



UNIVERSITAT
POLITÈCNICA
DE VALÈNCIA



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE VALENCIA

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS

ANÁLISIS COMPARATIVO DE LA GESTIÓN RESPONSABLE DE RRHH EN EL SECTOR FINANCIERO ESPAÑOL

TRABAJO FIN DE GRADO

GRADO DE ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS

Alumno: ELENA PARRILLA OCÓN

Director: JOSÉ FÉLIX LOZANO AGUILAR

Valencia, Septiembre de 2015

ÍNDICE

Índice de Figuras	4
Índice de Gráficos.....	4
Índice de Tablas.....	5
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	7
1.1 Resumen.....	8
1.2 Objeto del TFG y justificación de asignaturas.....	9
1.3 Objetivos	11
1.4 Estructura del TFG.....	12
CAPÍTULO II. RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA (RSC)	13
2.1 Origen	14
2.2 Definición RSC.....	17
2.3 Consumo de RSC en España	19
2.3.1 Relación RSC y resultados económicos.....	22
2.4 Iniciativas para la implantación de RSC.....	23
CAPÍTULO III. SECTOR FINANCIERO	29
3.1 Sector financiero	30
3.2 Evolución del sector bancario.....	33
3.3 Situación actual.....	37
3.4 Principales entidades bancarias	39
3.4.1 Banco Popular Español	39
3.4.2 Bankia	40
3.4.3 Bankinter	42
3.4.4 Banco Santander.....	43
3.4.5 CaixaBank	44
3.4.6 Banco Bilbao Vizcaya Argentaria (BBVA)	45
3.4.7 Banco Sabadell.....	46
CAPÍTULO IV. ANÁLISIS DE LA GESTIÓN DE RRHH EN EL SECTOR BANCARIO	48
4.1 Metodología	49

4.1.1 Memorias de Sostenibilidad GRI	50
4.1.2 Indicadores GRI	52
4.2 Gestión de RRHH	54
4.3 Resultados	55
4.3.1 LA 1	56
4.3.2 LA 5	64
4.3.3 LA 7	66
4.3.4 LA 10	73
4.3.5 LA 14	80
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES	84
BIBLIOGRAFÍA	92
ANEXOS	97

Índice de Figuras

Figura 1. Logotipo Libro Verde de la UE.	24
Figura 2. Logotipo The Global Compact	25
Figura 3. Logotipo Global Reporting Initiative.....	27
Figura 4. Estructura y composición del sistema financiero.....	30
Figura 5. Logotipo Banco Popular	39
Figura 6. Logotipo de Bankia.....	40
Figura 7. Logotipo Bankinter	42
Figura 8. Logotipo Banco Santander.....	43
Figura 9. Logotipo CaixaBank	44
Figura 10. Logotipo BBVA.....	45
Figura 11. Logotipo Banco Sabadell	46
Figura 12. Visión general de la Guía GRI - Elaboración de memorias de sostenibilidad	51
Figura 13. Nivel de aplicación de la Guía G3	52
Figura 14. Ratio salario mujer/hombre por categoría profesional y región - Banco Popular.....	82

Índice de Gráficos

Gráfico 1. Importancia del comportamiento responsable.....	20
Gráfico 2. Atributos de la buena empresa	21
Gráfico 3. Consecuencias de un comportamiento responsable de las empresas	23
Gráfico 4. Funcionamiento del sistema financiero.....	31
Gráfico 5. Distribución de las oficinas y de los empleados entre los diferentes tipos de entidades bancarias, 1985 - 2007 (porcentaje)	35
Gráfico 6. Crédito relacionado con la construcción otorgado por bancos y cajas de ahorro, 1994 – 2010 (en porcentaje sobre el crédito total).....	36
Gráfico 7. Distribución de empleados por localización – Bankia.....	59
Gráfico 8. Distribución de empleados por contrato laboral y jornada - Bankia.....	59
Gráfico 9. Horas de formación de empleados por categoría profesional – Bankia.....	76

Índice de Tablas

Tabla 1. El sistema financiero en España, UEM y Estados Unidos, 2011 (en porcentaje del PIB).....	32
Tabla 2. Rasgos básicos del sistema bancario español, 1985 -2013 (número).....	37
Tabla 3. Visión, misión y valores de Banco Popular.....	40
Tabla 4. Visión, misión y valores de Bankia.....	41
Tabla 5. Visión, misión y valores de Bankinter.....	42
Tabla 6. Visión, misión y valores de Banco Santander.....	43
Tabla 7. Visión, misión y valores de CaixaBank.....	44
Tabla 8. Visión, misión y valores de BBVA.....	45
Tabla 9. Visión, misión y valores de Banco Sabadell.....	46
Tabla 10. Indicadores Global Reporting Initiative.....	53
Tabla 11. Guías GRI adoptadas por cada entidad bancaria.....	56
Tabla 12. Distribución de empleados por región y sexo - Banco Popular.....	58
Tabla 13. Distribución de los empleados por contrato laboral y sexo - Banco Popular.....	58
Tabla 14. Distribución de plantilla por CCAA – Bankinter.....	60
Tabla 15. Distribución de plantilla por tipo de contrato - Bankinter.....	60
Tabla 16. Distribución de plantilla por regiones - BBVA.....	61
Tabla 17. Empleados por tipo de contrato y por género (%) – BBVA.....	61
Tabla 18. Distribución de empleados por región – CaixaBank.....	62
Tabla 19. Distribución de empleados por género y tipo de contrato – CaixaBank.....	62
Tabla 20. Distribución de empleados por región – Banco Santander.....	62
Tabla 21. Distribución de empleados por tipo de contrato y empleo - Banco Santander.....	63
Tabla 22. Tasa de absentismo, de enfermedades profesionales y de días perdidos.....	67
Tabla 23. Volumen y tipología de absentismo por sexo y región - Banco Popular.....	68
Tabla 24. Principales indicadores de seguridad y salud - Bankia.....	69
Tabla 25. Tasa de absentismo por CCAA - Bankinter.....	70
Tabla 26. Desglose de horas de ausencia - Bankinter.....	70
Tabla 27. Datos básicos de salud laboral en España - BBVA.....	71
Tabla 28. Absentismo, días perdidos relacionados con el trabajo por género – CaixaBank.....	71
Tabla 29. Salud y Seguridad - Banco Santander.....	72
Tabla 30. Índices de seguridad y salud - Banco Sabadell.....	73

Tabla 31. Horas de formación de empleados por categoría profesional y sexo - Banco Popular.....	75
Tabla 32. Horas de formación de empleados por categoría profesional y sexo – Bankinter	77
Tabla 33. Datos básicos de formación - BBVA	77
Tabla 34. Promedio de horas de formación por año empleado - CaixaBank	78
Tabla 35. Promedio de horas de formación por año empleado por categoría profesional – CaixaBank	78
Tabla 36. Total horas de formación de empleados - Santander.....	79
Tabla 37. Total horas de formación - Banco Sabadell.....	80
Tabla 38. Remuneración media por categoría laboral y género (en euros) - Banco Sabadell	83
Tabla 39. Número de empleados por cada entidad bancaria en función del sexo	86
Tabla 40. Distribución de empleados en función del tipo de contrato por cada entidad bancaria.....	87
Tabla 41. Resumen del indicador LA 5	87
Tabla 42. Tasa de absentismo por cada entidad bancaria.....	88
Tabla 43. Formación de cada entidad bancaria	89



I. INTRODUCCIÓN



1.1 Resumen

El siguiente trabajo se ha realizado con el fin de conocer con mayor detalle la Responsabilidad Social Corporativa (RSC) en el sector bancario utilizando las memorias de sostenibilidad de siete entidades bancarias: Banco Popular, Bankia, Bankinter, Banco Santander, CaixaBank, BBVA y Banco Sabadell. Que, como consecuencia de la crisis surgida en 2008 y de prácticas irresponsables llevadas a cabo en varias entidades, su imagen se ha visto deteriorada generando cierta desconfianza en la sociedad. Surge por tanto un interés por proyectar un mejor comportamiento de los bancos hacia los *stakeholders*.

El estudio se ha basado en comparar dichos informes analizando los indicadores de *Global Reporting Initiative* (GRI) en relación a los recursos humanos. Para trabajar con dicha información se ha visitado la página web corporativa de cada entidad y se han obtenido los resultados de aspectos sociales sobre empleo, relación existente entre trabajador y empresa, salud y seguridad laboral, formación, diversidad e igualdad de oportunidades.

De esta forma, se ha podido analizar, comparar y comprobar cómo las diferentes entidades bancarias se comprometen con la sociedad para mejorar sus prácticas.

Palabras Clave: Responsabilidad Social Corporativa (RSC), sector financiero, recursos humanos (RR.HH), memorias de sostenibilidad, GRI.

Abstract

This final degree project has been carried out with the aim of learning in more detail the Corporate Social Responsibility (CSR) in the banking sector using sustainability reporting of seven banks: Banco Popular, Bankia, Bankinter, Banco Santander, CaixaBank, BBVA and Banco Sabadell. As a result of the crisis appeared in 2008 and the irresponsible practices carried out in several entities, its image has been deteriorated generating some distrust in the society. Therefore, it appears an interest in projecting a better performance of the banking entities to stakeholders.

The study was based on compare the reports analyzing indicators of the Global Reporting Initiative (GRI) in relation to human resources. To work with such information the corporate website of each entity was visited obtaining social results regarding employment, relationship between worker and company, health and safety, training, diversity and equal opportunities.

In this way, it has been able to analyze, compare and prove how the different financial entities are implicated with the society to improve their practices.

Key Words: Corporate Social Responsibility (CSR), financial industry, Human Resources (RH), sustainability reporting, GRI

1.2 Objeto del TFG y justificación de asignaturas

El objeto de este estudio es conocer el concepto y evolución de la Responsabilidad Social Corporativa aplicada al sector bancario, uno de los sectores en los que gestionar y promover una imagen de responsabilidad y sostenibilidad adquiere cada vez más relevancia. El objeto de este TFG se focaliza en el ámbito de los recursos humanos, campo donde los empleados están directamente implicados a través de las distintas actividades del RSC.

La Responsabilidad Social Corporativa a día de hoy está alcanzado una gran importancia y repercusión dentro de las empresas, motivo de elección de este tema. Son más las organizaciones que la implantan en su estrategia de negocio por los beneficios que aporta y por el compromiso que se demuestra ante la ciudadanía. Nótese que hoy en día existe una mayor preocupación por conservar un entorno comprometido con la sociedad, la economía y el medio ambiente. De hecho, para gran parte de las personas la RSC era hace años un tema desconocido que en estos últimos tiempos está adquiriendo una función vital para paliar los escándalos financieros y todas aquellas irresponsabilidades e irregularidades que se han producido en las empresas.

Por ello se ha decidido centrar este proyecto en el sector bancario puesto que, después de la crisis económica que estalló en 2008, se ha visto muy afectado generando una gran desconfianza en los clientes. Por tanto se quiere analizar las diversas actuaciones que se están llevando a cabo con el objetivo de mejorar la imagen que proyecta el sector a la sociedad. Desde un ámbito más personal, se ha elegido analizar la RSC de este sector por el hecho de haber realizado prácticas en una entidad bancaria durante seis meses en el actual curso académico. De esta manera, al desarrollar el presente trabajo he podido comparar de forma práctica el funcionamiento del banco con la parte teórica. Además es un sector que me inquieta en el sentido de que me es atractivo profundizar con mayor detalle puesto que al estudiar durante el grado la intensificación de *asesoría y servicios financieros* me resulta interesante conocer sus actividades así como sus estrategias.

Así pues, resulta importante señalar las asignaturas que han sido de utilidad para la elaboración de este trabajo. Entre ellas se encuentra *Introducción a la Administración de Empresas* cursada al inicio de la carrera donde se enseña a tener una visión global de la gestión en la empresa así como de las distintas funciones de la administración. En ellas se aprende la importancia de la planificación en las organizaciones, la gestión estratégica y la gestión de los recursos humanos que, para la preparación de este trabajo ha sido la base de la que partir. Asimismo, en *Estrategia y Diseño de la Organización* impartida en su segundo año, se hace mayor hincapié en la capacidad y el propósito estratégico de la organización, fundamental para establecer los objetivos. Durante todo el estudio se ha insistido en que la estrategia que implante la entidad bancaria tiene que ser acorde a los intereses de los *stakeholders* que determinará sus actuaciones.

También cursada en segundo año de carrera, *Derecho del Trabajo*, útil para conocer las distintas clases de contrato y así saber aplicar cada modalidad a un determinado supuesto. El contenido, el tiempo y el salario establecido en cada contrato de trabajo, así como, las obligaciones en materia de prevención de riesgos laborales en las empresas determinando las consecuencias por su incumplimiento. Información necesaria a la hora de analizar los indicadores GRI, en concreto sobre aspectos relacionados con el empleo y con la seguridad y salud de los trabajadores. Igualmente, destacar *Economía española*, asignatura que ha desarrollado aspectos institucionales de la economía española en relación al mercado de trabajo, al sistema financiero y al sector público. Es decir, un análisis de la estructura económica del país y de los elementos que han propiciado el devenir de esta situación actual, fundamental para desarrollar el capítulo II.

Además, para entender las fluctuaciones de la actividad económica durante estos años se estudia en *Macroeconomía* las políticas fiscales y monetarias que pueden ser llevadas a cabo por el gobierno. Con estos principios, se entiende su funcionamiento macroeconómico.

Más adelante, en cuarto curso, se imparte la asignatura *Dirección de Recursos Humanos* en la que se estudia la importancia que tiene, en una empresa, los Recursos Humanos (RRHH) siendo actualmente un elemento estratégico en el desarrollo económico de la organización. Para crear valor y nuevas competencias es necesario saber gestionar los recursos humanos. Su aplicación ha sido básica para conocer mejor la repercusión de esta área en la RSC. Y, en *Dirección Financiera* se desarrolla conceptos que han sido de gran utilidad para comprender el sistema financiero ya que se explica su estructura, los intermediarios y los mercados financieros que operan en él además del funcionamiento de las distintas fuentes de financiación.











En el mismo año, se cursa como optativas dos materias que han sido un punto de apoyo para la realización de tal trabajo. En primer lugar, *Ética y Responsabilidad Social Corporativa* donde se reflexiona sobre distintos aspectos morales y éticos en las empresas así como se desarrolla el concepto de Responsabilidad Social Corporativa en las distintas dimensiones sociales, económicas y ambientales. A partir de esta asignatura, se ha constituido la idea de realizar este TFG ya que sus conocimientos han sido imprescindibles para el trabajo. Y en segundo lugar, *Banca y Bolsa* en la que se profundiza sobre las distintas entidades bancarias, las operaciones de activo y pasivo que realizan o, sobre el funcionamiento del sistema financiero.

En general todas las asignaturas del grado me han ofrecido una visión global de la economía y de la banca que han permitido que tenga un conocimiento más amplio y una visión crítica de la economía. Todos los conceptos aplicados han sido necesarios para el análisis de este estudio. Además de toda la información que se ha ido adquiriendo a lo largo de su elaboración obteniendo una mayor formación.

1.3 Objetivos

La elaboración de este trabajo tiene como finalidad principal analizar y comparar distintos aspectos relacionados con los recursos humanos en la Responsabilidad Social Corporativa del sector financiero, en concreto en el área de la banca. El objetivo es trabajar con las memorias de sostenibilidad de las siete principales entidades bancarias españolas estudiando los indicadores GRI con el fin de examinar las prácticas responsables de cada compañía.

Como objetivos más específicos que se irán desarrollando a lo largo de este estudio caben destacar:

-  Conocer el origen y la evolución del concepto de Responsabilidad Social Corporativa en los últimos tiempos.
-  Analizar el grado de conocimiento de la RSC en la sociedad y la importancia de implantar prácticas responsables en las organizaciones.
-  Estudiar la relación entre RSC y resultados económicos.
-  Conocer las principales iniciativas para la implantación de la RSC en una empresa.
-  Conocer el funcionamiento del sistema financiero español y determinar las distintas vías de financiación que existen para el desarrollo de la actividad económica.
-  Estudiar la evolución del sector bancario hasta día de hoy.
-  Descripción de las entidades bancarias más relevantes de dicho sector para su posterior estudio. Y, así conocer con más detalle datos en relación a empleados, clientes, beneficios, etc.
-  Comprender el uso de memorias de sostenibilidad.
-  Análisis de la política empresarial de recursos humanos en las entidades bancarias españolas.
-  Conocer las prácticas responsables que aplican los bancos.

1.4 Estructura del TFG

Este trabajo se encuentra estructurado en tres grandes bloques. En primer lugar, se explica el concepto de Responsabilidad Social Corporativa desde distintos puntos de vista siendo la definición más ampliamente aceptada la expuesta en el Libro Verde - *“Fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas”*. Además se investiga el origen de la RSC hasta la actualidad conociendo la importancia que tiene en España su consumo. Así como la relación existente entre dicho término y los resultados económicos que obtiene una empresa por integrar la RSC en su gestión. Para ello se exponen las iniciativas de distintas organizaciones que pretenden impulsar su conocimiento.

En segundo lugar, se explica el funcionamiento del sector bancario conociendo su situación y los problemas generados después de la crisis económica. Además, de una pequeña descripción de las siete principales entidades bancarias que serán objeto de estudio: Banco Popular, Bankia, Bankinter, Banco Santander, CaixaBank, Banco Bilbao Vizcaya Argentaria (BBVA) y Banco Sabadell.

Por último, en el tercer bloque se aplican los conceptos desarrollados en los dos anteriores. Primero, hay un parte introductoria que explica la metodología empleada, es decir, explicar el contenido de las memorias de sostenibilidad y de los indicadores GRI. Y, segundo, se define la gestión de los recursos humanos en las empresas. Con todo ello, se pasa a analizar los indicadores GRI sobre los RRHH de cada entidad bancaria.

Para finalizar, se exponen las conclusiones obtenidas en dicho estudio así como propuestas de mejora que pueden llevar a cabo los bancos en su gestión empresarial y que pueden ayudar a mejorar su imagen.



II. RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA (RSC)



2.1 Origen

En los últimos años ha crecido el interés por integrar la Responsabilidad Social Corporativa en las empresas experimentando un espectacular progreso. Es así que la sociedad lo percibe como un concepto novedoso, que tras varios escándalos de corrupción empresarial se ha puesto de moda. Sin embargo, la RSC apareció hace varias décadas, a mediados del siglo XX en Estados Unidos.

No obstante, si profundizamos en los años 1920 – 1930 nos encontramos con las primeras acciones basadas en la caridad y la beneficencia de las empresas. Se forjan actitudes filantrópicas que, a mitad de los **años cincuenta**, terminan rompiéndose.

En esa época, las empresas privadas norteamericanas empiezan a tomar conciencia de las consecuencias sociales que podían alcanzar sus decisiones. Aumentó la preocupación por los problemas medioambientales, así como los posibles problemas de salud de sus trabajadores. Ante estas circunstancias, la Escuela Norteamericana de la Administración se planteó cuál debería ser el papel de las empresas en la sociedad (Cuesta, 2015).

Y, en 1953, se conoce una de las primeras definiciones de Responsabilidad Social publicada por Howard Bowen en su libro “*Social Responsibilities of the Businessman*” que la define como, “las obligaciones de los empresarios para seguir políticas, tomar decisiones o adoptar líneas de acción deseables en términos de los objetivos y valores de la sociedad” (Lattuada, 2009). En dicha publicación se plantean las responsabilidades que los empresarios tienen que asumir para crear un impacto positivo en la ciudadanía. Para ello, es necesario que la toma de decisiones y las líneas de acción vaya en la misma dirección que los objetivos y valores de la sociedad.

En los **años sesenta**, surge la “Ley de Oro de la Responsabilidad” sustentada por Keith Davis que defiende una responsabilidad social de los empresarios acorde al poder social de las empresas. Se trata de medidas que van más allá de lo estrictamente económico ocasionando un impacto en el entorno, de manera que los rendimientos económicos de las empresas repercutan en la sociedad obteniendo también un beneficio.

Así, Blomstrom (1960) apoya también la idea de que “la responsabilidad social es el deber de toda persona de tener en cuenta el impacto de sus actos en todo el sistema social; lo cual implica la necesidad de mirar más allá de lo estrictamente económico o productivo de la empresa, considerando el sistema social en su conjunto” (Cicutta, 2012).

De esta manera, en la **década de los setenta**, el concepto de Responsabilidad Social empieza a despertar un mayor interés en la sociedad provocando reacciones en las empresas. Se comienza a incorporar la RSC en las organizaciones. El motivo es la creciente preocupación de la población por los impactos, ya sean económicos, sociales o

ambientales, que pueden tener las actuaciones de éstas. Además de la cierta desconfianza generada por las prácticas que llevaban a cabo las empresas.

Por esa razón, las empresas empezaron a ofrecer información sobre su comportamiento de forma pública en lo que se denominó “Balances Sociales”. Documentos que recogían todo tipo de aclaraciones acerca de su responsabilidad social dirigiéndose a cualquier público. En Estados Unidos principalmente iba enfocado a aquellos que mostraban una mayor inquietud, los consumidores. Mientras que en Europa era el personal interno de la empresa, los trabajadores, de ahí la existencia de un mayor número de grupos sindicales que en Norteamérica.

Además, aparecieron iniciativas con el fin de ofrecer información sobre la RSC y ayudar a las empresas a ser un modelo a seguir para el resto. Entre los organismos impulsores, destaca el *Committee for Economic Development*, (Comité para el Desarrollo Económico, CED), que defiende “asumir la responsabilidad social a partir de una actitud y visión a largo plazo primando el interés social sobre el interés particular” siendo primordial satisfacer las necesidades de la sociedad.

Sin embargo, aparecieron posturas en contra de la RSE. Entre ellas destaca la fuerte crítica de Milton Friedman en la que exponía la importancia de maximizar los beneficios de los accionistas como única responsabilidad de la empresa (Raufflet et al, 2012). Su posicionamiento queda reducido a “the business of *business is business*”. Esto equivaldría a maximizar el valor de su capital y a conseguir únicamente un retorno de riqueza para los dueños.

Por tanto, en los **años ochenta**, la Responsabilidad Social pierde valor dentro de las empresas, pasa a un segundo plano, siendo el objetivo principal la maximización de beneficios y el rápido desarrollo económico (Martínez, 2014). Todo tema que no tuviese como fin impulsar la actividad económica de la empresa resultaba sin importancia. Friedman era el principal representante de estos ideales que, como ya se ha comentado anteriormente expuso teorías en contra de la Responsabilidad Social Corporativa.

