la responsabilidad social de la empresa?**

- Motivando a las entidades financieras para que implementen instrumentos adecuados de gobierno corporativo.
- Utilizando criterios de responsabilidad social como guía para toda la normativa administrativa, con el fin de proteger los derechos de los consumidores.
- Creando estructuras políticas de fomento de la RSE, en el seno del Gobierno de la Administración.
- Incluyendo el criterio de sostenibilidad medioambiental en las relaciones con las administraciones públicas: adjudicaciones, compras, subvenciones, etc.
- Creando un foro de consulta y seguimiento con las partes interesadas, para acordar y acompañar la política de RSE.
- Exigiendo la aplicación del Código Conthe.
- Otro; por favor especificar.

An empty rectangular text input field with a light gray background and a thin border. It features standard scrollbars on the right and bottom edges, indicating it is a multi-line text area.