No obstante, también surgieron posturas a favor de la RSE, Peter Drucker defendía que era “una oportunidad de negocio para la empresa convirtiendo los problemas sociales en oportunidades de negocio, capacidad de producción, trabajos bien remunerados y riqueza” (Lattuada, 2009). Asimismo, en 1984, Edward Freeman, planteó su teoría de los *stakeholders* o grupos de interés defendiendo la relación entre la empresa y los distintos individuos que contribuyen al funcionamiento de la organización como trabajadores, accionistas, inversores, clientes, proveedores, etc. Todos ellos contribuyen a plantear la estrategia de la empresa con el fin de obtener los mejores resultados económicos.

Es así que, en los **años noventa** empieza a resurgir el significado de RSC como medida de control y como respuesta a las necesidades sociales. También, se incorpora el

concepto de Ciudadanía Corporativa, cada vez más popular, donde se reflejan las actuaciones responsables de la empresa así como las relaciones con sus *stakeholders*. Igualmente se detallan los derechos, obligaciones y responsabilidades de la empresa a la sociedad.

A parte, aparece el concepto de sostenibilidad que incluye aspectos económicos, sociales y medioambientales de la RSE. Lo que significa que las empresas además de ser responsables en términos económicos también lo son en términos de respeto medioambiental y social. De tal manera se intenta establecer un modelo de RSC homogéneo que permita realizar comparaciones entre las empresas y, con dicha información, facilitar al consumidor la elección del producto.

Además, se empieza a retomar el interés en los negocios la ética de los negocios o ética empresarial, proponiéndose la idea de “Bien Común” como fin dentro de la actividad de la empresa.

Para el año 2000, el Consejo Europeo de Lisboa hizo un llamamiento a las empresas para considerar la responsabilidad social como elemento de buenas prácticas. Además, impulsó a las organizaciones a luchar por la igualdad de oportunidades, la inclusión social y el desarrollo sostenible. En todo este progreso de la RSC, *The Global Compact* tuvo un notorio impacto ya que contribuyó a fomentar el diálogo social para mediar los intereses de la empresa con los valores de la sociedad.

Desde la Unión Europea también se promueve este tipo de conductas ya sea a nivel europeo como internacional. Fue a través del Libro Verde, en él se fomenta la responsabilidad social, sus prácticas responsables y la transparencia.

Es así que en **siglo XXI**, la RSC sigue siendo un tema de controversia con múltiples teorías y debates sobre si la implantación de la misma produce beneficios económicos para la empresa o supone un coste adicional. Lo cierto es que cada vez son más las empresas que integran la RSC en su actividad dado que está ganando peso la idea de utilizar la Responsabilidad Social como una ventaja competitiva para aquellos que lo hacen.

En definitiva, el término de Responsabilidad Social Corporativa ha ido surgiendo por una serie de acontecimientos sociales, como la presión o la mayor implicación de la sociedad por una gestión responsable. De esta forma, las empresas han ido cambiando la concepción de cómo generar beneficios centrándose en otros aspectos sociales y medioambientales.

2.2 Definición RSC

A lo largo del tiempo, se ha ido definiendo el concepto de Responsabilidad Social Corporativa existiendo múltiples interpretaciones sobre ésta. De hecho, en la actualidad se continúa analizando cuáles son las implicaciones y los medios que engloban una gestión responsable.

Dos autores de gran importancia en el entorno de la ética aplicada proponen las siguientes reflexiones. Para el filósofo alemán Hans Lenk (1977), “responsabilidad significa estar dispuesto o ser capaz de responder ante alguien por algo, es decir, somos responsables por algo y ante alguien”. Dos elementos básicos de la responsabilidad: voluntad y capacidad. Y, para Hans Jonas, en su libro *“El principio de responsabilidad”* (1979) menciona que hay que “obrar de tal modo que los efectos de tu acción sean compatibles con la permanencia de una vida humana auténtica en la tierra”. En ello se sostiene una responsabilidad enfocada al medio ambiente y a una calidad de todos los individuos, que esté en consonancia con el poder de la tecnología desarrollada.

En marzo de 2000, el Consejo Europeo hace un llamamiento para impulsar la responsabilidad social de las organizaciones. El propósito es promover voluntariamente las buenas prácticas y así, conseguir un medio ambiente más limpio y un buen nivel de bienestar social.

En el Libro Verde *“Fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas”* publicado por la Comisión Europea en 2001 viene dada la definición de Responsabilidad Social Corporativa más extendida y conocida como:

“La integración voluntaria, por parte de las empresas de las preocupaciones sociales y medioambientales en sus operaciones comerciales y sus relaciones con sus interlocutores.” (Comisión de las Comunidades Europeas, 2001)

Posteriormente, en el 2005, el Foro de expertos de RSC del Ministro de Trabajo y Asuntos Sociales también dio su descripción.

“La Responsabilidad Social de la Empresa es, además del cumplimiento estricto de las obligaciones legales vigentes, la integración voluntaria en su gobierno y gestión, en su estrategia, políticas y procedimientos, de las preocupaciones sociales, laborales, medio ambientales y de respeto a los derechos humanos que surgen de la relación y el dialogo transparentes con sus grupos de interés, responsabilizándose así de las consecuencias y los impactos que se derivan sus acciones” (Forética, 2015)

Éste concepto junto con el recogido en el Libro Verde de la RSC pretenden potenciar los hábitos sociales y medioambientales en las organizaciones a través de igualdad de oportunidades, formación, integración y desarrollo sostenible.

Asimismo, existen una serie de rasgos esenciales que deben incorporarse a la definición de Responsabilidad Social Corporativa:

- **Voluntariedad.** Las acciones de responsabilidad social son voluntarias, sólo aquellas empresas que además de cumplir las obligaciones legales y jurídicas, también se preocupan por los aspectos sociales y medioambientales invirtiendo en capital humano y en el entorno. Todo ello puede provocar un aumento de la competitividad así como un impacto en la productividad.
- **Integración.** Las empresas que han adoptado la RSC en su modelo de gestión tienen que integrarlo en el día a día, en todas las áreas y ámbitos del negocio.
- **Consistencia.** La RSC se trata de una estrategia a largo plazo, cuyas iniciativas deben perdurar en el tiempo y no abandonarlas. Ello causaría una falta de credibilidad y de desconfianza al no mostrar consistencia en el trabajo.
- **Transparencia.** Los *stakeholders* se interesan cada vez más por las acciones sociales de las empresas. Por tanto, a través de los informes de sostenibilidad, deben informar sobre sus decisiones de forma clara y veraz. Es muy importante que comuniquen sus actividades comerciales puesto que genera confianza y reduce la incertidumbre sobre la compañía.
- **Diálogo.** La comunicación es primordial en las empresas puesto que te permite conocer las necesidades de tus interlocutores a través del diálogo. A partir de ahí se argumenta y se lleva a un acuerdo entre todos.

De modo que, ser socialmente responsable significa más. Por una parte, supone incluir, a través de la RSC, las necesidades e intereses de todos los grupos de interés: clientes, proveedores, empleados, accionistas, etc. en las decisiones de la empresa. De esta forma, se satisfacen las expectativas que éstos tienen sobre la actividad de la empresa. Por otra parte, supone ir más allá de las obligaciones legales y jurídicas preocupándose por los impactos tanto directos como indirectos, a corto, medio y largo plazo que pueden ocasionarse en el entorno. Es una actuación que realizan las empresas de forma totalmente voluntaria con el fin de mejorar el bienestar social.

Pero, ¿quién aplica el concepto de Responsabilidad Social? Todo tipo de empresas tanto privadas como públicas, multinacionales como pequeñas y medianas empresas (PYMES). En todas ellas existen prácticas responsables ya sean comercios, universidades, organizaciones sin fines de lucro o gobiernos.

Sin embargo, la RSC se implanta fundamentalmente en las grandes compañías. De modo que es fundamental potenciar las prácticas responsables dentro de las pequeñas y medianas empresas puesto que son la base de la economía, contribuyen al desarrollo económico. Siendo cada vez más las empresas que admiten su responsabilidad social y la integran como parte de la compañía.

Dicha responsabilidad debe ser expuesta a todos los grupos de interés ya que influyen en la marcha de la actividad. Entonces, a la hora de planificar el modelo de

negocio hay que reconsiderar los objetivos, la estrategia y los procesos de manera que responda a las necesidades de los distintos *stakeholders* y a las distintas presiones sociales, medioambientales y económicas.

Al actuar así, de forma comprometida con unos valores éticos, se espera que en futuro aumenten los beneficios además de la rentabilidad. Al mismo tiempo, contribuyen al logro de objetivos sociales y medioambientales que, para conseguirlos es necesario tener presente cuatro valores: transparencia, comunicación, coherencia y rendición de cuentas.

Por último, enumerar los principales factores por los que la RSC ha ido progresando en estos últimos años:

- Las preocupaciones e inquietudes de la sociedad en un mundo globalizado, y con constantes cambios.
- Los aspectos sociales que afectan en las decisiones de inversión de las personas.
- Los problemas medioambientales que se están amplificando por la actividad económica.
- La transparencia de las compañías cada vez más importante como consecuencia de los escándalos de corrupción.

En conclusión, la responsabilidad social tiene implicaciones sociales, económicas y medioambientales que van más allá de lo estrictamente obligatorio creando un clima favorable que une la relación con todos los agentes económicos y sociales que intervienen en el proceso. Asimismo las empresas han tomado conciencia de que una buena RSC supone ventajas y estrategias competitivas.

2.3 Consumo de RSC en España

Como ya se ha comentado en el apartado anterior, en los últimos años la Responsabilidad Social Corporativa ha experimentado un desarrollo substancial en las organizaciones españolas. Según el director general de Pacto Mundial, Georg Kell (2000), “nos encontramos en un punto de inflexión en que las empresas han de comprender que el desarrollo sostenible de la sociedad es imprescindible para su propio éxito a largo plazo y que el modo de alcanzar ese objetivo se basa en valores éticos, sociales y medioambientales.”

Para ello, la Asociación Forética fomenta la gestión de la RSC en las organizaciones ofreciendo información y material para crear un ejemplo de negocio sostenible. Además, realiza estudios sobre la evolución de la RSC en la sociedad observando si las empresas aplican la ética y la responsabilidad social en su actividad. En su última publicación, realizada este año, recalca por primera vez desde 2008 un incremento del

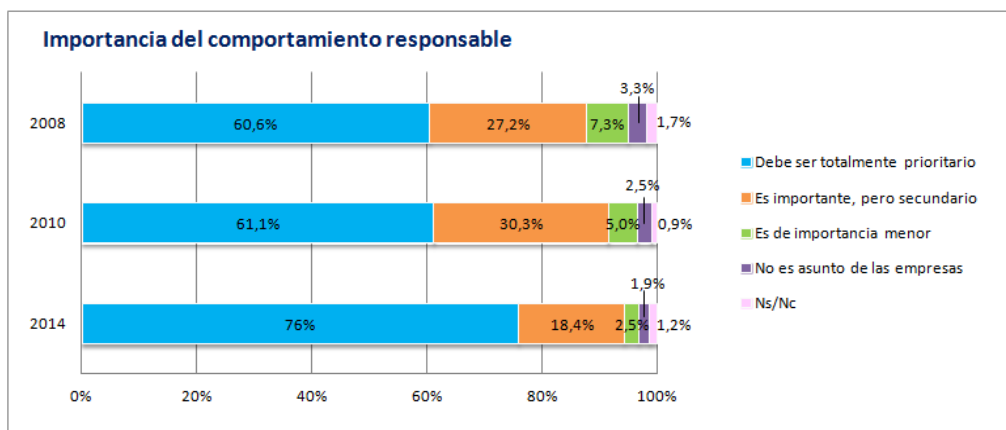
porcentaje de población que es receptivo a la RSE, en concreto un 36,2% de la población española equivalente a 12 millones de consumidores.

Esta creciente notoriedad de la RSC por parte de los ciudadanos lleva a que, tres de cada cuatro encuestados lo califiquen como prioritario (Forética, 2015). Es por eso que, una gestión responsable y sostenible son elementos básicos que tienen que estar presentes en el comportamiento de toda empresa.

Prueba de ello son los datos que se arrojan en el gráfico 1, donde se muestra la importancia que dicho comportamiento responsable ha alcanzado durante el año 2014 obteniendo unos resultados favorables. Se trata de un incremento de aproximadamente el 16% del número de personas que ven la RSC como un tema prioritario con respecto a 2008 y 2010, alcanzando un 76%.

Como consecuencia, cabe destacar esa disminución del porcentaje de ciudadanos que otorgan a la responsabilidad social como un tema importante pero secundario pasando de un 30,3% en 2010 a un 18,4% en 2014. Al igual que, esa reducción del 7,3% en 2008 al 2,5% en 2014 de los ciudadanos que creen que la RSE es un tema de importancia menor. Y por último, aquellos que consideraban que la RSE no es asunto de las empresas, de un 3,3% a un 1,2% en el mismo periodo.

Gráfico 1. Importancia del comportamiento responsable



Fuente: Elaboración propia. Datos obtenidos de Forética (2015)

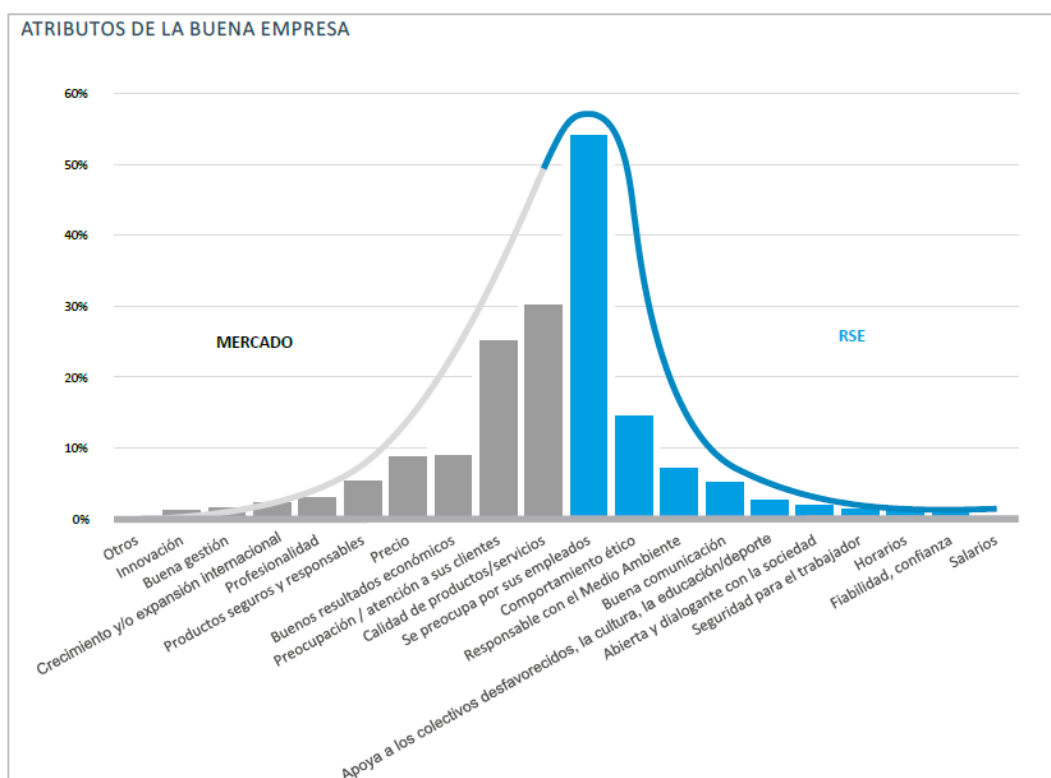
Ahora bien, para valorar dichos comportamientos y actitudes respecto a la RSC, la población se basa en una serie de atributos que permiten analizar de una forma más cercana si una empresa es responsable. Estos se clasifican en dos grupos: atributos de mercado que están relacionados con la oferta, la rentabilidad del mercado; y atributos de RSC que concierne a los grupos de interés.

En el siguiente gráfico podemos observar que los atributos de RSC superan a los de mercado, esto quiere decir que los ciudadanos a la hora de valorar a una empresa como

buenas tienen en cuenta factores como comportamiento ético, responsabilidad con el medio ambiente o buena comunicación. De todos ellos, la preocupación por sus empleados es el aspecto que más destaca, con un 55%.

Desde el punto de vista de mercado, los principales atributos son la calidad de los productos o servicios, la atención a sus clientes, los buenos resultados y el precio.

Gráfico 2. Atributos de la buena empresa



Fuente: Imagen adaptada de Forética (2015)

En esta situación, los consumidores toman decisiones acorde a determinados elementos de la RSC “premiando” a empresas o marcas, lo que llamamos discriminación positiva; o boicoteando productos por considerarlos marcas irresponsables, discriminación negativa.

Son conductas que el cliente va a tener en cuenta a la hora de adquirir un producto ya sea incentivando, castigando o directamente evitando su compra. Podemos decir que aproximadamente la mitad de la población, en alguna ocasión, ha rechazado un producto, es decir, ha realizado discriminación negativa cambiando sus hábitos de consumo.

Al igual que también se ha realizado discriminación positiva comprando un producto por las buenas prácticas de la empresa. De hecho, seis de cada diez ciudadanos, ante dos productos con características muy parecidas, elegirían el más responsable aunque fuese

más caro. Mientras que un 20% lo comprarían siempre que se mantuviese el precio y el resto, comprarían siempre el más económico (Forética, 2015).

Luego, a partir de estos resultados, cabe destacar la declaración del director de este estudio, Jaime Silos, director de Desarrollo Corporativo de Forética (2015) donde "esta oportunidad que supone la sostenibilidad hace que las agendas de las compañías hayan pasado de una aproximación de la RSE basada en reputación, hacia una visión estratégica, vinculada a la mitigación de riesgos y la generación de oportunidades de negocio".

2.3.1 Relación RSC y resultados económicos

En relación a lo visto sobre el consumo de RSC en España es interesante enlazarlo con los resultados económicos. Muchas son las hipótesis que se han planteado con el fin de conocer cómo influyen las políticas y conductas de RSC en el desarrollo económico empresarial. Es un tema de interés que, tanto académicos como empresarios han intentado analizar y demostrar que más allá del cumplimiento obligatorio de la ley, la RSC también aporta beneficios a la misma organización.

Después de 35 años analizando la relación entre RSC y resultados económicos, desde el año 1972 hasta el 2010, los resultados de 163 estudios publicados en otros países extranjeros sobre esta materia concluyen que en un 61% de la muestra se da una correlación positiva, es decir, existe una relación favorable entre RSC y el desempeño financiero. Sin embargo, son pocos los estudios que demuestran una asociación negativa entre ambas variables, un 7%, mientras que un 32% de la muestra informa de una relación neutra o mixta (Olcese, 2011).

En España, los resultados al igual que en el ámbito internacional, indican también una relación positiva reconociendo que una política activa en RSC aporta ventajas competitivas. De la misma forma, una buena gestión y comunicación en RSC tiene un impacto positivo en la cuenta de resultados y niega que sea un coste para la empresa. Además, según Orlitzky *et. al.*, (2003), "un elevado rendimiento en RSC es tanto determinante como consecuencia de un elevado rendimiento" (Olcese, 2011).

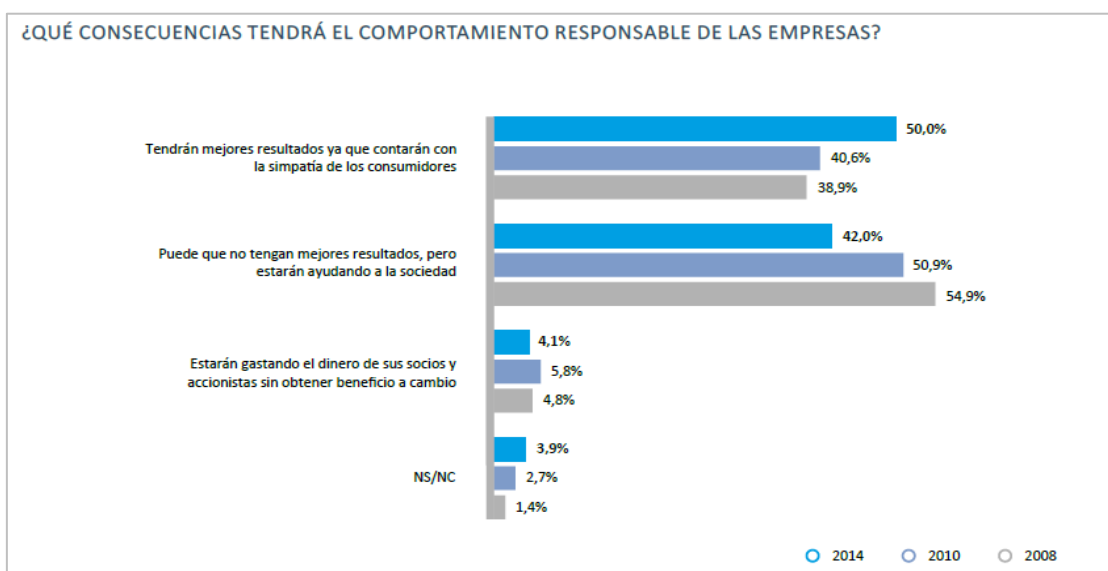
Asimismo, la organización *CSR Europe (Corporate Social Responsibility Europe)* estima que el 45% de las políticas responsables generan beneficios, ahorro de costes, mayor eficiencia operativa y nuevas oportunidades de negocio. (CSR Europe, 2007)

De esta forma, la idea de establecer una estrategia de RSC se ha reforzado proporcionando una serie de ventajas competitivas con respecto a la competencia. Así, cuando se incorpora la sostenibilidad en la toma de decisiones, se crea un valor añadido que el cliente tiene en consideración. Es decir, la sociedad considera que unas conductas

responsables donde prima el bienestar del los trabajadores así como la calidad de los productos son signos de “buena empresa”.

De hecho, en el gráfico 3 se puede observar qué opina la sociedad sobre las consecuencias de un comportamiento responsable de las empresas. El 50% cree que aquellos que se comprometen con la RSC tendrán mejores resultados puesto que contarán con la fidelidad de sus consumidores. De esta forma disminuye el porcentaje de población que piensa que tener unas prácticas responsables no genera mejores resultados pasando de un 54,9% en 2008 a un 42% en 2014. Así como también se ha visto mermada la idea de que incorporar RSC en las empresas supone un gasto de dinero para los socios y accionistas, de un 5,8% en 2010 a un 4,1% en 2014.

Gráfico 3. Consecuencias de un comportamiento responsable de las empresas



Fuente: Imagen adaptada de Forética (2015)

En definitiva, se concluye que la Responsabilidad Social afecta de forma positiva a los resultados económicos, es decir, a la rentabilidad de la empresa. Además, es fundamental incorporar valores como la ética o la transparencia en el negocio porque favorece la reputación y la posición competitiva de la empresa. El consumidor es consciente que unas conductas irresponsables afectan a la imagen de la empresa y, al contrario, una conducta responsable fortalece la relación entre marca y cliente generando mayor simpatía.

2.4 Iniciativas para la implantación de RSC

Últimamente, las empresas han mostrado un mayor interés por la ética puesto que tiene un gran impacto en el mundo de los negocios, ayuda a generar confianza entre los

stakeholders y mejora el prestigio social. Por ello, instituciones internacionales, líderes mundiales de la política, la economía y la académica han propuesto directrices e iniciativas con el fin de implantarse.

Las más habituales son aquellas que se fundamentan en la publicación de memorias relativas a la actividad de las organizaciones en diferentes aspectos como pueden ser los económicos, ambientales, sociales, etc. Cabe destacar la memoria GRI afianzada como herramienta de sostenibilidad y la normativa *Accountability* 1000 (AA1000) como medida para mejorar el comportamiento ético y el diálogo con los *stakeholders* de forma permanente y transparente.

Además, existen otras normativas auditables como la *Social Accountability* 8000 (SA 8000) elaborada a partir de las declaraciones de Derechos Humanos con el objetivo de garantizar unas condiciones de trabajo dignas y básicas en todo el mundo. Y, la ISO 26000, una guía que establece líneas en materia de responsabilidad social para ayudar a las organizaciones a seguir el camino de la RSC.

A continuación, se detallará brevemente algunas de las iniciativas más conocidas que se han puesto en marcha como resultado de una estrategia de negocio:



LIBRO VERDE

Figura 1. Logotipo Libro Verde de la UE.

El auge del marco europeo de la RSC tuvo lugar el 18 de Julio de 2001 con el lanzamiento del Libro Verde de la Comisión de las Comunidades Europeas. El principal objetivo de dicho documento es “sensibilizar y estimular el debate sobre los nuevos modos de fomentar la responsabilidad social de las empresas” con la intención de que “esta iniciativa desemboque en el establecimiento de un nuevo marco para el fomento de la responsabilidad social de las empresas” (Comisión de las Comunidades Europeas, 2001).

Es una herramienta que promueve conductas responsables sobre la responsabilidad social a nivel nacional, europeo e internacional exigiendo transparencia y fiabilidad. En éstas, se abarca tanto los intereses de la empresa como de los grupos de interés.



THE GLOBAL COMPACT

Figura 2. Logotipo *The Global Compact*

El Pacto Mundial o *The Global Compact* fue una iniciativa propuesta por el Secretario General de las Naciones Unidas, Kofi Annan, en el año 1999 con el objetivo de animar y promover las buenas prácticas corporativas así como, conciliar los intereses de las empresas con la demanda de la sociedad.

Se trata de una decisión totalmente voluntaria, donde se inscriben aquellas empresas comprometidas en alinear sus estrategias y negociaciones con una serie de principios. En la actualidad, está formada por 12.000 empresas en más de 145 países siendo una de las iniciativas más grande del mundo.

Cuenta con dos objetivos:

- 📄 Incorporar los diez principios en las actividades empresariales que la empresa realiza.
- 📄 Llevar a cabo acciones que apoyen los objetivos de desarrollo de Naciones Unidas, como por ejemplo los Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODMs).

Para lograr estos propósitos, dicha organización facilita herramientas de aprendizaje y participación como diálogos sobre política, alianzas u otros medios de cooperación.

Todo ello hace que la empresa se comprometa y difunda a sus dirigentes la importancia de que el compromiso con la ciudadanía corporativa es una prioridad estratégica y operacional. De esta forma, su implementación puede tener un gran impacto en la organización.

En resumen, el Pacto Mundial pretende promover el desarrollo sustentable y la ciudadanía corporativa a través de valores basados en principios universalmente aceptados que provienen de la Declaración Universal de los Derechos Humanos, los derechos fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo y los Principios de Río sobre medio ambiente y desarrollo. Éstos se agrupan en cuatro áreas temáticas: derechos humanos, estándares laborales, medio ambiente y anti-corrupción obtenidas de la página web de *The Global Compact*.

Derechos Humanos

- **Principio 1:** Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia.
- **Principio 2:** Las Empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices de la vulneración de los derechos humanos.

Estándares Laborales

- **Principio 3:** Las empresas deben apoyar la libertad de Asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.
- **Principio 4:** Las Empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción
- **Principio 5:** Las Empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.
- **Principio 6:** Las Empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.

Medio Ambiente

- **Principio 7:** Las Empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.
- **Principio 8:** Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.
- **Principio 9:** Las Empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente

Anticorrupción

- **Principio 10:** Las Empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.

En definitiva, es una plataforma que pretende la participación de varias empresas para que trabajen aspectos de la Responsabilidad Social Corporativa con el fin de que cumplan con los principios que se acaban de detallar. Así, se fomentan e impulsan las buenas conductas responsables.



Figura 3. Logotipo *Global Reporting Initiative*

El *Global Reporting Initiative* (GRI) surgió en Boston en el año 1997 por organizaciones sin fin de lucro con la intención de fijar criterios uniformes y estándares globales para presentar información sobre RSC. Ello, permite comparar una empresa con el resto del sector y ver su evolución en los últimos años.




La finalidad de esta iniciativa es la de promover el uso de memorias de sostenibilidad como una forma para que las organizaciones se involucren y contribuyan a un desarrollo más sostenible considerando cuatro áreas clave de su desempeño e impacto: económica, ambiental, social y de gobernanza.

Es por ello, que GRI es una organización líder en el campo de sostenibilidad que se utiliza en todo el mundo, pionera en el desarrollo de un amplio marco de memorias de sostenibilidad que detallan los impactos causados por sus actividades cotidianas.

En sus informes se presentan los valores y el modelo de organización de la empresa, mostrándose el vínculo entre estrategia y compromiso con una economía global sostenible. En este intercambio de información, ésta tiene que ser transparente y fiable para posteriormente divulgar y rendir cuentas a los grupos de interés y a externos.

En general, todo buen informe tiene que tener unos principios y criterios relevantes a incluir en la memoria. Algunos de ellos son: transparencia, inclusión de los *stakeholders*, auditabilidad de los datos, completitud del informe, exactitud, neutralidad, claridad y adecuación del informe a los intereses de los *stakeholders*, etc.

Además de unos contenidos básicos que según GRI deberían quedar incluidos en la memoria. Son una serie de indicadores que se dividen principalmente en tres áreas:

-  Social
-  Medioambiental
-  Económico

La importancia de estos indicadores radica en la capacidad de facilitar un diagnóstico, ayudar a definir los objetivos y metas, guiar un proceso de desarrollo hacia la sostenibilidad, evaluar el progreso alcanzado y contribuir a la transparencia en todo el proceso.

En resumen, esta iniciativa fomenta el uso de la responsabilidad social ayudando a las empresas a tener una visión equilibrada y razonable en sus actuaciones. Además,

permite comparar los informes de sostenibilidad de distintas empresas ofreciendo a la vez información relativa a códigos, conductas o normas.

OTROS

Además de los comentados anteriormente, también cabe destacar los códigos de ética y los códigos de conducta. Ambos documentos muestran las normas y las conductas que deben seguir los miembros de la organización.

- **CÓDIGO DE ÉTICA**

Un Código de Ética es un documento que describe los principios y valores que todos los integrantes de la organización deben respetar. Es de cumplimiento obligatorio y uniforme, en otras palabras una declaración de prioridades éticas. En ellas, deben aparecer valores como honestidad, libertad, justicia, verdad, respeto, no discriminación para afianzar la relación entre las personas. Por ejemplo, no debe difundirse información confidencial, no aceptar sobornos así como tampoco discriminar por motivos de raza, nacionalidad o religión.

Destacar que la ética no sanciona cuando alguien tiene un mal comportamiento, sólo aconseja cuáles son las conductas adecuadas para un buen desempeño.

- **CÓDIGO DE CONDUCTA**

Los códigos de conducta describen una serie de prácticas que se utilizan para comprobar si se han producido violaciones del código de ética, en tal caso se detallan las consecuencias por dicho incumplimiento. Es un ensayo de valores y buenas actuaciones que deben cumplirse por todos los componentes de la compañía.



III. SECTOR FINANCIERO



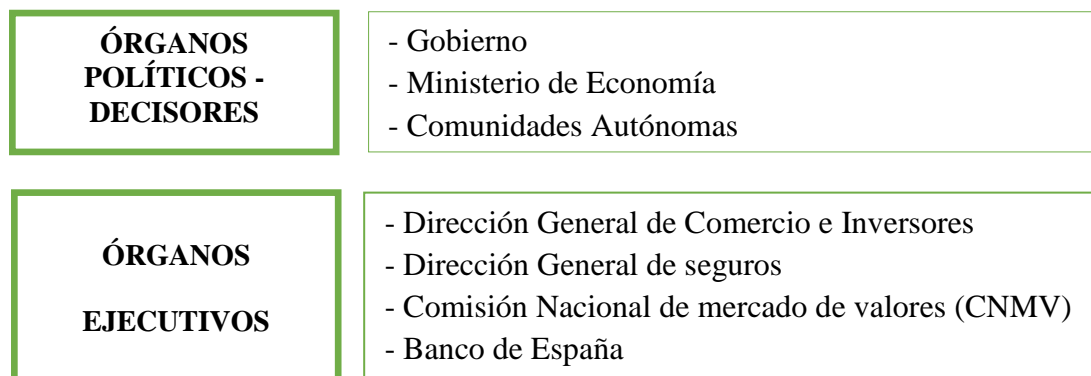
3.1 Sector financiero

El sector financiero está constituido por el conjunto de instituciones, intermediarios y mercados que tienen como objetivo canalizar los ahorros de las unidades económicas de gasto con superávit hacia las unidades económicas de gasto con déficit. En otras palabras, dirigir los fondos de los ahorradores para prestarlos a aquellos que carecen de recursos. Esta transferencia de fondos supone un riesgo y una incertidumbre puesto que los ingresos del prestatario son inciertos (García y Myro, 2013; Calvo *et al.*, 2014).

Por ello, es importante un sistema financiero desarrollado que realice esta función de forma efectiva, competitiva, integrada y que contribuya al crecimiento de la economía. Para conseguirlo, los recursos se pueden encauzar hacia una inversión productiva y asignar de la forma más óptima el capital para incrementar su productividad.

Entre los órganos que conforman la estructura y que contribuyen en este tipo de sistema financiero, se encuentran órganos político – decisores y órganos ejecutivos. Cada uno de ellos formado por las siguientes instituciones:

Figura 4. Estructura y composición del sistema financiero



Fuente: Elaboración propia. Datos a partir de asignatura “Banca y Bolsa” (2015)

En cuanto al primer tipo de órganos, el Gobierno tiene el máximo poder en materia de política financiera y, el Ministerio de Economía junto a las Comunidades Autónomas, son los mayores representantes encargados del funcionamiento de las instituciones financieras.

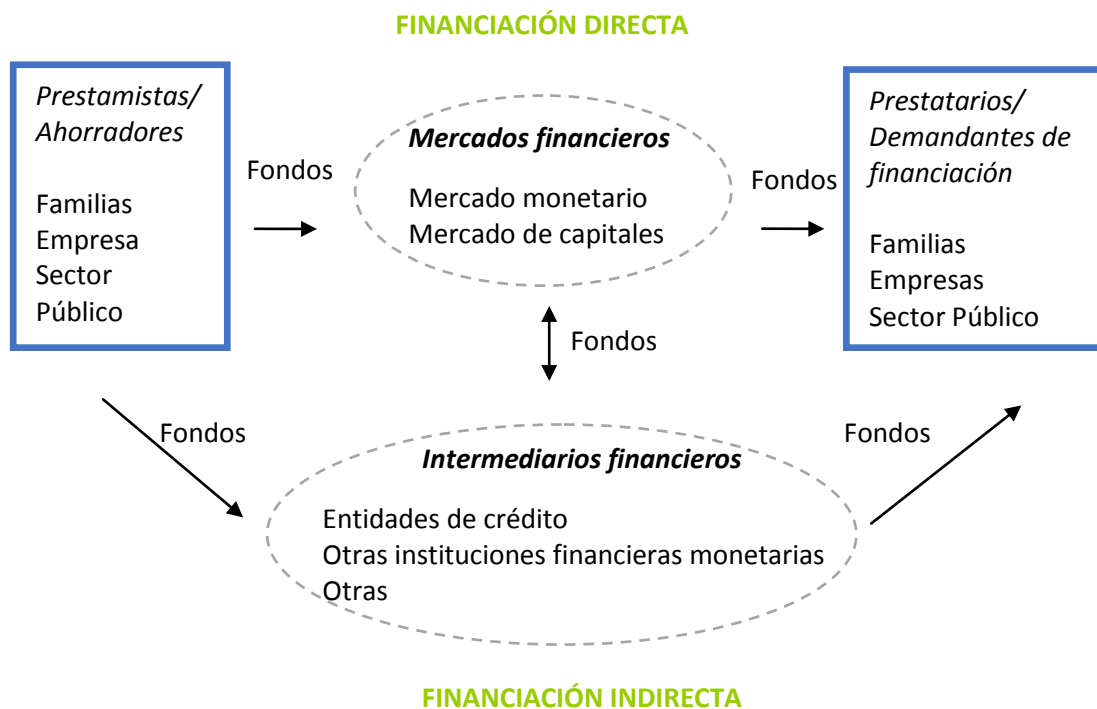
Sobre los órganos ejecutivos cabe destacar la figura de la Comisión Nacional de Mercado de Valores (CNMV), organismo centrado en la supervisión e inspección de los mercados de valores españoles. Tiene como objetivo la transparencia, corregir los precios de forma adecuada y proteger a los inversores. También, cabe señalar la función del Banco de España como supervisor del sistema bancario.

Para el funcionamiento de este sistema es importante determinar las dos formas principales de financiación. Por una parte, a través de los mercados de valores, un tipo

de financiación directa entre ahorradores y demandantes de recursos. El ahorrador asume directamente el riesgo con la entidad que obtiene los recursos. Por otra parte, a través de la intermediación bancaria, tipo de financiación indirecta. Consiste en que el ahorrador transfiere sus fondos a una entidad bancaria siendo ésta la que asume el riesgo al concederle un préstamo a la otra parte.

En el siguiente gráfico se puede observar el funcionamiento del sistema financiero así como las distintas vías de financiación.

Gráfico 4. Funcionamiento del sistema financiero



Fuente: Elaboración propia a partir de García y Myro (2013)

Las funciones que desempeñan los mercados y los intermediarios financieros son distintas. En los mercados financieros, los demandantes de financiación piden directamente a los ahorradores los fondos emitiendo activos financieros (acciones u obligaciones). De esta forma, los ingresos del prestatario son inciertos asumiendo por tanto un cierto nivel de riesgo para el inversor.

Los intermediarios financieros se encuentran entre los ahorradores y los demandantes de financiación. La función de éstos es mediar los deseos de ambas partes puesto que tienen intereses distintos en cuanto a grado de liquidez, seguridad y rentabilidad. Los organismos que hacen de mediadores en la concesión de créditos son las entidades bancarias y otras instituciones financieras.

- Intermediarios bancarios o entidades de crédito: Banco de España, banca privada y cajas de ahorro.
- Intermediarios no bancarios o no entidades de crédito: entidades aseguradoras, fondos de inversión, fondos de pensiones y sociedades y agencias de valores.

Éstos son lo que asumen el riesgo de la operación que, para reducirlo se aplica un diferencial entre el que se cobra a los prestatarios y el que se paga a los prestamistas por la entrega de su capital.

Entre estos dos tipos de financiación cabe destacar sus ventajas e inconvenientes. En primer lugar, con respecto a la financiación directa es una financiación más barata puesto que se reducen los costes de transacción pero es más volátil ante cambios sociopolíticos y económicos. En segundo lugar, la financiación intermedia accede a pequeñas unidades económicas para financiarse pero, depende de la política del sistema bancario (García y Myro, 2011).

En España al igual que en los países del continente europeo siguen el modelo continental donde los intermediarios financieros constituyen la principal fuente de financiación, siendo las entidades bancarias los mayores proveedores de recursos. Mientras que, en un modelo algolsajón el tipo de financiación más utilizado son los mercados financieros (García y Myro, 2013). Como se muestra en la tabla 1, en España, el crédito bancario representa un mayor porcentaje del PIB que la capitalización bursátil.

Tabla 1. El sistema financiero en España, UEM y Estados Unidos, 2011 (en porcentaje del PIB)

	España	Unidad Económica y Monetaria (UEM)	EE.UU
Crédito Bancario	178,4	132,7	54,5
Capitalización bursátil	39,2	55,0	102,7

Fuente: Elaboración propia a partir de García y Myro (2013)

Sin embargo, en los últimos años se ha experimentado un cambio significativo en la estructura financiera de la economía española concretamente se ha visto incrementada la actividad de los mercados financieros. Los motivos se deben a una búsqueda de fuentes de financiación más baratas, a un desarrollo de la cultura financiera en la sociedad y a la necesidad de recursos vía emisión deuda pública.

Este progreso también ha venido acompañado de un auge de los intermediarios financieros no bancarios, en concreto de tres formas: los fondos de inversión, los fondos de pensiones y las compañías aseguradoras. Este hecho ha provocado una disminución







de la importancia relativa de las entidades bancarias. Actualmente, el efectivo y los depósitos bancarios suponen un 27% de los activos financieros mientras que en los años ochenta representaban el 35% (García y Myro, 2013).

A pesar de ello, los intermediarios bancarios siguen ocupando un papel clave en la financiación ya que es la principal vía que poseen las familias y pequeñas empresas para obtener capital.

3.2 Evolución del sector bancario

El sector bancario forma una parte fundamental en el desarrollo del sistema financiero. Tiene un papel central en la economía como impulsador del sector para conseguir un funcionamiento eficaz. Entre sus principales labores se encuentra el contactar oferentes y demandantes de fondos que pueden constituir inversiones viables e incrementar así el valor agregado a la economía del país.

Dicho sistema bancario está sometido a control y supervisión por el **Banco de España** que ha impulsado el establecimiento de medidas tendentes a reforzar la solvencia de las entidades y la creación de mecanismos de protección para los depositantes. El banco central nacional también desempeña otras funciones (Banco de España, 2015) reguladas por la Ley de Autonomía del Banco de España entre las que se encuentran:

-  Poseer y administrar las reservas de divisas y otros metales preciosos que no han sido traspasadas al Banco Central Europeo (BCE). Aquellas operaciones que superan ciertos límites, tienen que ser autorizadas por el BCE con el objetivo de confirmar su compatibilidad con la política cambiaria y monetaria del Eurosistema.
-  Supervisar las instituciones de crédito y mercados financieros para comprobar que cumplen con la normativa propia de bancos, cooperativas, cajas de ahorro o establecimientos financieros respectivamente. Además de controlar la solvencia y liquidez de dichas entidades.
-  Colocar dinero metálico en circulación bajo las normas del Banco Central Europeo.
-  Elaborar publicaciones y estadísticas sobre magnitudes monetarias, bancarias y financieras, tipos de interés y balanza de pagos.
-  Ofrecer servicio de tesorería y de agente financiero de la Deuda Pública.
-  Análisis de la economía del país para aconsejar al Gobierno.

- 📄 Fomentar el buen funcionamiento y la estabilidad del sistema financiero. Se pretende reforzar la seguridad y eficiencia del sistema mediante regulación y supervisión de normas bancarias.

Los bancos, las cajas de ahorro y las cooperativas de crédito conforman el sistema bancario español. Realizan un proceso de intermediación entre el ahorro y el crédito captando recursos ajenos procedentes de depósitos para posteriormente otorgar préstamos y créditos a clientes. Estos tres tipos de entidades suponen el 95% de la financiación total del sector privado, poseen cierta trascendencia en el conjunto del sistema crediticio (Palomo y Valor, 2001).

En todas sus operaciones se tiene que garantizar liquidez, rentabilidad y solvencia. Es importante que los bancos atiendan sus obligaciones a corto plazo, siendo capaces de convertir los depósitos en dinero cuando los clientes lo necesiten. Ser solventes, es decir, tener capacidad de recursos y bienes para hacer frente a sus deudas y, para ello se espera que se obtengan un rendimiento por la actividad desempeñada.

A continuación, se describen las características propias de cada entidad de crédito, siendo su principal diferencia la personalidad jurídica.

- Los bancos son sociedades anónimas de carácter privado con el fin de crear valor a sus accionistas a través de una cotización máxima en sus acciones o con altos dividendos. Su capital social corresponde a los accionistas de la entidad cuyo sistema de votación es proporcional a las acciones que posea cada socio. Ahora, para modificar dicho capital puede recurrir a una ampliación o reducción de capital aprobado por la Junta de Accionistas utilizando financiación directa, mercados de capitales.

- Las cajas de ahorro son entidades sin ánimo de lucro que utilizan los excedentes en obras de carácter benéfico – social. Tienen naturaleza privada, sociedades limitadas, pero su fin es meramente social. Es así que, del total de beneficios, un 50% como mínimo se asigna a Reservas Obligatorias y el restante a Obra Social. Es cierto que cada vez más se han ido involucrando a actividades propias de bancos comerciales (financiación empresarial).

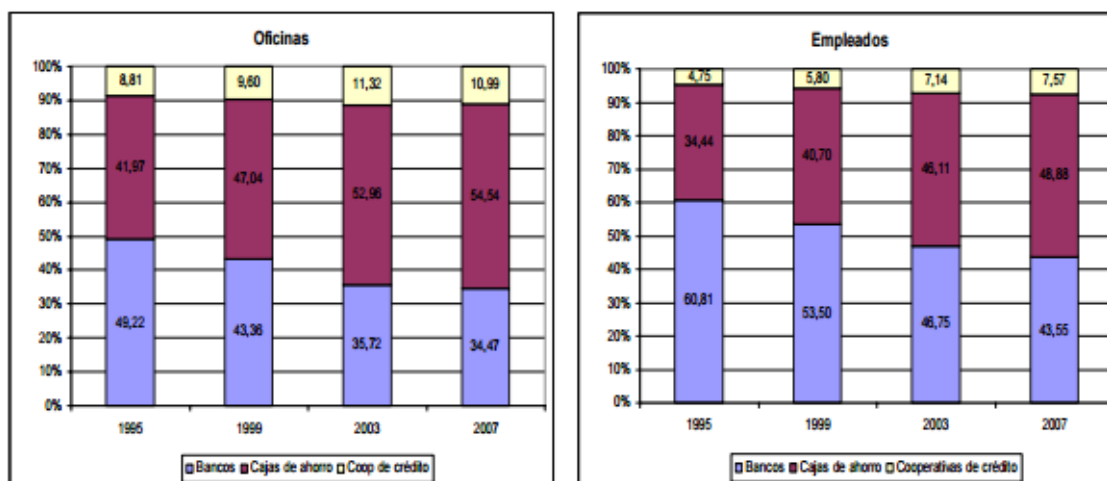
- Las cooperativas de crédito tienen una doble naturaleza, por una parte son sociedades cooperativas reguladas por la Ley de Cooperativas y por otra parte son entidades financieras. Su capital social es variable ya que depende del número de socios que se asocian o se marchan, por lo que a diferencia de los bancos no se realizan ampliaciones o reducciones de capital. Tampoco son admitidas a capitalización bursátil así que sus participaciones sociales no varían de valor. Además, todos los socios tienen el mismo derecho a votar, es decir, existe un voto por persona independiente del capital que se posea.

De los resultados que obtienen tienen que destinar un 20% mínimo al Fondo de Reserva Obligatorio (FRO) y un 10% mínimo al Fondo de Educación y Promoción (FEP).

Si se estudia la evolución de estas tres entidades de crédito a lo largo del tiempo se puede observar los distintos cambios estructurales que han sufrido. Se puede decir que los bancos son el gran motor del sistema bancario en cuanto a volumen de balance, oficinas, trabajadores, etc. Sin embargo, las cajas y las cooperativas de crédito, en los años previos a la crisis, han tomado mayor fuerza y se han expandido por toda España. En especial cabe destacar el crecimiento de las cajas de ahorros aumentado su cuota de mercado en detrimento de los bancos.

Como se muestra en el gráfico 5, la red de oficinas de los bancos se reducía de forma continua a lo largo de los años previos a 2007 respecto a las cajas de ahorro y las cooperativas (Calvo y Paul, 2009). En 1995 el porcentaje de oficinas de la banca representaba un 49,2% del total de sucursales que existían en ese momento en España, mientras que en el 2007 descendió a 34,47%. Como consecuencia, las cajas de ahorro tomaron una mayor dimensión desde 1995 donde representaban el 41,97% hasta 2007, antes del inicio de la presente crisis, donde las cajas de ahorro representaban el 54,54% del total. Igualmente se incrementó la importancia relativa de las cooperativas pero en menor medida, de un 8,81% a 10,99%. La misma línea ha seguido la distribución de empleados en las tres entidades de crédito, siendo las cajas de ahorro las que mayor empleo tenían del sector.

Gráfico 5. Distribución de las oficinas y de los empleados entre los diferentes tipos de entidades bancarias, 1985 - 2007 (porcentaje)

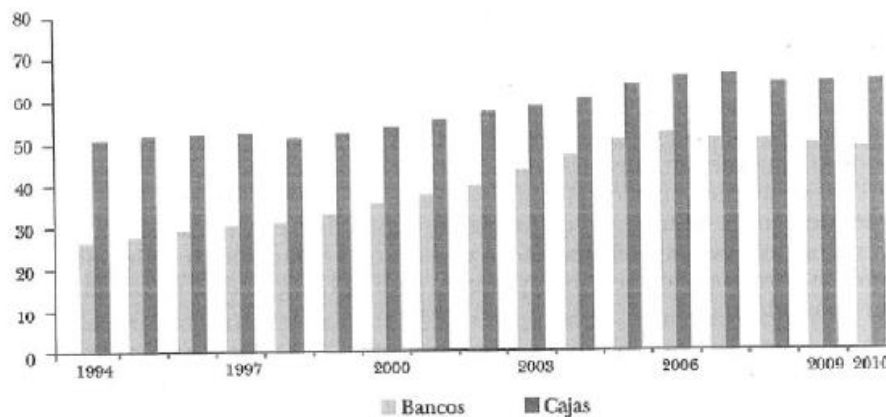


Fuente: Adaptado de Calvo, J. (2013).

Este crecimiento de las cajas de ahorro se debe en gran medida su expansión geográfica. A partir de 1988, se produjo un proceso de liberalización y se empezó a distribuir su actividad por cualquier parte del territorio español abriendo nuevas

oficinas. Empezaron a crecer y con ello incrementaron la demanda de créditos, en torno a un 60% iban destinados a la construcción (Véase gráfico 6). Hasta que llegó un momento en el que la situación se volvió insostenible y estalló la burbuja inmobiliaria.

Gráfico 6. Crédito relacionado con la construcción otorgado por bancos y cajas de ahorro, 1994 – 2010 (en porcentaje sobre el crédito total)



Fuente: Adaptado de García y Myro (2011).

Mientras que en el resto de entidades de otros países ya se reflejaban deterioros de activos para el año 2008-2009, en España las consecuencias de esta crisis no se empezaron a presentar hasta mediados de 2010 (Berges y Ontiveros, 2014) Como consecuencia del fuerte deterioro que sufrieron los balances de las entidades de crédito, el gobierno trató de solucionar esta situación creando el Fondo de Reestructuración Ordenada Bancaria (FROB). Es un organismo controlado por el Estado que interviene y promueve la absorción de cajas de ahorro inyectándoles capital. Este organismo apoya la reestructuración del sistema financiero y la mejora de la solvencia de entidades afectadas así como un esfuerzo por sanearlas. Asimismo, interviene a aquellas entidades no viables.

Este hecho ha afectado a la estructura del sistema bancario que, desde 2008 el número de entidades ha disminuido drásticamente y con ello se ha reducido el número de oficinas, empleados y costes. Esto se traduce en 7.800 sucursales cerradas y 30.000 trabajadores despedidos desde el estallido de la crisis hasta el 2012 (García y Myro, 2013). Se ha producido una conversión de cajas de ahorro en bancos así como otra serie de operaciones como fusiones, adquisiciones o intervenciones del Banco de España.

Las cajas de ahorro que hasta la presente crisis representaban el 50% del sistema (Berges y Ontiveros, 2013) han sido las entidades de crédito que más se han visto afectadas en este proceso de reducción. Si en 2005 eran 47, en 2013 eran 13 las cajas de ahorro que, controladas total o parcialmente por el FROB seguían operando en el sistema bancario español (Véase tabla 2). Hasta el día de hoy, en el que únicamente quedan en funcionamiento dos cajas: Caixa Ontinyent y Caixa Pollença.

Tabla 2. Rasgos básicos del sistema bancario español, 1985 -2013 (número)

	1985	1995	2005	2013
Bancos¹	98	112	74	54
Cajas	79	51	47	13
Cooperativas	146	97	83	41
TOTAL	323	260	204	108

¹ *Sociedades Anónimas españolas.*

Fuente: Elaboración propia a partir de García y Myro (2013)

En cuanto al resto de entidades su reducción también ha sido notoria permaneciendo 54 bancos españoles y 41 cooperativas con respecto a los 112 y 97 que había en 1995. En total, junto con las cajas de ahorros, existen 108 entidades bancarias. Como resultado de esta disminución, se ha concentrado el sistema bancario español en las seis primeras entidades más grandes en tamaño ya que poseen en 70% de los activos de la banca (Myro y García, 2013).

En definitiva, la crisis financiera y económica ha ocasionado una conversión en el sistema financiero español, que consta de un número reducido de entidades de crédito siendo los bancos los que poseen mayor poder de mercado. Ha pasado a ser un sector dinámico que tras varios procesos de desregularización y desintermediación, entre otros, ha originado cambios en la actividad bancaria.

3.3 Situación actual

Últimamente el sistema financiero se ha visto lastrado como consecuencia de los distintos escándalos que han ido apareciendo y que han agravado más la evolución de la economía así como consecuencia de la crisis. Las prácticas que desarrollaron algunas entidades bancarias en los últimos años no fueron las más apropiadas favoreciendo la especulación. Entre otras, se encuentra la venta de complejos derivados financieros, un incremento incontrolado de financiación para el sector inmobiliario y un sobredimensionado apalancamiento crediticio.

Cabe señalar que durante el boom inmobiliario, uno de cada ocho trabajadores se encontraba en el sector de la construcción, representando casi un 13% del total de la población activa. Mientras que en EE.UU suponía el 6% las personas que estaban trabajando en este sector (Olcese, 2013). De ahí que la situación española fuera alarmante.

Esta crisis ha dañado a la actividad de los mercados mermando principalmente la reputación del sector financiero (Bravo *et al.*, 2011). El desprestigio de las entidades ha

puesto en entredicho su imagen pública entendiendo como tal la imagen que un consumidor se lleva de dicha entidad como consecuencia de toda la información que recibe. Es por tanto fundamental mantener una percepción positiva puesto que apenas hay diferencias en cuanto a productos y servicios de una entidad a otra, convirtiéndose así en un componente diferenciador.

Por una parte, dicha situación se traduce en una indignación popular por la actuación de las grandes entidades financieras donde predomina el descontento y la pérdida de confianza generada. Es así que solicitan una reforma del sistema financiero y una mejora en la evaluación de las prácticas empresariales (Pérez y Rodríguez, 2012). Se persiguen cambios en todos los ámbitos económico, ambiental, social y ético debido a las malas actuaciones del Gobierno Corporativo y a la nula Responsabilidad Social.

Por otra parte, la Autoridad Bancaria Europea (EBA) sostiene que una mala reputación de los bancos conlleva un riesgo para la estabilidad financiera. Esto es consecuencia de una decadencia en la imagen del sector de la banca después de determinadas manipulaciones en productos financieros. Según su presidenta, Andrea Enrí, afirma que “antes se veía a los bancos como el cerebro del sistema y eso facilitaba el flujo de liquidez, mientras hoy se les percibe como algo perjudicial para la economía” (Europa Press, 2015).

Es por ello que las entidades bancarias tienen que mejorar su reputación, y ante una crisis de responsabilidad es necesario impulsar principios de transparencia y confianza en los impactos económicos, sociales ambientales y de gobernanza. A través de la Responsabilidad Social se muestra un compromiso por garantizar la sostenibilidad en toda la cadena de valor despertando un mayor interés por gestionar la RSC. De esta forma, llevan a cabo actuaciones que pretenden recuperar la confianza de los inversores creando una buena imagen y teniendo buena voluntad. En cierto modo se ha estudiado como la RSC va acorde a los períodos de crisis económica, es decir, cuando no existe una gestión responsable y sostenible conlleva a problemas financieros y, el hecho de trabajar de forma efectiva ayuda a reducir los impactos negativos en una desaceleración (Pérez y Rodríguez, 2012).

Como consecuencia a la mala imagen de los bancos convencionales, existe como alternativa la banca ética. Se distinguen dos tipos, una de ellas distribuida en el centro de Europa denominada Triodos Bank y, la otra Fiare Banca Ética que se encuentra en el sur de Europa comercializándose en España. La diferencia entre ellas radica en su personalidad jurídica, la primera es una sociedad anónima mientras que la segunda es una cooperativa de crédito.

Ambas tienen como características relevantes: la transparencia y la inversión socialmente responsable. De esta forma cualquier persona puede conocer todo tipo de información sobre el banco ya sean proyectos que firman o inversiones que realizan. Su financiación va destinada a acciones sociales o medioambientales, y nunca para

especular o para proyectos con falta de ética. Se puede decir que ésta es la gran diferencia con respecto a los bancos convencionales que no especulan con el dinero y el cliente sabe en todo momento en qué están utilizando su dinero. No utilizan el secreto bancario ni el fraude fiscal y hay una gran diferencia salarial donde la escala de un banco ético va de 1 a 10 mientras que en los grandes bancos es de 1 a 200.

Sin embargo, este tipo de banca todavía no está extendida por la sociedad puesto que para muchos ciudadanos es desconocida. Pero, debido a la mala reputación de los bancos convencionales se cuestiona la idea de traspasar sus ahorros a este tipo de opción. De hecho, en países del norte de Europa, el banco Triodos Bank, tiene una cuota de mercado sobre el 20-30% mientras que España esto no ocurre esperando que la tendencia se vaya invirtiendo (Sanchis, 2015).

En conclusión, la crisis del sistema financiero marca un hecho en esta evolución de la RSC en el que dichas entidades asumen la responsabilidad de buscar soluciones para garantizar un desarrollo más sostenible a largo plazo y recuperar y proyectar una imagen positiva de cara a la sociedad. Tienen que hacer frente a los problemas estructurales de la economía logrando un modelo más sostenible. Pero para ello, se debe contar con un sistema financiero estable y resistente que tenga arraigados principios éticos sólidos.

3.4 Principales entidades bancarias

Para el objeto de este estudio se van a analizar las memorias de sostenibilidad de las siete principales entidades bancarias: Banco Popular, Bankia, Bankinter, Banco Santander, CaixaBank, BBVA y Banco Sabadell, seleccionadas por su fuerte posicionamiento en el mercado y por las políticas que desarrollan. Seguidamente, se hará una pequeña descripción de cada banco para conocer con mayor detalle los datos e intereses de cada uno de ellos.

3.4.1 Banco Popular Español



Figura 5. Logotipo Banco Popular

Banco Popular Español nació el 14 de Julio de 1926 con el objetivo de "proporcionar a cuantos utilicen sus servicios las mayores facilidades en toda clase de asuntos económicos y bancarios" (Banco Popular, 2015). Actualmente, es el quinto grupo bancario español por capitalización bursátil, que dispone de más de 2.000 sucursales repartidas por toda España y 200 en el extranjero. Además cuenta con 15.000 profesionales en el sector bancario y sus beneficios ascienden a 329.901 miles de euros.

El Grupo Banco Popular está formado por un banco matriz, Banco Popular Español, y por cinco bancos: Banco Pastor, Popular Banca Privada, Banco Popular Portugal y TotalBank. Además cuenta con la participación de BancoPopular-e, TargoBank y Ve por Más entre otras. Entre su presidencia se encuentra Ángel Ron Güimil.

El 90% de su modelo de negocio se centra en un mercado minorista ofreciendo productos y servicios financieros en materia de banca comercial y banca de empresas. Son 5,5 millones de clientes repartidos en 17 países.

Banco Popular busca un compromiso con sus *stakeholders*, responsabilidad y eficacia en su actividad y valor para impulsar la cultura corporativa. Entre su visión, misión y valores se encuentra una entidad garante y con visión de futuro.

Tabla 3. Visión, misión y valores de Banco Popular

VISIÓN	MISIÓN	VALORES
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ser un banco de clientes, especializado en PYMEs, capaz de aportar soluciones ajustadas a cada necesidad. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ser un grupo económico excelente, íntegro y responsable en la prestación de servicios financieros y en la creación de valor sostenible para el accionista. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Cercanía ▪ Integridad ▪ Calidad de servicio ▪ Rigor ▪ Compromiso ▪ Eficiencia

Fuente: Informe Integrado 2014 – Banco Popular

En su política de negocio se introduce la Responsabilidad Social Corporativa con el fin de asentar una cultura empresarial responsable y preocupada por la sociedad. En consecuencia se ha establecido un Plan Director de RC – Horizonte 2020, un programa que tiene el propósito de gestionar de forma sostenible sus recursos, los riesgos y las oportunidades del entorno.

Además, a partir del año 2003, se lleva elaborando el Informe Anual de Responsabilidad Social Corporativa para informar sobre las actuaciones que realizan y, desde 2004 se ha confeccionado siguiendo los indicadores de la Guía de *Global Reporting Initiative*. Dicha memoria es verificada por PriceWaterhouseCoopers a partir de 2005 para dar certeza de la información que se publica.

3.4.2 Bankia

Bankia S.A es la creación de siete cajas de ahorros que, a través de una fusión fría o Sistema Institucional de Protección (SIP) se constituyó. Fue el 30 de Julio de 2010, formada por Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Madrid, Caja de Ahorros de Valencia, Castellón y Alicante (Bancaja), Caja Insular de Ahorros



Figura 6. Logotipo de Bankia

de Canarias, Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Ávila, Caixa d'Estalvis Laietana, Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Segovia y Caja de Ahorros de la Rioja. El 1 de enero de 2011, Bankia pertenece al Grupo Financiero y de Ahorros (BFA) y es la entidad pionera del Grupo Bankia. Su presidente, José Ignacio Goirigolzarri.

Dicha entidad lleva a cabo un proceso de reestructuración para el período 2012-2017 y por consiguiente un Plan Estratégico de tres años desde el 2012 al 2015 con el objetivo de paliar los principales problemas de Bankia: solvencia, rentabilidad y eficiencia. Con el fin de comprobar su cumplimiento se establecen una serie de principios para dar transparencia.

Además para el funcionamiento del mismo se necesita establecer una misión y unos valores que guíen la actuación de las personas. A partir de estos principios se quiere lograr un mejor banco.

Tabla 4. Visión, misión y valores de Bankia

Visión	Misión	Valores
Trabajar desde los principios para poner la mejor banca en tu servicio	<ul style="list-style-type: none"> - Prestar un servicio eficiente y de gran calidad a nuestros clientes. - Retribuir a nuestros accionistas de forma competitiva. - Realizar una aportación positiva a las finanzas públicas. - Proporcionar el desarrollo profesional a nuestros empleados. - Contribuir a la mejora de calificación y percepción por los mercados del sistema financiero 	<ul style="list-style-type: none"> - Profesionalidad - Integridad - Compromiso - Cercanía - Orientación al logro

Fuente: Elaboración propia a partir de Bankia (2015)

Actualmente, el banco tiene contacto con más de siete millones y medio de clientes distribuidos por las 1.917 oficinas que hay en España y, en 2014 obtuvo un beneficio neto atribuido de 747 millones de euros.

Bankia preocupada por los impactos en el entorno, de forma voluntaria introduce en sus actuaciones la Responsabilidad Social Corporativa. Dichas prácticas se publican en informes que son de interés para todos los *stakeholders*. Además, cuentan con un Código de Ética y de Conducta que pretende mejorar las relaciones con los empleados.

3.4.3 Bankinter

En Junio de 1965 nació **Bankinter** gracias a la aportación del Banco Santander y de *Bank of America* en un 50% cada uno. Siete años más tarde, se convierte en un banco comercial independiente de sus fundadores. El motivo, su salida a la Bolsa de Madrid.



Figura 7. Logotipo Bankinter

Pretenden desarrollar su actividad bancaria de la mano de su presidente Pedro Guerrero. Que después de estos años de cambios regulatorios, continúan creciendo. Los valores que definen su actitud y que fortalecen su marca son: agilidad, entusiasmo, integridad y originalidad.

Tabla 5. Visión, misión y valores de Bankinter

Visión	Misión	Valores
Ser excepcionales a diario.	Crear valor en el largo plazo para los accionistas, los clientes, los empleados y la sociedad en general	<ul style="list-style-type: none"> - Agilidad - Entusiasmo - Integridad - Originalidad

Fuente: Elaboración propia a partir de Bankinter (2015)

Ofrece un conjunto de productos y servicios financieros junto asesoramiento a clientes y simulaciones de productos entre otros. Garantiza un entorno laboral motivador para el que dispone de 4.170 empleados en España formados, jóvenes y flexibles. Sus beneficios ascienden a 197,3 millones de euros.

En relación a la Responsabilidad Social Corporativa, Bankinter está comprometida con crear valor y responder a las necesidades de sus *stakeholders*. Quiere colaborar con un entorno social, económico y ambiental responsable que vaya más allá del cumplimiento legal. Para ello, han elaborado un Plan de Sostenibilidad 2012-2015 definido como “Tres en raya”, que proviene de las tres crisis que ha sufrido el entorno económico, social y ambiental. Hace referencia a la crisis económica en lo que respecta a hipotecas subprime, social por el envejecimiento de la población y, ambiental por la contaminación y el cambio climático. De esta forma se pretende reducir los impactos negativos e impulsar los positivos.

Los cuatro pilares que fortalecen este plan se basan en implicar a los empleados así como a los distintos grupos de interés en la estrategia de la empresa mediante la formación, usar tecnologías modernas e innovadoras, utilizar sistemas de gestión para mejorar el desempeño de la actividad y crear calidad además de trabajar por una prestación de servicios más profesional.

Para mejorar también la transparencia, se elaboran informes de sostenibilidad a través del *Global Reporting Initiative* en la versión 3.1, información que ha sido verificada por una firma externa, Deloitte.

3.4.4 Banco Santander

El origen del **Banco Santander** empieza el 15 de Mayo de 1857 que, hasta día de hoy ha experimentado un auge en su crecimiento de la mano de Emilio Botín. Tras su fallecimiento, el 9 de Septiembre de 2014, la nueva presidenta es Ana Botín. En dicho año, Grupo Santander se posiciona como el primer banco de la zona euro y el undécimo a nivel mundial. Se encuentra diversificado geográficamente destacando entre los diez principales mercados con cuotas de mercado elevadas a España, Alemania, Polonia, Portugal, Reino Unido, Brasil, México, Chile, Argentina y Estados Unidos.

Cuenta con 117 millones de clientes repartidos por todos continentes a los que se ofrece un servicio profesional gracias a sus 185.405 empleados de los cuales 45% son hombres y 55% son mujeres dándose una equidad de género en la plantilla. Son 3,2 millones de accionistas y sus beneficios ascienden a 5.800 millones de euros, un 33% más que el año anterior.

Para desarrollar este modelo de negocio fijan qué pretenden conseguir y cómo lo van a lograr definiendo una serie de valores. Expresan cómo actúan, es decir, su comportamiento ante clientes y ante la sociedad en general.

Tabla 6. Visión, misión y valores de Banco Santander

Visión	Misión	Valores
Convertirse en el mejor banco comercial, ganándonos la confianza de nuestros empleados, clientes, accionistas y de la sociedad en general.	Ayudar a las personas y empresas a progresar.	- Sencillo - Personal - Justo

Fuente: Elaboración propia a partir de Banco Santander (2015)

Además de ello, Santander muestra su marca como diferente, significativa y memorable que está en todos sus negocios, canales y geografías. Demuestra posicionamiento.



Figura 8. Logotipo Banco Santander

Por último, en relación a la Responsabilidad Social Corporativa cabe decir que en 2013, *Financial Times* premió al Banco Santander como el Banco global más sostenible. Este premio representa su compromiso con la sociedad y con la economía del país teniendo en cuenta su impacto en el medio ambiente. Para ello, invirtieron en educación, investigación y emprendimiento como forma de apoyo a futuros jóvenes.

3.4.5 CaixaBank

En 1904, por la fundación de la Caja de Pensiones para la Vejez y de Ahorros de Cataluña y Baleares nace La Caixa. Años más tarde, para junio de 2011 dicha entidad traspasa su negocio a **CaixaBank** convirtiéndose en el décimo banco de la Eurozona por capitalización bursátil y, en uno de los grupos financieros líder del mercado español. Cuenta con 14 millones de clientes y con más de 5.000 oficinas en España cuyo presidente es Isidro Fariné Casas.



Figura 9. Logotipo CaixaBank

Se ha planteado un Plan Estratégico 2015-2018 “Ser líderes en confianza y rentabilidad” ya que después de la crisis del sistema financiero se generó cierta desconfianza en los bancos y disminuyó su reputación, así como bajó la rentabilidad. De este modo se pretende trabajar valores como la calidad, confianza y compromiso social para progresar.

Tabla 7. Visión, misión y valores de CaixaBank

Visión	Misión	Valores
Ser el grupo financiero líder en España, con vocación global, reconocido por su responsabilidad social, calidad de servicio, solidez financiera y capacidad de innovación	Satisfacer íntegramente las necesidades financieras del mayor número de clientes mediante una oferta de productos adecuada y completa y una excelente calidad de servicio, con el compromiso de aportar valor a clientes, accionistas, empleados y al conjunto de la sociedad.	<ul style="list-style-type: none"> - Calidad - Confianza - Compromiso social

Fuente: Elaboración propia a partir de CaixaBank (2015)

La visión del CaixaBank es un objetivo a largo plazo que necesita la cooperación de un buen gobierno corporativo con una actitud responsable y que trabaje de forma honesta. Se requiere actuar siguiendo unos principios y unas prácticas sostenibles. Para ello, existe un equipo que se encargue de estas funciones, Comité de Reputación Corporativa, es decir, que controle las políticas de responsabilidad corporativa.

Con este comportamiento, se evoluciona hacia el progreso social y medioambiental de la entidad. Asimismo, disponen de Código Ético y Principios de actuación para respetar las relaciones con los *stakeholders*.

3.4.6 Banco Bilbao Vizcaya Argentaria (BBVA)



Figura 10. Logotipo BBVA

BBVA se ha ido constituyendo gracias a un centenar de entidades financieras que han apoyado este proyecto. El origen se sitúa en Bilbao, en 1857, cuando nace el Banco de Bilbao, a partir de entonces se van incorporando otros bancos para ampliar su tamaño hasta finalmente crear un grupo financiero. Así pues, en 1988, se fusiona el Banco de Bilbao y Banco Vizcaya mediante un pacto de fusión formando BBV y el 19 de octubre de 1999, BBV y Argentaria llegan a un acuerdo fundando un nuevo banco: BBVA.

Gracias a este amplio proyecto empresarial, dicho banco crece con una dimensión destacada, con una fuerte solvencia patrimonial y con una buena estructura financiera. En enero de 2000, BBVA se adopta como marca única convirtiéndose a día de hoy en un grupo multinacional líder, que opera en 31 países con 51 millones de clientes en todo el mundo. Es la primera entidad bancaria de México y es líder de franquicias en América del Sur y en Sunbelt (EE.UU). Se está expandiendo en mercados con un alto crecimiento convirtiéndose en un grupo financiero más global.

Para ello, trabajan 109.000 personas en 8.135 oficinas de todo el mundo, cuenta con cerca de un millón de accionistas y unos beneficios atribuidos al Grupo de 2.759 millones de euros. De tal modo, es reconocido como un referente mundial por su marca diferenciada y por su posición de liderazgo. Francisco González está a la cabeza de esta entidad.

Su visión, lo que la entidad aspira a ser, es trabajar para que las personas, clientes, empleados y sociedad en general tengan un futuro mejor. Por ello, es necesario conocer los intereses de los *stakeholders* ya que tendrán un impacto en el modelo de negocio, en la cultura de la empresa y en el comportamiento del personal.

Tabla 8. Visión, misión y valores de BBVA

Visión	Misión	Valores
Trabajar por un futuro mejor para las personas	Entregar los mejores productos y servicios financieros	- Integridad - Prudencia - Transparencia

Fuente: Elaboración propia a partir de BBVA (2015)

Con estos valores se pretende crecer y construir un banco responsable. Así, se ha elaborado un Plan de Negocio Responsable que sostiene una visión a largo plazo, una relación con los empleados y un apoyo a las actuaciones que se desarrollan. En dicho plan es importante una comunicación transparente, clara y responsable ya que con estos principios se fortalece la confianza de las personas.

Además cuenta con un código de conducta donde se constituyen los modelos de comportamiento que deben ser seguidos por todos.

3.4.7 Banco Sabadell



Figura 11. Logotipo Banco Sabadell

El **Banco Sabadell** se fundó el 31 de Diciembre de 1881 en Sabadell (Barcelona) por un grupo de 127 empresarios y comerciantes con el propósito de financiar a la industria. Ahora, es el cuarto grupo bancario español y el segundo en Cataluña. Al grupo se le atribuyen unos beneficios de 81,2 millones de euros y cuenta con 237.830 accionistas. Esta notoria posición se debe a un equipo preparado y joven que dispone de recursos tecnológicos y comerciales modernos.

Actualmente, su presidente, Josep Oliu, se ha centrado en alcanzar un crecimiento rentable para crear valor a los accionistas mediante una estrategia de diversificación de negocios. Su modelo se basa en contactar con clientes a largo plazo y así mantener su fidelización. Para ello, cuenta con 17.924 profesionales (50,5% hombres y 49,5% mujeres) que ofrecen productos y servicios además de orientación para buscar la máxima calidad.

Tabla 9. Visión, misión y valores de Banco Sabadell

Visión	Misión	Valores
<p>Ser un banco que piensa, decide y actúa priorizando el largo plazo en las relaciones con las personas y con la sociedad en general condiciona la toma de decisiones y cómo estas se comunican.</p> <p>Implica qué actuaciones deben hacerse, de qué forma hacerlas, y también qué actuaciones no tienen cabida</p>	<p>Ofrecer las mejores soluciones bancarias y financieras a los clientes</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Voluntad de servicio - Proximidad - Adaptabilidad - Orientación comercial - Innovación - Profesionalidad - Ética y responsabilidad social - Austeridad - Prudencia - Trabajo en equipo

Fuente: Elaboración propia a partir de Banco Sabadell (2015)

El Banco Sabadell incorpora de forma voluntaria la Responsabilidad Social Corporativa a su estrategia de empresa. Se trata de un modelo a medio y largo plazo que pretende potenciar la economía y el crecimiento del negocio de forma ética y responsable. Tiene como objetivo prevenir los impactos negativos e incorporar aquellos impactos que mejoren la gestión empresarial.

Desde el año 2003, se implanta códigos, políticas y normas que garanticen una conducta ética y responsable. En el año 2004, se unió al Pacto Mundial de las Naciones Unidas siguiendo los Diez Principios en relación a los derechos humanos, derechos laborales y protección al medio ambiente. Para el año 2013, se elaboró el Plan Director de Responsabilidad Social Corporativa en el que se manifiestan los valores y los principios éticos que dicho banco debe cumplir.

La información correspondiente a Responsabilidad Social del año 2013 está recogida en la memoria de sostenibilidad de *Global Reporting Initiative* versión G3.1 que ha sido verificada por un externo mediante la norma ISAE 3000.



IV. ANÁLISIS DE LA GESTIÓN DE RRHH EN EL SECTOR BANCARIO



4.1 Metodología

En este capítulo, se van a analizar los informes de sostenibilidad de las principales entidades bancarias españolas con el fin de conocer su compromiso con la sociedad. Dentro de la RSC, un aspecto fundamental es la transparencia, centrada en fomentar la calidad de la información. El motivo de comunicar estas prácticas de forma objetiva y contrastable es debido a los diversos escándalos financieros surgidos en los últimos años por enriquecimiento fraudulento, falseamiento de datos u ocultación de la verdad.

Las empresas deben informar con claridad de sus prácticas. Para ello, *Global Reporting Initiative* promueve la elaboración de informes de RSC estableciendo criterios uniformes y estándares que permiten comparar compañías del mismo sector. Pone a su disposición orientación a cualquier tipo de empresa independientemente de su sector, localización o tamaño, ya sean grandes compañías que cotizan en mercados de valores como pequeñas empresas con un volumen de operaciones bajo.

Es así que la mayoría de las empresas que publican informes de sostenibilidad siguen el marco GRI (GRI, 2015). Para su obtención se ha visitado las páginas web vía online de las distintas entidades bancarias o accediendo a través de la página web *Global Reporting Initiative*. Una vez conseguidas las memorias, se ha focalizado el estudio sobre cinco indicadores de prácticas laborables por la importancia que tienen.

Los indicadores que han sido analizados son:

Empleo	LA1. Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.
Relaciones Empresa/ Trabajador	LA5 Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son específicas en los convenios colectivos.
Salud y Seguridad Laboral	LA7 Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.
Formación y Evaluación	LA10 Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.
Diversidad e Igualdad de Oportunidades	LA 14 Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.

4.1.1 Memorias de Sostenibilidad GRI

Las memorias de sostenibilidad también conocidas como “triple cuenta de resultados” o más conocido en término anglosajón “*triple bottom line*” son las herramientas más ampliamente utilizadas para comunicar su Responsabilidad Social Corporativa. Son utilizadas por empresas comprometidas con la sociedad en tanto que informa a todas las partes interesadas de sus prácticas empresariales de forma clara y homogénea. Es decir se trata de un canal de comunicación capaz de llegar a multitud de usuarios con una gran implicación.

Como ya se ha comentado anteriormente, en estos informes se muestran los impactos originados en su actividad ya sean positivos o negativos; además de la misión y valores de la empresa, el tipo de gobernanza, su estrategia y su compromiso con una economía sostenible.

Según GRI, las memorias de sostenibilidad abarcan la “medición, divulgación y rendición de cuentas frente a grupos de interés internos y externos en relación con el desempeño de la organización con respecto al objetivo de desarrollo sostenible” (GRI, 2015).

Tal es su importancia que en las últimas décadas y especialmente durante el siglo XXI la publicación de informes de sostenibilidad se ha disparado (Urcelay, 2007). El motivo de este auge deriva de una mejora en la imagen y reputación de la compañía además de una mayor transparencia y rendición de cuentas en la divulgación de las actuaciones sostenibles.

Ahora bien, ¿Cómo elaborar una memoria de sostenibilidad? La Guía GRI establece una serie de elementos que deben aparecer en todo informe:

- **Principios y Orientaciones**: se explica el contenido del informe, además de los métodos a utilizar para conseguir una calidad de la información. Está constituida por cuatro aspectos que son necesarios para la elaboración de memorias de sostenibilidad.

- Orientaciones para la definición del contenido de la memoria.
- Principios para la definición del contenido en la memoria.
- Principios para garantizar la calidad de la memoria.
- Orientaciones sobre la cobertura de la memoria.

- **Contenidos básicos**: información que debe incluir toda organización en la memoria. Contiene aspectos relevantes y de interés tanto para los grupos de interés como para la propia empresa. Para ello, tienen que llevar a cabo un proceso de recopilación de datos incluyendo:

- **Perfil**: datos acerca de la empresa objeto de estudio, exponiendo la estrategia de negocio y sus actuaciones de gobierno corporativo.

- **Enfoque de la dirección:** describe el método de gestión de cada organización así como el contexto en el que se encuentra para entender su comportamiento.
- **Indicadores de desempeño:** indicadores que permiten comparar aspectos económicos, ambientales y sociales entre distintas organizaciones.

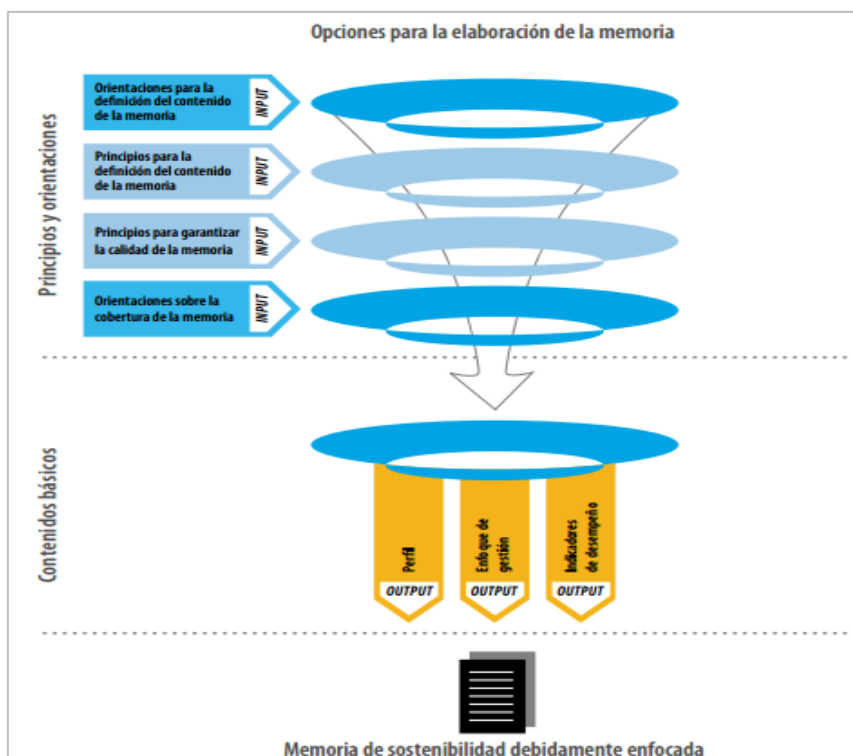


Figura 12. Visión general de la Guía GRI - Elaboración de memorias de sostenibilidad. Fuente: Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad. GRI (2006).

Además de la propia Guía, el GRI ha elaborado otros documentos complementarios para ampliar el uso de memorias de sostenibilidad. Para cada uno de los indicadores de desempeño existen unos protocolos de indicadores. En ellos se muestra una pequeña definición además de otros aspectos a tener en cuenta como sugerencias para su elaboración o información necesaria a recopilar para el informe.

Existen también suplementos técnicos y sectoriales. Los primeros facilitan indicadores específicos sobre algunos aspectos de la elaboración de los informes, para ayudar a su preparación. Los suplementos sectoriales como su nombre bien indica son guías GRI pero adaptadas a determinados sectores que contienen indicadores de desempeño concretos del sector para comprender mejor sus principales preocupaciones. Se ofrece asesoramiento a cuestiones específicas del área.

Por último, aclarar que las memorias de sostenibilidad no necesitan obligatoriamente una auditoría externa para certificar que todo lo descrito en el informe es verdad. *Global Reporting Initiative* establece tres niveles A, B y C en función del contenido desarrollado en la memoria. Y, en el caso que vayan acompañadas de (+) significa que

la memoria ha sido verificada externamente. En la figura 13 se puede observar qué criterios se aplican a cada nivel:

Nivel de aplicación de memoria		C	C+	B	B+	A	A+
Contenidos básicos	Información sobre el Perfil según la G3	Informa sobre: 1.1 2.1 - 2.10 3.1 - 3.8, 3.10 - 3.12 4.1 - 4.4, 4.14 - 4.15	Verificación externa de la Memoria	Informa sobre todos los criterios enumerados en el Nivel C además de: 1.2 3.9, 3.13 4.5 - 4.13, 4.16 - 4.17	Verificación externa de la Memoria	Los mismos requisitos que para el Nivel B	
	Información sobre el Enfoque de Gestión según la G3	No es necesario		Información sobre el Enfoque de Gestión para cada Categoría de Indicador		Información sobre el Enfoque de Gestión para cada Categoría de Indicador	
	Indicadores de Desempeño según la G3 & Indicadores de Desempeño de los Suplementos Sectoriales	Informa sobre un mínimo de 10 Indicadores de Desempeño, y como mínimo uno de cada dimensión: Económica, Social y Ambiental.		Informa sobre un mínimo de 20 Indicadores de Desempeño y como mínimo uno de cada dimensión: Económica, Ambiental, Derechos Humanos, Prácticas laborales, Sociedad, Responsabilidad sobre productos.		Informa sobre cada Indicador principal y sobre los Indicadores de los Suplementos Sectoriales* de conformidad con el principio de materialidad ya sea a) informando sobre el indicador o b) explicando el motivo de su omisión.	

*Versión final del Suplemento Sectorial

Figura 13. Nivel de aplicación de la Guía G3. Fuente: Niveles de Aplicación del GRI (2006).

En definitiva, las empresas tienen que involucrarse en elaborar de forma continua memorias de sostenibilidad puesto que les ayuda a establecer la estrategia, las metas, gestionar los cambios u organizar nuevos planes. De este modo, se conseguirá una mejora en los resultados.

4.1.2 Indicadores GRI

En los últimos años, GRI se ha convertido en un referente dentro del área Responsabilidad Social Corporativa por toda la información que proporciona así como por todo el asesoramiento que ofrece a las empresas a la hora de fijar la estrategia de RSE, implantar planes de acción y evaluar resultados.

En Junio de 2000 GRI lanzó su primera guía para empresas estableciéndose las primeras directrices (Urcelay, 2007). Dos años más tarde da a conocer la segunda versión de indicadores, conocidas como G2, con una difusión máxima. Sin embargo, expertos, empresas y grupos de interés continuaron trabajando para lanzar una nueva versión, en el año 2006, conocida como G3. En ellas se explican los aspectos de sostenibilidad que las empresas pueden incorporar de forma progresiva a su modelo con el fin de dar más transparencia a su actividad.

En el año 2011, GRI sigue avanzando y publica las directrices G3.1. Se trata de una versión actualizada de G3 que aporta orientación sobre los impactos de la empresa, los derechos humanos y de género y sobre el contenido del informe de sostenibilidad.

Ahora mismo, G4 *Sustainability Reporting Guidelines* es la cuarta y última generación de GRI, posterior a las directrices G3 y G3.1. Esta reciente versión fue elaborada por opiniones de grupos de interés y de expertos en varias áreas con el fin de mejorar las prácticas y, que éstas se conviertan en un hábito. Pretende ayudar a las organizaciones a elaborar las memorias de forma rigurosa estableciendo metas, midiendo el desempeño y la gestión.

Esta nueva guía fue emitida en mayo de 2013 de modo que, para este estudio los informes de sostenibilidad con los que principalmente se va a trabajar siguen las directrices G3 o G3.1 excepto en un caso que ya ha implantado las directrices G4. Sin embargo, a partir del 31 de Diciembre de 2015, todos los informes publicados con posterioridad a esa fecha deben seguir las Directrices G4. Ahora, se ofrece un período de transición para que las organizaciones conozcan los cambios producidos en el contenido de las guías.

Por tanto, al aplicar las Directrices G3, los indicadores de sostenibilidad se constituyen en tres áreas: económico, ambiental y social. Y, ésta última se subdivide en cuatro categorías: trabajo, derechos humanos, sociedad y responsabilidad de producto. En la siguiente tabla se puede observar dicha clasificación:

Tabla 10. Indicadores *Global Reporting Initiative*

DIMENSIÓN	CATEGORÍA	ASPECTOS
DIMENSIÓN ECONÓMICA	Desempeño Económico	<ul style="list-style-type: none"> - Desempeño económico - Presencia en el mercado - Impactos económicos indirectos
DIMENSIÓN AMBIENTAL	Desempeño Ambiental	<ul style="list-style-type: none"> - Materiales - Energía - Agua - Biodiversidad - Emisiones y vertidos - Productos y servicios - Cumplimiento Normativo - Transporte - General
DIMENSIÓN SOCIAL	Desempeño de Prácticas Laborales y Ética del Trabajo	<ul style="list-style-type: none"> - Empleo - Relaciones empresa/ trabajadores - Salud y Seguridad en el trabajo - Formación y Educación - Diversidad e Igualdad de Oportunidades
	Desempeño de Derechos Humanos	<ul style="list-style-type: none"> - Prácticas de Inversión y abastecimiento - No discriminación - Libertad de Asociación y Convenios Colectivos - Explotación infantil - Trabajos forzados

		<ul style="list-style-type: none"> - Prácticas de seguridad - Derechos de los indígenas
	Desempeño de Sociedad	<ul style="list-style-type: none"> - Comunidad - Corrupción - Política Pública - Comportamiento de competencia desleal - Cumplimiento normativo
	Desempeño de la Responsabilidad sobre Productos	<ul style="list-style-type: none"> - Salud y seguridad del cliente - Etiquetados de productos y servicios - Comunicaciones de marketing - Privacidad del Cliente - Cumplimiento Normativo

Fuente: Elaboración propia a partir de GRI (2015)

Este estudio, se centra en el ámbito social en concreto en los indicadores sobre **desempeño de prácticas laborales y ética del negocio**. Aquí, se incluyen normas reconocidas a nivel internacional como la Declaración Universal sobre los Derechos Humanos de las Naciones Unidas y sus Protocolos, la Declaración de la OIT sobre principios y Derechos fundamentales del Trabajo, la Declaración de Viena y Programa de Acción.

Entre otros, se explica los programas de formación que la empresa ofrece a sus trabajadores, los procesos de seguimiento y medición, testificación de sus actuaciones laborales, etc. Aspectos que se verán más adelante sobre cada entidad bancaria.

4.2 Gestión de RRHH

Los recursos humanos (RRHH) han existido desde hace décadas, pero es en el siglo XXI cuando ha empezado a cobrar una mayor importancia entre las organizaciones, despertando un interés por gestionar a las personas. Esto es debido a un incremento en la complejidad de las funciones y fundamentalmente al valor que aportan las distintas personas para conseguir el éxito empresarial.

Actualmente, esta área, se considera un factor estratégico dentro de las organizaciones puesto que los empleados se han convertido en un recurso valioso y, en muchas ocasiones irremplazable. De ahí, la importancia de integrar el área de recursos humanos tanto en los objetivos como en la misión y visión de la empresa. Al mismo tiempo, se debe incorporar la Responsabilidad Social Corporativa en las prácticas de RRHH y, de esta forma mejorar el clima laboral y sus rendimientos.

Esta política afecta a todos los grupos de interés pero, en especial a los trabajadores. Ahora bien, esto no quiere decir que se prescindan de los intereses del resto de *stakeholders*, como los accionistas. A través de una política de principios se debe llegar

a un acuerdo para conseguir un equilibrio ente lo social y lo económico. Ésta tiene que ser seguida por todos los miembros de la empresa, desde los cargos más altos hasta los niveles más bajos del organigrama.

De esta forma, se fomenta la comunicación y el trato con todos los empleados contribuyendo al trabajo en equipo, al desarrollo profesional y al progreso de aspectos sociales. Ello favorece también la motivación e incentiva la cultura de la empresa siendo transparentes y tomando decisiones justas y responsables. Algunos comportamientos socialmente responsables en los empleados son:

- Formación continúa
- Transparencia y comunicación
- Trabajo en equipo
- Conciliación de la vida personal con la profesional
- Igualdad de oportunidades
- Política de remuneraciones equitativa
- Seguridad en el puesto de trabajo

Por todas estas razones, las empresas deben cuidar las relaciones entre personas y conocer las necesidades de sus empleados para aplicarlas a su modelo. Una planificación de los recursos humanos puede ayudar a mejorar los resultados.

Por tanto, dicho departamento debe encargarse de obtener y desarrollar los recursos humanos y, al final una vez evaluado el desempeño de cada empleado se procede a su retribución. Es un proceso donde la alta dirección toma decisiones en relación al reclutamiento, selección, contratación, integración, formación, desarrollo de la carrera profesional, etc. En esta gestión es necesario optimizar, rentabilizar y fomentar los recursos con los que cuenta la empresa. Y, realizando estas tareas se pretende conseguir un aumento en eficiencia social y económica.

Para concluir, la RSC es una herramienta que adquiere importancia en la gestión de recursos humanos y que es necesario potenciar. Es una inversión a medio y largo plazo que ofrece una ventaja competitiva en el entorno atrayendo a los mejores talentos. Así, se debe planificar una estrategia con el fin de motivar e integrar al empleado.

4.3 Resultados

Como ya se ha comentado anteriormente, los indicadores de desempeño del marco GRI que van a ser analizados en este estudio son sobre prácticas laborales y ética del trabajo, cuya nomenclatura es definida como “LA”. De esta forma, se podrá comparar las prácticas de gestión de Recursos Humanos entre las principales entidades bancarias.

Para ello, se analizarán las memorias de sostenibilidad pertenecientes al año 2013 ya que son las últimas publicaciones disponibles acerca de RSC en las páginas web de las entidades. Hay que tener en cuenta que cada banco ha elaborado su informe de sostenibilidad siguiendo unas directrices:

Tabla 11. Guías GRI adoptadas por cada entidad bancaria

Entidad Bancaria	Guía. Marco GRI
Banco Popular	G 4.0
Bankia	G 3.0
Bankinter	G 3.1
Banco Santander	G 3.0
CaixaBank	G 3.1
BBVA	G 3.0
Banco Sabadell	G 3.1

Fuente: Elaboración propia a partir de Memorias de Sostenibilidad (2013)

Por tanto, como regla general se trabajará con los indicadores de desempeño G3/G3.1 ya que, entre estas dos versiones no existen diferencias en cuanto a definiciones y, además son seis las memorias de sostenibilidad que siguen estas directrices. Mientras que, una única entidad, Banco Popular, sigue el marco G4 existiendo cambios en algunos indicadores.

En definitiva, con los informes de sostenibilidad obtenidos se van a analizar por cada aspecto social, un indicador en relación al empleo, a la relación existente entre empresa y trabajador, a la salud y seguridad laboral, a la formación dedicada al empleado y a la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres.

Aspecto: EMPLEO

LA1: Desglose de colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.

Los trabajadores son un factor esencial para crear valor a la empresa, contribuyen al desarrollo y a la sostenibilidad económica. Por ello, es necesario tener un equipo comprometido con los valores y principios de la compañía.

Dentro de la misma, se pueden distinguir distintos tipos de empleados en función del tipo de empleo o de contrato. Por consiguiente, ayuda comprender cómo los recursos humanos se organizan para alcanzar la estrategia de negocio así como entender su modelo empresarial. Es un indicativo sobre el grado de estabilidad en el empleo.

Por una parte, se puede diferenciar a los trabajadores por el tipo de jornada que realizan. Es decir, por el tiempo que dedican a elaborar las funciones por las que han sido contratados. Para este análisis, se va a diferenciar en dos clases:

- Jornada completa: la duración por la que un empleado puede estar trabajando son máximo 40 horas semanales de promedio en cómputo anual.
- Jornada parcial: la duración de trabajo no supera las 30 horas semanales.

Por otra parte, la plantilla se puede distinguir en función del tipo de contrato pactado. Es un acuerdo entre empresario y trabajador donde se determinan las condiciones y las tareas a desarrollar bajo su supervisión y, todo a cambio de una retribución. Existen:

- Contrato indefinido o permanente: es aquel que no tiene establecido un límite de tiempo en la duración del contrato. Este a su vez puede ser a jornada completa o parcial por un tiempo indeterminado.
- Contrato temporal o determinado: es un contrato cuya duración está determinada entre ambas partes. Es por un tiempo limitado y, predeterminado.

Con todo ello, se pasa a analizar las memorias de sostenibilidad de cada una de las entidades bancarias con el fin de obtener información sobre su personal:

BANCO POPULAR

En 2013, el Grupo Banco Popular estaba formado por 15.803 empleados distribuidos entre España, Portugal y Estados Unidos. Son 474 trabajadores menos que en 2012 por motivos de jubilación y prejubilación.

En España el número de empleados alcanza la cifra de 14.059 donde 8.915 son hombres y 5.144 son mujeres. En el resto de regiones, la plantilla es menor puesto que se están introduciendo en nuevos mercados y se requiere un tiempo para expandirse y abrir nuevas sucursales. Ello se puede observar en la tabla 12 donde Portugal cuenta con 1.300 empleados y EE.UU con 444, predominando en este único caso las mujeres.

Tabla 12. Distribución de empleados por región y sexo - Banco Popular

REGIÓN		2013		2012		2011	
		H	M	H	M	H	M
España	Norte	3.004	1.735	3.209	1.782	2.368	1.016
	Centro	4.077	2.379	4.201	2.371	3.886	1.989
	Sur	1.834	1.030	1.933	1.038	1.889	882
	Otras zonas (*)	-	-	9	7	-	-
TOTAL		14.059		14.550		12.030	
Portugal	Norte	327	142	331	141	340	142
	Sur	586	245	595	242	605	242
TOTAL		1.300		1.309		1.329	
EE.UU.	-	160	284	152	269	135	270
TOTAL		444		421		405	

(*) Empleados pertenecientes a la plantilla de España que a 31.12.2012 no estaban ubicados físicamente en las zonas Norte, Centro o Sur.

Fuente: Informe Integrado Banco Popular (2013)

Ahora, interesa conocer qué tipo de contrato tienen este colectivo de trabajadores. En la tabla 13 se aprecia un claro predominio de contratos indefinidos, más que temporales. El Grupo Banco Popular tiene firmados 15.666 contratos con una duración ilimitada y únicamente 137 son contratos temporales.

Tabla 13. Distribución de los empleados por contrato laboral y sexo - Banco Popular

SEXO	2013		2012		2011	
	Contrato Indefinido	Contrato Temporal	Contrato Indefinido	Contrato Temporal	Contrato Indefinido	Contrato Temporal
Hombres	9.936	52	10.368	60	9.105	119
Mujeres	5.730	85	5.749	103	4.392	148
TOTAL	15.666	137	16.117	163	13.497	267

Fuente: Informe Integrado Banco Popular (2013)

Y, estos contratos pueden estar firmados por jornada completa o parcial pero, la memoria de sostenibilidad no especifica tal información.

BANKIA

Bankia alcanzó la cifra de 15.393 empleados en 2013, siendo un 53,62% mujeres y un 46,38% hombres. Existe por tanto una proporción equilibrada en cuanto a equidad de género en los trabajadores. La mayoría de este personal se encuentra trabajando dentro de España en concreto un 99,83% repartidas por las casi 2.000 oficinas que tiene. Y, el 0,17% pertenece a una red internacional en Shanghai (China).

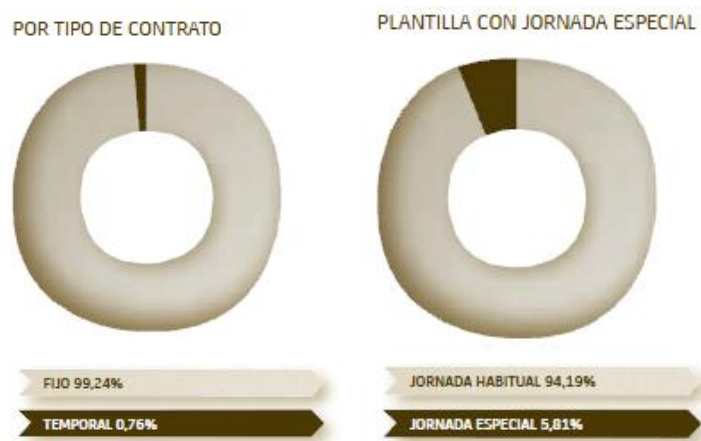
Gráfico 7. Distribución de empleados por localización – Bankia.



Fuente: Informe BFA – Bankia (2013)

Si se especifica el número de empleados por tipo de contrato y jornada, como se muestra en el gráfico 8, el 99,24% de la plantilla tiene un contrato indefinido y sólo un 0,76% trabaja de forma temporal, representando a 117 personas. Luego a un 5,81% se le aplica una jornada especial con el fin de que se amplíe o reduzca el tiempo de trabajo y, el resto tiene una jornada habitual.

Gráfico 8. Distribución de empleados por contrato laboral y jornada - Bankia



Fuente: Informe BFA – Bankia (2013)

BANKINTER

Bankinter apuesta por el progreso, la motivación y la formación de sus empleados. Busca personas comprometidas con los objetivos del negocio y que ofrezcan un servicio con profesionalidad a sus clientes. Así, en 2013, la entidad estaba formada por 4.088 empleados siendo la mitad hombres, 2.010, y la otra mitad mujeres, 2.078.

Geográficamente se encuentran repartidos por todo el país siendo la Comunidad de Madrid la que cuenta con un mayor número de empleados, un total de 1.995. Representa el 48,8% de plantilla colocándose como primera opción de empleo. Le sigue la

Comunidad de Andalucía, Cataluña y Comunidad Valenciana pero con una diferencia cuantiosa con respecto a Madrid colocándose en torno a los 300 trabajadores.

Tabla 14. Distribución de plantilla por CCAA – Bankinter

	Hombres	Mujeres	Total
Andalucía	184	169	353
Aragón	61	49	110
Asturias	44	27	71
Baleares	26	31	57
Canarias	44	80	124
Cantabria	26	25	51
Castilla La Mancha	40	31	71
Castilla y León	77	56	133
Cataluña	160	177	337
C. Valenciana	187	145	332
Extremadura	13	8	21
Galicia	34	42	76
La Rioja	13	11	24
Madrid	934	1.061	1.995
Murcia	43	29	72
Navarra	16	21	37
País Vasco	99	114	213

Fuente: Informe de sostenibilidad Bankinter (2013)

En cuanto a la tipología de contratos, predominan los contratos indefinidos sobre los temporales apostando por la creación de empleo estable. El 96% trabaja de forma indefinida lo que equivale a 3.925 contratos, mientras que el 4% restante son contratos temporales.

Tabla 15. Distribución de plantilla por tipo de contrato - Bankinter

Tipo de Contrato	Hombre	Mujer	Total
Indefinido	1.939	1.986	3.925
Temporal	71	92	163

*Plantilla a 31/12/2013

Fuente: Informe de sostenibilidad Bankinter (2013)

Falta conocer si estos contratos son a jornada completa o parcial pero el informe de sostenibilidad no facilita dicha información.

BBVA

Para BBVA, uno de los pilares de su estrategia de Negocio Responsable es tener unos empleados comprometidos con la cultura de la empresa y con sus valores. El Grupo está formado por 109.305 trabajadores, 53% por mujeres y 47% por hombres. Dicho personal está distribuido en 30 países, España junto con Portugal cuenta con 31.207 empleados por debajo de México con una cifra que alcanza los 37.519.

Tabla 16. Distribución de plantilla por regiones - BBVA

	Nº empleados
España y Portugal	31.207
México	37.519
Estados Unidos	11.055
América del Sur	28.482
Resto del mundo	1.042
TOTAL	109.305

Fuente: Elaboración propia. Información Responsabilidad Corporativa BBVA (2013)

Con respecto al tipo de contrato y de empleo en la zona de España y Portugal, el 96,7% son contratos indefinidos mientras que el 3,3% son temporales, esto supone 1.029 contratos firmados con una duración determinada. Ahora, dentro de los contratos indefinidos, el 95,1% son a tiempo completo y el 1,6% a tiempo parcial predominando las mujeres en este último colectivo.

Tabla 17. Empleados por tipo de contrato y por género (%) – BBVA

	2013			2012		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
España y Portugal						
Fijos o indefinidos tiempo completo	54,6	45,4	95,1	55,3	44,7	95,0
Fijos o indefinidos tiempo parcial	8,5	91,5	1,6	3,1	96,9	1,5
Temporales	41,0	59,0	3,3	39,7	60,3	3,5

Fuente: Información Responsabilidad Corporativa BBVA (2013)

CAIXABANK

CaixaBank cuenta con un total de 29.780 empleados para el año 2013 operando principalmente en España aunque también tiene presencia internacional por el resto de Europa, América del Sur, África y Asia.

Tabla 18. Distribución de empleados por región – CaixaBank

Distribución de los empleados por región	CaixaBank		
	2011 ⁽¹⁾	2012	2013
España	24.861	30.382	29.724
Resto de Europa	33	33	27
América del Sur	1	3	3
África	12	14	17
Asia	8	10	9
Total	24.915	30.442	29.780

(1) Para facilitar la comparación, los datos de 2011 corresponden a las empresas filiales de CaixaBank que tienen empleados en el extranjero.
NOTA: Las empresas filiales de CaixaBank no tienen empleados en el extranjero.

Fuente: Informe Corporativo Integrado CaixaBank (2013)

Si se estudia el tipo de contrato y de empleo de estos empleados, se tiene que el 99,80% del total de la plantilla tiene contrato indefinido. El restante 0,2%, corresponde a contratos temporales.

Tabla 19. Distribución de empleados por género y tipo de contrato – CaixaBank

LA1. Desglose del colectivo de trabajadores por género y tipo de contrato	CaixaBank			
	2012		2013	
	Total	Mujeres (%)	Total	Mujeres (%)
Número total de empleados en plantilla	30.442	49,49%	29.780	50,71%
% empleados con contrato temporal	99,89%	49,49%	99,90%	50,70%
% empleados con contrato fijo o indefinido (sobre el total de la plantilla)	99,72%	49,45%	99,80%	50,69%
<i>Contrato fijo o indefinido a tiempo completo</i>	0,28%	64,29%	0,20%	56,90%
<i>Contrato fijo o indefinido a tiempo parcial</i>	0,11%	45,45%	0,10%	61,30%
Número de becarios	17		18	

(1) Considerando el perímetro del informe. Ver anexo 1.

Fuente: Informe Corporativo Integrado CaixaBank (2013)

BANCO SANTANDER

En el año 2013, el Grupo Santander cuenta con una plantilla formada por 182.958 empleados que geográficamente se dividen entre Europa Continental, Reino Unido, Latinoamérica y resto de países.

Tabla 20. Distribución de empleados por región – Banco Santander

Resumen	
Europa continental	61.948
Reino Unido	24.723
Latinoamérica y resto	96.287
Total Grupo	182.958

Fuente: Informe de Sostenibilidad Santander (2013)

Sobre la tipología del contrato y de empleo que tienen los trabajadores del Banco Santander se muestra en la tabla 21. En Europa Continental el 93,5% tiene firmados contratos fijos y el 6,5% restante contratos temporales. En general, en todo el Grupo predominan los contratos por una duración indefinida, en concreto 176.684 casos (96,6%).

En relación al tipo de empleo el 96,9% de la plantilla de Europa Continental trabaja a jornada completa siendo un 3,1% el porcentaje de trabajos con jornada parcial. El resto del Grupo también sigue esta política lo que supone 175.170 contratos con dichas condiciones, un 94,5%.

Tabla 21. Distribución de empleados por tipo de contrato y empleo - Banco Santander

■ TIPOS DE CONTRATO					
	Fijos	%	Temporales	%	Total
Europa continental	57.953	93,5	3.995	6,5	61.948
Reino Unido	24.165	97,7	558	2,3	24.723
Latinoamérica y resto	94.566	98,2	1.721	1,8	96.287
Total Grupo	176.684	96,6	6.274	3,4	182.958

■ TIPOS DE EMPLEO					
	Tiempo completo	%	Tiempo parcial	%	Total
Europa continental	60.019	96,9	1.929	3,1	61.948
Reino Unido	20.414	82,6	4.309	17,4	24.723
Latinoamérica y resto	94.737	98,4	1.550	1,6	96.287
Total Grupo	175.170	94,5	7.788	5,5	182.958

Fuente: Informe de Sostenibilidad Santander (2013)

BANCO SABADELL

Banco Sabadell está compuesto por 18.077 empleados, de los cuales 9.080 son hombres y 8.997 son mujeres. En cuanto a la distribución del personal por región, contrato y empleo, la memoria de sostenibilidad de dicha entidad no ofrece ningún dato.

Aspecto: RELACIONES EMPRESA/TRABAJADORES

LA5: Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.

Guía G4. LA4: Plazos mínimos de preaviso de cambios operativos y posible inclusión de estos en los convenios colectivos.

Todo trabajador tiene el derecho a negociar y a sindicarse por la defensa de sus intereses. Así se reconoce en el título III del Estatuto de los Trabajadores la legislación correspondiente a negociación colectiva así como las condiciones y la forma de los convenios colectivos. En el artículo 82 de Real Decreto Legislativo 1/1995, de 24 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores se declara:

“Los convenios colectivos, como resultado de la negociación desarrollada por los representantes de los trabajadores y de los empresarios, constituyen la expresión del acuerdo libremente adoptado por ellos en virtud de su autonomía colectiva.”

Luego, todo trabajador tiene que estar bajo la jurisdicción del Estatuto de Trabajadores para tener negociación colectiva. Permite que los representantes de la empresa junto con los representantes de los trabajadores ya sea a través de sindicatos o patronales acuerden las condiciones laborales. Éstos defenderán los derechos de toda plantilla siempre con el fin de mejorar las circunstancias.

Mediante este convenio se determinan las cláusulas sobre salarios, jornada, vacaciones, representación sindical, etc. Pero, no solo se regulan condiciones de trabajo sino también de productividad y de las obligaciones que se deben desarrollar para conseguir una paz laboral.

En definitiva, cada empresa aplicará las condiciones pactadas por convenio colectivo entre organizaciones sindicales y asociaciones empresariales. De esta forma, se pretende fijar unas reglas de acuerdo a todos.

BANCO POPULAR

En Banco Popular, el derecho a la libertad de asociación y afiliación puede ser ejercida por toda persona. Así, la Dirección del Grupo y las organizaciones sindicales puedan comunicarse a través de de la Oficina de Relaciones Sindicales. En ella los representantes de los trabajadores pueden transmitir cualquier preocupación laboral para que sea considerada y gestionada a tiempo.

En el caso de que produjera una modificación en las condiciones laborales con un impacto notable, se consultará con los representantes de los trabajadores durante un

período mínimo de quince días. El objetivo es negociar para llegar a un acuerdo entre las dos partes.

BANKIA

El 100% de la plantilla de Bankia está cubierta por un convenio colectivo. El plazo mínimo para avisar sobre cualquier cambio organizativo, según el estatuto de los trabajadores, son quince días.

BANKINTER

Los empleados de Bankinter tienen el derecho de sindicación así como de asociación y negociación colectiva. Con ello pretenden fomentar el diálogo y la participación de los trabajadores para tratar conjuntamente aspectos laborales. Es así que el 100% de la plantilla está inscrita en convenio colectivo.

En el caso de que se produzcan cambios en la organización se analizará de forma individual cada caso con el fin de prevenir los impactos negativos en los empleados. Según el Convenio Colectivo de Banca no se establece ningún periodo mínimos de preaviso por cambios.

BBVA

Para el BBVA, la comunicación es la base para solucionar conflictos y llegar a un consenso entre ambas partes. Sin embargo, en su informe de sostenibilidad no ofrece información sobre el plazo mínimo para avisar a sus trabajadores ante un cambio en la organización.

En las sucursales españolas, se cumple el 100% de plantilla cubierta por convenio colectivo.

CAIXABANK

En CaixaBank, la totalidad de sus empleados y sus empresas filiales (100%) están cubiertos por Convenio Colectivo. En caso de que sucedan modificaciones en las condiciones laborales, el período mínimo de preaviso son 45 días establecidos por legislación laboral común (Estatuto de los Trabajadores y demás legislación aplicable).

BANCO SANTANDER

El Grupo Santander defiende la comunicación y el diálogo como aspectos fundamentales en un contexto social. Es importante preservar los principios de respeto mutuo entre las representaciones de trabajadores y empresarios con el fin de llegar a un acuerdo. Para ello, se establece un período mínimo con el fin de avisar a los empleados de cambios significativos en la empresa pero, la memoria de sostenibilidad de Banco

Santander no aparece. Por lo demás, el 77% de los empleados están cubiertos por convenio colectivo.

BANCO SABADELL

El Banco Sabadell, al igual que el resto de entidades, respeta el derecho que tienen los empleados de asociación y negociación de acuerdo a la ley en España. Todo ello está publicado en el Código de Conducta y en la política de recursos humanos.

Ahora, para que los acuerdos se apliquen en todos los ámbitos del negocio existe un colectivo que representa a todos los trabajadores y que atiende las preocupaciones sociales. En el caso de que hubiese cambios, se debe comunicar a la plantilla con un mes de antelación.

Aspecto: SALUD Y SEGURIDAD LABORAL

LA7: Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.

Guía G4. 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

Entre los principios de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) se encuentra la protección y la seguridad de los empleados en cuanto a enfermedades y accidentes de trabajo. Para ello, se han adoptado más de 40 normas así como más de 40 repertorios de recomendaciones prácticas. En ellas, se ofrecen las herramientas necesarias para llevar a cabo las prácticas de seguridad que deben ser seguidas por todo el personal de la compañía.

En el año 1981, se elaboró el convenio sobre seguridad y salud de los trabajadores en el que se explica la política de protección y salud en las actuaciones de la empresa con el objetivo de promover un entorno laboral más seguro y con unas condiciones de trabajo mejores.

Es necesario, que periódicamente se realice una revisión de las técnicas y las notificaciones de los accidentes y las enfermedades para así posteriormente elaborar estadísticas de los resultados obtenidos. Éstos serán analizados a través del indicador GRI. Entre los ítems que serán desarrollados en este estudio se encuentra:

- **Tasa de absentismo.** Se calcula como el número de días perdidos respecto a la totalidad de días trabajados por un colectivo de trabajadores durante el mismo periodo.

Definiendo absentismo como la ausencia de un empleado en su puesto de trabajo como consecuencia de cualquier tipo de incapacidad incluyendo enfermedad profesional o accidente laboral entre otros.

- **Tasa de enfermedades profesionales.** Se entiende como tal, aquella enfermedad provocada bien por la actividad del trabajo (estrés) o por un accidente laboral. Se computa como el total de casos con enfermedades profesionales respecto a la totalidad de horas trabajadas durante el año.

- **Tasa de días perdidos.** Se interpreta como días perdidos, el tiempo que un empleado no está realizando su trabajo por enfermedad profesional o accidente laboral. De forma que dicha tasa se calcula como el número de días perdidos entre el total de horas previstas de trabajo para la totalidad de la plantilla.

- **Víctima mortal.** Se refiere a la muerte de un trabajador por causa de accidente laboral o enfermedad profesional siendo empleado de tal organización.

Estos conceptos se resumen en la siguiente tabla:

Tabla 22. Tasa de absentismo, de enfermedades profesionales y de días perdidos

Índices	Cálculo
Tasa de absentismo	$AR = \frac{\text{Nº total de días perdidos (por ausencia) durante el periodo}}{\text{Nº total de días trabajados por el colectivo de trabajadores durante el mismo periodo}} \times 200.000$
Tasa de enfermedades profesionales	$ODR = \frac{\text{Nº total de casos de enfermedades ocupacionales}}{\text{Total horas trabajadas}} \times 200.000$
Tasa de días perdidos	$IDR = \frac{\text{Nº total de días perdidos}}{\text{Total horas trabajadas}} \times 200.000$

Fuente: Elaboración propia a partir de Protocolos de Indicadores G3

Como se muestra en las fórmulas, para el cálculo de estos índices aparece el factor 200.000 que es el resultado de 50 semanas laborales de 40 horas por cada 100 empleados. De esta forma, la tasa queda asociada al número de trabajadores y no al número de horas.

Nótese la repercusión de estos conceptos en la práctica diaria de una empresa. Ante enfermedades o accidentes laborales, las consecuencias para la empresa se traducen en pérdida de personal cualificado, absentismo, jubilaciones anticipadas. No obstante estos siniestros pueden prevenirse con programas de formación entre los empleados y revisiones sistemáticas.

Para cada entidad bancaria se estudiará los resultados con el fin de conocer mejor en entorno laboral en el que trabaja la plantilla.

BANCO POPULAR

Banco Popular da un servicio de Prevención de Riesgos Laborales con el objeto de reconocer los riesgos y, gestionarlos mediante formación, planes de emergencia y evacuación. Esta es la forma de que los empleados aprendan las normas de conducta y el apropiado funcionamiento de los medios disponibles.

A través de estas actuaciones, se han dado los siguientes resultados en relación a seguridad y salud de los empleados. Por una parte, la tasa de absentismo se sitúa en 2,73% siendo mayor la ausencia de trabajo en mujeres. Por otra parte, el índice de días perdidos se coloca en 0,364% y en índice de accidentes en 0,001%.

Tabla 23. Volumen y tipología de absentismo por sexo y región - Banco Popular

	HOMBRES				MUJERES				TOTAL
	Norte	Centro	Sur	TOTAL	Norte	Centro	Sur	TOTAL	
Bajas totales	639	621	348	1.608	561	651	373	1.585	3.193
Nuevas bajas	594	582	325	1.501	522	617	354	1.493	2.994
Altas	567	553	318	1.438	507	597	332	1.436	2.874
Jornadas laborables totales perdidas	19.822	18.289	10.016	48.126	14.199	15.500	9.246	38.946	87.072
Índice de accidentes	0,001	0,001	0,001	0,001	0,001	0,001	0,001	0,001	0,001
Índice de días perdidos	0,386	0,263	0,332	0,319	0,488	0,373	0,532	0,442	0,364
Índice de absentismo	2,895	1,972	2,490	2,391	3,658	2,799	3,994	3,317	2,731

Fuente: Informe Integrado Banco Popular (2013)

BANKIA

Bankia impulsa una cultura basada en la seguridad y salud de sus profesionales, en concreto a la Prevención de Riesgos Laborales. De esta forma, se pretende aminorar y controlar los posibles riesgos en el trabajo a través de un programa anual de actividades preventivas, autorizado por el Comité Estatal de Seguridad y Salud.

Además, gracias a las negociaciones colectivas, los representantes de los trabajadores suelen pactar cada cierto tiempo con la entidad una mejora en las condiciones de trabajo con el fin de preservar su seguridad y su tranquilidad ante situaciones de riesgo de atraco u otro tipo de peligro.

Por tanto, se va analizar varios indicadores que confirmen el entorno laboral de Bankia. En primer lugar, la tasa de absentismo se sitúa en 5,96% en 2013, incrementándose con respecto al año anterior. Ello ha supuesto una pérdida total de 1.687.023 horas de empleados que se han ausentando en su puesto de trabajo.

En segundo lugar, durante el ejercicio 2013 no se han trabajado 4.314 horas por accidentes laborales. Y, además se han producido 3.797 bajas por enfermedad común, cifra que se ha visto reducida con respecto a 2012.

Por último, han sido cero las víctimas mortales relacionadas con el trabajo.

Tabla 24. Principales indicadores de seguridad y salud - Bankia

PRINCIPALES INDICADORES ³		
	2013	2012
Índice de absentismo (%) ⁴	5,96	4,65
Horas de trabajo perdidas por absentismo	1.687.023	1.509.113
Índice de accidentabilidad (%) ⁵	0,23	0,23
Horas no trabajadas por accidente laboral	4.314	8.348
Número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo	0	0
Número de bajas por maternidad	835	778
Número de bajas por enfermedad común	3.797	4.308

3 Información relativa a Bankia, S.A.
 4 Porcentaje de días de ausencia sobre el total días del periodo tratado (jornada por plantilla media).
 5 Porcentaje de casos de accidente laboral (sin incluir accidentes in itinere), sobre la plantilla media del periodo tratado.

Fuente: Informe BFA – Bankia (2013)

BANKINTER

Bankinter cuida la seguridad y salud de sus empleados a través de medidas preventivas y acciones formativas. Para ello, se efectúan evaluaciones de riesgo e inspecciones de seguridad que determinan cómo son las condiciones laborales de los empleados. Para mejorarlas, se llevan a cabo cursos sobre prevención de riesgos laborales, primeros auxilios, actuación ante emergencias y evacuación. El objetivo de estos proyectos es reducir los riesgos laborales y obtener una mejora en la salud de la plantilla.

En cuanto a resultados, tiene una tasa de absentismo 0,2 puntos inferior al año anterior. Ahora, en la siguiente tabla se puede distinguir dicha tasa en función de la región y el sexo:

Tabla 25. Tasa de absentismo por CCAA - Bankinter

	Hombres	Mujeres
Andalucía	0,02953	0,15532
Aragón	0,01265	0,06782
Asturias	0,00487	0,00498
Baleares	0,00011	0,01731
C. Valenciana	0,01190	0,05646
Canarias	0,00022	0,04554
Cantabria	0,00238	0,01374
Castilla La Mancha	0,01265	0,02509
Castilla y León	0,01590	0,02769
Cataluña	0,01395	0,17620
Extremadura	0,00032	0,00000
Galicia	0,00844	0,03202
La Rioja	0,00108	0,00270
Madrid	0,27149	0,58710
Murcia	0,01298	0,00800
Navarra	0,00043	0,01244
País Vasco	0,02271	0,06317
Total	0,42161	1,29556

Tasa de absentismo: días de ausencia por enfermedad común y accidente laboral por cada 100 días trabajados.

Fuente: Informe de sostenibilidad Bankinter (2013)

Con respecto a las horas de ausencia en el trabajo, en 2013, hacen un total de 219.508,62 horas incluyendo causas por enfermedad común, accidentes de tráfico, maternidad y paternidad. Para este análisis, se tendrá en cuenta los dos primeros motivos alcanzando 115.982 horas por enfermedades y 2.927 horas por accidentes laborales. En los dos casos, por diferencia de sexo, las mujeres han faltado más horas a su trabajo.

Tabla 26. Desglose de horas de ausencia - Bankinter

	2013	2012
Enfermedad común	115.982,65	133.771,10
Mujer	87.191,09	100.215,90
Hombre	28.791,56	33.555,20
Accidente de trabajo	2.927,78	4.351,80
Mujer	2.524,24	3.228,30
Hombre	403,54	1.123,50
Maternidad	91.999,67	92.276,80
Mujer	91.999,67	91.527,80
Hombre	0	749,00
Paternidad	8.598,52	7.497,49
Mujer	0,00	0,00
Hombre	8.598,52	7.497,49
Total	219.508,62	237.897,19

Fuente: Informe de sostenibilidad Bankinter (2013)

BBVA

En el BBVA, el servicio de prevención de riesgos laborales tiene como principio la salud y seguridad de los trabajadores para ofrecer un ambiente seguro. Se ha fomentando mediante formación la evaluación de riesgos, la vigilancia de la salud y la adaptación al puesto de trabajo.

Los resultados del Grupo son una tasa de absentismo del 1,49% y una tasa de siniestralidad de 1,62% siendo insignificante en España, Perú y Venezuela, y más elevada en México. Sin embargo, en España, la tasa de absentismo es mayor, se sitúa en un 2%.

Tabla 27. Datos básicos de salud laboral en España - BBVA

	2013	2012	2011
Nº de gestiones técnico preventivas	3.334	2.829	2.983
Acciones preventivas para mejorar las condiciones laborales	4.113	3.624	3.684
Citaciones exámenes de salud	19.367	16.361	20.037
Empleados representados en comités de salud y seguridad (%)	100	100	100
Tasa de absentismo (%)	2	1,9	2,4

Fuente: Información Responsabilidad Corporativa BBVA (2013)

CAIXABANK

En Caixabank, la tasa de absentismo alcanza el 5,59% donde un 2,44% corresponde a enfermedades comunes y un 0,03% a accidentes. No hay que lamentar ninguna víctima por accidente laboral. Sin embargo, cabe destacar un total de 379 accidentes, 50 de ellos originados en Cataluña siendo la Comunidad más accidentada, mientras que Galicia, País Vasco y Cantabria las que menos con 4 accidentes. De la tabla también cabe destacar las jornadas que se perdieron por accidente, alcanzado los 6.892 días.

Tabla 28. Absentismo, días perdidos relacionados con el trabajo por género – CaixaBank

IA7. Absentismo, días perdidos relacionadas con el trabajo por género	CaixaBank			
	2012		2013	
	Total	Mujeres	Total	Mujeres
Absentismo por accidentes en el centro de trabajo ⁽¹⁾				
Jornadas perdidas por accidente (días)	5.826		6.892	
Número de accidentes	340		399	
Accidentes con baja laboral	140	84	172	122
de los cuales in itinere	68,5%		53,5%	
Accidentes sin baja laboral	200		227	
de los cuales in itinere	40%		29,1%	
Absentismo por enfermedad común				
Jornadas perdidas por enfermedad común (días)	223.248		276.541	

Fuente: Informe Corporativo Integrado CaixaBank (2013)

BANCO SANTANDER

Banco Santander ofrece un entorno laboral centrado en la prevención de riesgos laborales y en la salud tanto individual como colectiva de todos sus trabajadores. Para ello organiza campañas con la intención de fomentar hábitos saludables o de proporcionar información sobre nutrición, salud, primeros auxilios o como actuar en caso de emergencia.

En 2013, la tasa de absentismo se coloca en un 3,7% muy superior a la tasa correspondiente al año 2012. El número de horas no trabajadas por enfermedad común y accidente no laboral llega a las 10,1 millones de horas mientras que el número de empleados fallecidos por accidente laboral asciende a seis.

Tabla 29. Salud y Seguridad - Banco Santander

■ SALUD Y SEGURIDAD			
	2013	2012	2011
Incidencia accidentes mortales (nº accidentes mortales por cada 100.000 empleados)	3,3	2,2	2,1
N.º de empleados fallecidos en accidente laboral	6	4	4
Gravedad (días no trabajados por accidente de trabajo con baja por 1.000/ nº horas trabajadas)	1,0	0,7	0,7
Horas no trabajadas por enfermedad común y accidente no laboral (millones)	10,1	11,6	10,7
Tasa de absentismo*	3,7	3,3	3,7

*Días no trabajados por accidente laboral con baja y por enfermedad común y accidente no laboral por 100/nº días trabajados.

Fuente: Informe de Sostenibilidad Santander (2013)

BANCO SABADELL

La política de Banco Sabadell sobre la prevención de riesgos laborales pretende mejorar las condiciones de trabajo y salud del personal. Para ello, cuenta con un plan de prevención en el que se explican distintas actividades para reducir el riesgo laboral. Además, toda la plantilla recibe información y formación sobre dicha materia. Posteriormente, se efectúa una evaluación para comprobar que se están aplicando correctamente todas las medidas.

La tasa de gravedad que mide el número de jornadas perdidas entre el total de jornadas hábiles se sitúa en 2,11%, superior al año anterior (1,71%). Con respecto al resto de información sobre enfermedades comunes o días perdidos, la memoria no ofrece ninguna tipo de resultados.

Tabla 30. Índices de seguridad y salud - Banco Sabadell.

	2013 BS	2012 BS	2012 CAM	2011 BS
Índice de prevalencia periódico				
(número de empleados que han tenido alguna IT/ total de empleados) x 100	3,69%	3,11%	4,35%	3,81%
Índice de gravedad				
(número de jornadas perdidas / total de jornadas hábiles) x 100	2,11%	1,71%	3,57%	2,36%

T13 Índice de absentismo

Los datos de 2013 son de alcance nacional. Los datos de 2013 incluyen a fecha de compra BMN (01.06.2013). No incluyen Banco Gallego ni Sabadell Solbank, S.A.U., antes Lloyds Bank International. Los servicios de prevención de riesgos laborales de Banco Sabadell y de Banco CAM se mantuvieron separados en 2012, hasta la fecha de integración (7 de diciembre). Los datos de Banco CAM corresponden a todo el ejercicio de 2012.

Fuente: Informe Anual –Banco Sabadell (2013)

Aspecto: FORMACIÓN Y EVALUACIÓN

LA10: Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categorías de empleado

Guía G4. LA9: Promedio de capacitación anual por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral.

El capital humano es un elemento clave dentro de la organización que hay que potenciar con formación para que los empleados amplíen sus conocimientos. Ello supone un progreso dentro de la empresa así como una motivación personal para seguir creciendo profesionalmente asumiendo mayores responsabilidades.

Principalmente son las multinacionales y grandes empresas las que invierten parte de sus recursos en formación, mientras que las pequeñas y medianas no ofrecen habitualmente formación a sus trabajadores. El motivo deriva de entender la formación como un coste cuando realmente es una inversión a medio – largo plazo que contribuye al desarrollo futuro de la empresa.

Así, según el economista francés Gelinier opina que la formación debe considerarse como una doble inversión rentable: “además de ser una inversión para la empresa, la formación es también una inversión para la persona que se forma, porque no es posible formarse sin esfuerzo” (Gelinier 1983).

Las consecuencias de una falta de formación se traducen en costes tanto económicos como sociales. Los primeros provocan baja productividad, baja calidad o mala atención al cliente; y los segundos ocasionan absentismo, impuntualidad o abandono del puesto de trabajo.

De modo que a la empresa le interesa dar formación a sus trabajadores puesto que son muchos los beneficios que aporta incrementando así la calidad de su trabajo. De esta manera, los trabajadores podrán realizar mejor su trabajo, estarán más motivados y como consecuencia tendrán la posibilidad de ascender de puesto o mayores reconocimientos.

En definitiva, con este indicador se pretende conocer cuántas horas de formación dedica cada entidad bancaria a sus empleados. El motivo de su elección es porque la formación es un factor fundamental para la adquisición de nuevas competencias y habilidades. Es importante dedicar numerosos recursos al desarrollo profesional, ya que la inversión en formación es parte de la cultura de las empresas.

Para empezar, según el XXII Convenio Colectivo de Banca Privada se distinguen tres categorías de empleados en una entidad bancaria:

1. **TÉCNICOS**: son aquellos que realizan las funciones directivas, de responsabilidad ejecutiva, o asesoría. Para ello, poseen los conocimientos y la experiencia necesaria para trabajar con autonomía y responsabilidad. También se atribuye a este grupo los titulados universitarios con capacidad de coordinación para desarrollar sus habilidades.

En relación a la retribución se encuentra entre los niveles I a VIII (por ejemplo, un director de oficina se sitúa en el nivel VI).

2. **ADMINISTRATIVOS**: desempeñan las funciones de administración y gestión bancaria. Además, se corresponde con los puestos de oficiales y auxiliares administrativos, telefonistas y de marketing telefónico. Éstos con la formación suficiente deben adoptar las órdenes recibidas ya que las tareas son supervisadas jerárquicamente por un superior. A efectos de retribución su nivel es de IX a XI.

3. **SERVICIOS GENERALES**: son funciones independientes a la banca, como vigilancia, conserjería o limpieza. Es cualquier actividad que no implique servicios bancarios. Los niveles de retribución se encuentran del IX a XII, siendo el nivel XII para el personal de limpieza.

Cabe destacar que en el Convenio Colectivo de Banca es de aplicación a toda plantilla menos la figura de los **DIRECTIVOS** cuya retribución es superior a la máxima instaurada en dicho tratado. En dicha categoría se incluye al director general, al gerente de la empresa, al subdirector, al inspector y secretario general entre otros. Éstos son responsables de impulsar el negocio, de que se cumplan los objetivos, de trabajar de forma eficiente así como ser rentables.

Por consiguiente, se pasa a analizar la situación de cada banco con respecto a la formación.

BANCO POPULAR

Desde la Oficina de Formación y Desarrollo de Banco Popular tienen el objetivo de potenciar el desarrollo de profesionales a través de planes de formación según la función, puesto y responsabilidad del empleado. También depende a qué esté destinada dicha formación, si al desarrollo del negocio y áreas especializadas o al desarrollo de la carrera y potencial profesional.

Esta inversión ha sido subvencionada por la Fundación Tripartita para la Formación en el Empleo aportando 1,57 millones de euros en 2013, cifra que se ha visto incrementada con respecto al año anterior situada en 1,41 millones.

Además de dicha información, la memoria de sostenibilidad de Banco Popular proporciona el promedio de horas de formación por año.

Tabla 31. Horas de formación de empleados por categoría profesional y sexo - Banco Popular

	CATEGORÍA PROFESIONAL			SEXO	
	Administrativo	Técnico	Directivo	Hombre	Mujer
Promedio de horas	65,40	21,78	22,88	25,51	32,34
Total de horas impartidas	127142	208.541	58.064	227.403	166.344

Fuente: Informe Integrado Banco Popular (2013)

En total se impartieron 393.747 horas entre todos los empleados de la entidad incluyendo administrativos, técnicos y directivos. Los administrativos fueron los que recibieron mayor formación con 65,40 h/ empleado, seguido de los directores con 22,88h/empleado y por último los técnicos con 21,78 horas/empleado.

BANKIA

En 2013, Bankia llevó a cabo un proceso de formación de 587.000 horas equivalentes a 40,61 horas por empleado. Algunos de los planes están enfocados en apoyar el Plan Comercial y el Plan de Gestión de la Morosidad de la entidad. Además de otros cursos dirigidos a directores de oficina para aprender las claves de la gestión del negocio y del equipo comercial.

Dicha formación se reparte entre la plantilla de la siguiente forma:

Gráfico 9. Horas de formación de empleados por categoría profesional – Bankia.



Fuente: Informe BFA – Bankia (2013).

Del gráfico 9, llama la atención el elevado número de horas de formación dedicada a los comerciales y técnicos, casi 400.000 horas, lo que supone un 67,03% del total. Los mandos intermedios o los administrativos dedican un 32,73% y, los directivos una insignificante proporción, un 0,24% equivalente a 1.400 horas.

BANKINTER

La entidad bancaria Bankinter pretende ampliar los conocimientos de sus empleados sobre los distintos productos financieros, las operaciones del banco y las competencias necesarias para desempeñar un puesto de trabajo. De ahí, se crea la Universidad Corporativa de Bankinter con el fin de crear valor e intercambiar conocimientos desarrollando a nuevos profesionales.

Para ello, se han organizado 515 acciones formativas, correspondientes a una media de 10 cursos por persona y un total de 139.000 horas. Estos cursos han sido realizados por la mayoría de la plantilla, en concreto por un 95,9%, para lo que ha sido necesario destinar el 0,5% de la masa salarial. El material utilizado incluye programas presenciales y por online, conferencias y otras herramientas más prácticas enfocadas al negocio, al perfil de cada trabajador, a sus habilidades y a sus capacidades.

De la siguiente tabla se puede concluir el alto porcentaje de personas formadas que, en todas las categorías supera el 90%. El especial, cabe destacar el 98,30% de ejecutivos que fueron formados con 35,69 horas. Sin embargo, la categoría que más formación recibió fueron los directivos con 41,76 horas.

Tabla 32. Horas de formación de empleados por categoría profesional y sexo – Bankinter

Administrativos	Total	Hombres	Mujeres
% Personas formadas	92,96	97,09	91,10
Horas de formación por persona	21,09	25,28	19,20
Horas de formación por persona formada	22,69	26,04	21,08
Ejecutivos	Total	Hombres	Mujeres
% Personas formadas	98,30	98,36	98,25
Horas de formación por persona	35,08	35,89	34,46
Horas de formación por persona formada	35,69	36,49	35,07
Director	Total	Hombres	Mujeres
% Personas formadas	92,99	92,57	93,79
Horas de formación por persona	38,83	37,70	41,00
Horas de formación por persona formada	41,76	40,72	43,71

Fuente: Informe de sostenibilidad Bankinter (2013)

BBVA

El Banco Bilbao Vizcaya Argentaria se involucra en el desarrollo profesional de su plantilla proponiendo acciones formativas de acuerdo a su visión estratégica. Es un proceso formativo que involucra a los líderes de cada departamento así como a toda plantilla para crear un clima laboral de unión y de equipo.

Dicha entidad ha destinado a actividades de formación 46 horas por empleado, lo que supone una inversión de 38.690 miles de euros, es decir, 344 euros por empleado. En total, el 97% de la plantilla ha recibido formación.

Tabla 33. Datos básicos de formación - BBVA

	2013	2012	2011
Inversión total en formación (miles de euros)	38.690	38.198	42.230
Inversión en formación por empleado (euros) ⁽¹⁾	344	335	385
Horas de formación por empleado ⁽¹⁾	46	48	48
Evaluación de la satisfacción de la formación (sobre 10)	8,5	9 (2)	9
Empleados que ha recibido formación en el año (%) ⁽¹⁾	97	92	75
Volumen de subvenciones recibidas en España para la formación del FORCEM (en millones de euros)	3,2	3,8	3,5

(1) Valores calculados considerando la plantilla media del ejercicio

(2) Media de la evaluación de la satisfacción de la formación en Argentina, Colombia, Estados Unidos, Perú, España, Venezuela, México y Chile (99% de las horas de formación impartidas)

Alcance: Grupo BBVA

Fuente: Información Responsabilidad Corporativa BBVA (2013)

CAIXABANK

CaixaBank ve la formación como un elemento clave en el desarrollo profesional y personal de sus empleados. Para ello, analizan las necesidades de sus trabajadores e imparten cursos atendiendo a las funciones y tareas que desempeñan.

En 2013, 29.621 empleados recibieron formación, destinando 10,2 millones de euros de inversión. En total se impartieron 1.529.665 horas, de las cuales el 86,28% eran on-line.

Tabla 34. Promedio de horas de formación por año empleado - CaixaBank

LA10. Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado	CaixaBank		
	2011 ⁽¹⁾	2012	2013
Personas formadas y horas destinadas a formación			
Empleados formados	22.770	29.120	29.621
Horas de formación (% de horas de formación on-line)	634.493 (75,06%)	1.607.334 (90,89%)	1.529.665 (86,28%)

(1) Para facilitar la comparación, los datos de 2011 corresponden a "la Caixa".

Fuente: Informe Corporativo Integrado CaixaBank (2013)

Para conocer con mayor profundidad la formación de cada empleado en función del puesto de trabajo, distinguimos entre altos directivos, mandos intermedios y resto de empleados. Son los mandos intermedios los que reciben una mayor formación con 61 horas, seguido de otro personal con 47 horas y por último los directivos.

Tabla 35. Promedio de horas de formación por año empleado por categoría profesional – CaixaBank

LA10. Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado	CaixaBank		
	2011	2012	2013
Horas de formación por persona y categoría profesional			
Altos Directores	1	1	25
Mandos Intermedios	29	29	61
Resto Empleados	23	23	47

Fuente: Informe Corporativo Integrado CaixaBank (2013)

SANTANDER

El Grupo Santander pone a disposición de sus trabajadores planes de desarrollo acorde a su nivel profesional, impartiendo programas más específicos a directivos. Éstos se dedican a transmitir los conocimientos adquiridos y la cultura de la empresa. En concreto podemos decir que más de 2.618 profesionales dedicaron más de 2,9 millones

de horas a ser formadores internos (Informe Sostenibilidad Santander, 2013). Además de llevar a cabo cursos sobre la estrategia de sostenibilidad del Grupo.

En 2013, el 98% de la plantilla participó en programas de formación basados en la excelencia académica y en el apoyo al negocio, con un promedio de 51,71 horas por empleado, lo que supone una inversión de 111 millones de euros.

Todo ello se puede observar en la tabla 36 además de otra información como el total de horas impartidas que suman 9.461.127 en 2013, un 42,65% más que en 2012. Además, llama la atención el incremento de horas de formación de un año a otro pasando de 35,51 a 51,71 horas. Sin embargo, la inversión realizada y el coste son menores, a 11,72 euros la hora lo que supone un 8,14% menos de inversión.

Tabla 36. Total horas de formación de empleados - Santander

■ FORMACIÓN			
	2013	2012	Var 2013/12
Total de horas de Formación	9.461.127	6.632.351	42,65%
% empleados formados	97,99%	95,99%	2,09%
Total asistentes	2.624.112	2.074.174	26,51%
Horas de formación por empleado	51,71	35,51	45,62%
Inversión total en Formación (millones de euros)	110,9	123,2	-10,01%
Inversión por empleado (euros)	606,18	659,90	-8,14%
Coste por hora	11,72	18,58	-36,92%
% mujeres participantes	59,24%	53,74%	10,25%
% formación e-learning	34,46%	34,61%	-0,44%
Evaluación de satisfacción	8,50	8,34	1,92%
% horas con formadores internos	30,70%	38,17%	-19,55%
Inversión s/Masa Salarial	1,51	1,31	15,27%

Fuente: Informe de Sostenibilidad Santander (2013)

Para completar este análisis, falta analizar las horas de formación por categoría profesional pero, el informe de sostenibilidad no aporta dichos datos.

BANCO SABADELL

A través de la plataforma BS Campus, el Banco Sabadell pone en marcha distintos cursos para ofrecer una formación continua y progresiva para cada profesional. Con el programa LAUDE también invita a realizar programas que posteriormente serán convalidados por la Universidad de Barcelona (estudiando convenio con otras universidades). De esta forma se obtienen títulos sobre productos y servicios bancarios, banca comercial, asesoría de inversiones y dirección de oficina bancaria.

En la siguiente tabla, muestra que el 88% de la plantilla recibió formación impartándose un total de 199.924 acciones formativas. Esto significa que cada

empleado realizó 14 cursos computando 26 horas. La inversión supone 247,25 euros por trabajador.

Tabla 37. Total horas de formación - Banco Sabadell

	2013	2012	2011
Acciones formativas	199.924	203.591	68.563
Empleados que han recibido formación (%)	88%	98%	95%
Número de cursos por empleados	14	15	7
Número de horas de formación por empleados	26	35	22
Inversión en formación por empleados ⁽¹⁾	247,25 €	257,31 €	306,97 €
Inversión en formación respecto a los gastos de personal (%) ⁽¹⁾	0,39%	0,40%	0,42%

Fuente: Informe Anual –Banco Sabadell (2013)

A través de estos datos se puede conocer las horas que realiza cada empleado pero, no distingue por categoría profesional.

Aspecto: **DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES**

LA14: Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.

Guía G4. LA13: Relación ente el salario base de los hombre con respecto al de las mujeres, desglosado por ubicaciones significativas de actividad.

La igualdad y el derecho al trabajo son derechos que todos los seres humanos poseemos. Así se recoge en el artículo 23 de la Declaración Universal de Derechos Humanos que reconoce el principio de libre elección del puesto de trabajo, condiciones equitativas, no discriminación, igualdad salarial y derecho a sindicatos.

“Artículo 23

- 1. Toda persona tiene el derecho al trabajo, a la libre elección de su trabajo, a condiciones equitativas y satisfactorias de trabajo y a la protección contra el desempleo.*
- 2. Toda persona tiene derecho, sin discriminación alguna, a igual salario por trabajo igual.*
- 3. Toda persona que trabaja tiene derecho a una remuneración equitativa y satisfactoria, que le asegure, así como a su familia, una existencia conforme a la*

dignidad humana y que será completada, en caso necesario, por cualesquiera otros medios de protección social.

4. Toda persona tiene derecho a fundar sindicatos y a sindicarse para la defensa de sus intereses.”

Asimismo, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) también preocupada por la situación de los trabajadores, promueve un sistema basado en la justicia social, en condiciones laborales equitativas y en oportunidades de trabajo. Para conseguir mejoras en dicho contexto laboral se elaboraron convenios sobre libertad sindical, abolición del trabajo forzoso, igualdad o eliminación del trabajo infantil. Cada uno de ellos formado por normas internacionales que explican que debe y no hacerse.

En el Convenio nº 100 se habla sobre la igualdad en la remuneración, donde hombres y mujeres tienen el derecho a recibir el mismo salario por realizar el mismo trabajo. Una discriminación de este tipo puede causar una mala reputación para la compañía así como tener un colectivo de trabajadoras descontenta.

Entonces, debido a la trascendencia que tiene en la sociedad la igualdad entre sexos se analizará este indicador sobre la remuneración. Es importante que reciban un salario coherente a las funciones que desempeñan y a las responsabilidades que asumen. Si no es así, se incumpliría el artículo 23.

Cabe aclarar que, cuando se habla de remuneración se refiere al salario base sin incluir ningún tipo de remuneración variable o adicional como pueden ser horas extraordinarias, incentivos, dietas, etc. Es el salario mínimo que cobran por realizar sus obligaciones.

Con todo ello, se pasa a analizar las memorias de sostenibilidad de las principales entidades bancarias:

BANCO POPULAR

El Banco Popular promueve una política de remuneración acorde a su estrategia puesto que la retribución es un elemento que impulsa a los trabajadores a comprometerse con su trabajo y a permanecer motivados en sus puestos. Ahora bien, la distribución del salario debe realizarse de forma igualitaria y con unos salarios competitivos para el resto de bancos. Por ejemplo, una persona de nuevo ingreso, según convenio, tiene un salario base de 1.345,96 euros, lo que supone dos veces más el salario mínimo interprofesional.

Lo salarios base tanto de hombres como de mujeres son los mismos tanto en la categoría de técnicos como de administrativos, ambos regulados por Convenio Colectivo. De esta forma, la relación entre salarios es uno, es decir, reciben

mensualidades iguales por lo que no existe discriminación entre sexo. En el caso de los directivos, al no estar regulados por convenio, no se explicita su relación.

Ahora bien, cuando se tienen en cuenta otros complementos además del salario base aparecen diferencias entre sexos. La figura 14 es un claro ejemplo de que la relación remuneración mujer y hombre cambia cuando se tiene en cuenta los años de antigüedad. Es un suplemento personal al trabajador y que incrementa el salario base.



Figura 14. Ratio salario mujer/hombre por categoría profesional y región - Banco Popular.

Fuente: Informe Integrado Banco Popular (2013).

Como conclusión, la relación entre salarios base mujeres y hombres es igualitaria pero cuando aparecen complementos adicionales hay diferencias salariales.

BANKIA

En la memoria de sostenibilidad de Bankia no se especifica la relación de salarios entre hombres y mujeres. Éstos se establecen por convenio colectivo diferenciándose por categoría profesional.

BANKINTER

Bankinter apuesta por una retribución equitativa entre los empleados cumpliendo con el principio de no discriminación ya sea por sexo, raza u otra razón. Así, el ratio salario mujer entre salario hombre es igual a uno. En dicho cálculo no se tiene que incluir las remuneraciones adicionales por años de antigüedad, únicamente se toma como referencia el salario base. Esta remuneración debe ser competitiva y acorde a las funciones y rendimientos obtenidos. También influyen las responsabilidades, la experiencia y el cargo que se desempeña.

BBVA

La política de retribución de BBVA debe estar alineada con los intereses de los accionistas. Entre los principios que se aplican cabe destacar la creación de valor a largo

plazo atrayendo y reteniendo a los mejores profesionales. Su remuneración será la consecución de sus resultados y de sus responsabilidades asegurando la transparencia. Por ello, se debe sostener la idea de igualdad de género en la retribución.

CAIXABANK

CaixaBank retribuye a sus empleados en función de su profesionalidad y de las tareas que desarrollen, sin discriminación de género u origen. Así ante condiciones iguales, hombres y mujeres reciben el mismo salario.

Ahora bien, todavía hay diferencias salariales de género como consecuencia de los años de antigüedad, en hombres se sitúa la media en 16 años y en mujeres en 13 años. De modo que, el ratio salario hombre/mujer en el caso de los directivos es del 103%, en un nivel intermedio del 118% y para el resto de personal del 126%.

BANCO SANTANDER

En el Banco Santander respetan el derecho de de igualdad retributiva y, por eso la relación de salarios entre hombres y mujeres es igual a uno. Por lo demás, no ofrece más información acerca de si hay una retribución distinta en función de complementos.

BANCO SABADELL

Para el Banco Sabadell los principios de equidad interna, transparencia, confidencialidad y comunicación son pilares fundamentales en su política. Entre ellos la remuneración, que depende de las actividades desempeñadas y del perfil del puesto.

En la tabla 38 se muestra la remuneración que cobra cada empleado según la categoría en la que se encuentra y según el género. Se percibe una diferencia entre hombres y mujeres percibiendo los hombres una mayor retribución. El motivo se debe a la mayor antigüedad de este grupo.

Tabla 38. Remuneración media por categoría laboral y género (en euros) - Banco Sabadell

	Hombres	Mujeres	Total
Alta dirección	105.798	95.581	104.836
Dirección	54.957	48.883	53.118
Mandos intermedios	38.660	35.242	36.755
Administrativos	32.614	28.951	30.333

Los datos incluyen a fecha de compra BMN (01.06.2013). No incluyen Banco Gallego ni Sabadell Solbank, S.A.U., antes Lloyds Bank International. La remuneración no incluye beneficios sociales ni retribución variable.

Fuente: Informe Anual –Banco Sabadell (2013)



V. CONCLUSIONES



Llegados a este punto se presentan las conclusiones que se han obtenido a lo largo del presente Trabajo Fin de Grado durante el cual se han comparado y analizado aspectos relacionados con la Responsabilidad Social Corporativa, implantada en el sector bancario español.

Su evolución en estos últimos años ha sido tan notoria que son muchas las organizaciones concienciadas con respetar los derechos humanos, mejorar el medio ambiente y rechazar aquellas prácticas irresponsables relacionadas con la corrupción. Asimismo, la presión social a través de sus inquietudes y preocupaciones por una gestión más responsable, ha ayudado a progresar en esta dirección. Además, su interés ha crecido tanto que ha provocado una gran repercusión en el entorno empresarial. Es por eso que la RSC se integra en la estrategia y en la toma de decisiones considerándose como una ventaja competitiva sobre aquellos que no lo hacen.

Para ello, es necesario incluir los intereses de los *stakeholders* y tener una buena relación con ellos ya que influyen en la actividad de la empresa. Como consecuencia se consigue una mayor imagen, una mayor confianza en la sociedad y una mayor fidelización. De hecho, según se ha visto en estudios anteriores, el porcentaje de población que ahora es más receptivo a la RSC ha aumentado, considerando una buena empresa aquella que se preocupa por sus empleados y que se comporta de forma ética. Relación que guarda con los resultados económicos de una organización donde múltiples teorías afirman una relación positiva y que genera beneficios económicos a la empresa, aunque todavía es un tema polémico.

En cuanto a la RSC en el sector bancario, ha adquirido cierta trascendencia puesto que se ha tomado una mayor preocupación por la transparencia y por conocer cuáles son las prácticas que llevan a cabo. Más aun después de la actual crisis económica en la que la sociedad reclama una mayor responsabilidad. Para ello, debe existir un sistema financiero sólido y resistente que cree valor a largo plazo y que afronte los problemas económicos. Su importancia es vital para el buen funcionamiento de la economía ya que impulsa las distintas fuentes de financiación.

A partir de aquí, con los informes de sostenibilidad de las siete principales entidades bancarias se conoce su compromiso con la sociedad y se verifica el alcance de sus prácticas a nivel ético. Para ello, cuenta con los indicadores GRI que ayudan a comparar informes de distintas empresas. En este caso, como se ha visto, el estudio se ha centrado en indicadores sobre desempeño de prácticas laborales y ética del negocio. El motivo de ello se debe a la trascendencia que tienen los recursos humanos en las organizaciones por gestionar a las personas considerándose un recurso estratégico.

Así pues, se pasa a analizar cada indicador extrayendo las conclusiones oportunas sobre los siete bancos. En primer lugar, el indicador **LA1** hace referencia al colectivo de trabajadores con los que cuenta cada entidad para desempeñar su actividad profesional distinguiendo por tipo empleo y por contrato.

Para facilitar su comparación, se ha elaborado una tabla donde primero se muestran los trabajadores de cada entidad bancaria en función del sexo.

Tabla 39. Número de empleados por cada entidad bancaria en función del sexo

	EMPLEADOS				Total
	Mujeres		Hombres		
	Nº	(%)	Nº	(%)	
Grupo Banco Popular	5.815	36,80%	9.988	63,20%	15.803
Bankia	8.254	53,62%	7.139	46,38%	15.393
Bankinter	2.078	50,83%	2.010	49,17%	4.088
Grupo BBVA	57.932	53,00%	51.373	47,00%	109.305
CaixaBank	15.073	50,71%	14.651	49,29%	29.724
Grupo Santander	100.098	54,71%	82.860	45,29%	182.958
Banco Sabadell	8.997	49,77%	9.080	50,23%	18.077

Fuente: Elaboración propia a partir de las Memorias de Sostenibilidad de cada entidad bancaria

En dicha tabla se puede observar que el Grupo Santander es la entidad bancaria con mayor número de empleados, con un total de 182.958. Su presencia internacional en Europa Continental, Reino Unido, Latinoamérica y otros países la sitúan en una de las primeras posiciones en cuanto a empleo. Le sigue el Grupo BBVA que cuenta con 109.305 trabajadores por toda España, Portugal, México, EE.UU y América del Sur y, después se posiciona CaixaBank con 29.724 empleados, cifra que dista mucho de las dos anteriores. El resto de entidades bancarias tienen en torno a los 15.000 empleados a excepción de Bankinter, un banco más pequeño que emplea a 4.088 trabajadores. En estos bancos, la mayoría de su negocio se encuentra principalmente en España.

En relación al género de la plantilla se puede apreciar que en todas las entidades se alcanza aproximadamente un 50% hombres, un 50% mujeres excepto Banco Popular cuyos porcentajes se distancian más y no hay una relación tan igualitaria entre hombres y mujeres.

Ahora, si se analiza a los trabajadores en función del tipo de contrato, indefinido o temporal, en todos los casos predominan los contratos con una duración ilimitada. En la tabla 40 se muestra que más del 95% de los contratos son indefinidos, a falta de información del Banco Sabadell. Este alto porcentaje de contratos da estabilidad en el empleo favoreciendo el consumo de bienes y por tanto, afectando positivamente a la actividad económica.

El resto de contratos, los temporales, pueden hacer referencia a contratos formativos que tienen el objetivo de insertar al mercado laboral personas con falta de experiencia y al que se le proporciona formación tanto técnica como práctica. Los porcentajes más altos de este tipo de contrato coinciden con Bankinter, Grupo BBVA y Grupo

Santander. Son entidades que se preocupan por el desarrollo profesional de los jóvenes universitarios ofreciendo un puesto de trabajo en su compañía. De hecho, en Bankinter el 77,05% de la plantilla son universitarios y en Banco Santander y en BBVA todos los años ofrecen becas para jóvenes recién titulados con el fin de insertarse en el mundo laboral.

Tabla 40. Distribución de empleados en función del tipo de contrato por cada entidad bancaria

	Tipo de CONTRATO	
	Indefinido	Temporal
Grupo Banco Popular	99,13%	0,87%
Bankia	99,24%	0,76%
Bankinter	96,00%	4,00%
Grupo BBVA	96,70%	3,30%
CaixaBank	99,80%	0,20%
Grupo Santander	96,60%	3,40%
Banco Sabadell	-	-

Fuente: Elaboración propia a partir de las Memorias de Sostenibilidad de cada entidad bancaria

Con respecto al tipo de empleo, jornada completa o parcial, son muy pocas las conclusiones que se pueden obtener puesto que solamente tres entidades bancarias ofrecen dicha información. Pero, en general predomina el empleo a jornada completa: Bankia (94,19%), BBVA (95,1%) y Banco Santander (94,5%).

En segundo lugar, el indicador **LA5** establece el período mínimo de preaviso ante un cambio en la organización. Constituye la relación entre empresa y trabajador que se pacta por convenio colectivo donde todas las entidades bancarias tienen cubierto el 100% de la plantilla a excepción del Banco Santander que es del 77%. Y, en relación al período mínimo se encuentra entre 15 y 45 días dependiendo de la situación y de la gravedad del cambio.

Tabla 41. Resumen del indicador LA 5

	% Convenio Colectivo	Período mínimo de preaviso de cambios (días)
Grupo Banco Popular	-	15
Bankia	100%	15
Bankinter	100%	No establece período
Grupo BBVA	100%	-
CaixaBank	100%	45
Grupo Santander	77%	-
Banco Sabadell	-	30

Fuente: Elaboración propia a partir de las Memorias de Sostenibilidad de cada entidad bancaria

A continuación, se pasa a comparar el indicador **LA 7** en relación a la salud y seguridad de los trabajadores. A partir de la tasa de absentismo se puede medir el

porcentaje de empleados que se han ausentado de su trabajo ya sea por enfermedad común o por un accidente profesional, sin incluir vacaciones, estudios, maternidad o paternidad y otros permisos por asuntos personales (Protocolos de los Indicadores GRI, 2006).

España es el segundo país con mayor absentismo laboral, después de Suiza, con una media de 10,7 días “perdidos” por trabajador y año. En 2000, la tasa de absentismo se situaba en 3,7% incrementándose a 4,9% en 2007 para posteriormente descender en 2010 y 2011 a 4,7%, y en 2012 y 2013 a 4,3% y 4,1% respectivamente (Adecco, 2014). Como se ve, esta tendencia ha ido cambiando desde la crisis con motivo del miedo por perder el puesto de trabajo.

Sin embargo, en 2014 se han apreciado síntomas de recuperación económica llegando a su fin el “efecto crisis” (Adecco, 2014) por lo que se aprecia un tímido repunte de absentismo laboral en España situándose en 4,4%. Aunque, cabe aclarar que la evolución de esta tasa no depende únicamente del efecto crisis sino que también influyen otras variables.

En el sector servicios la tasa de absentismo era de 5,1% en 2007 reduciéndose hasta 4,2% en 2013 y actualmente situarse en 4,5%. Para el sector de la banca, se ha estudiado la tasa de siete entidades bancarias recogidas en la siguiente tabla:

Tabla 42. Tasa de absentismo por cada entidad bancaria

	Tasa de absentismo (%)
Grupo Banco Popular	2,73%
Bankia	5,96%
Bankinter	1,71%
Grupo BBVA	1,49%
CaixaBank	5,59%
Grupo Santander	3,70%
Banco Sabadell	2,11%

Fuente: Elaboración propia a partir de las Memorias de Sostenibilidad de cada entidad bancaria

La mayor tasa de absentismo se sitúa en 5,96% correspondiente a Bankia, seguido de CaixaBank con un 5,59%, tasas muy superiores a la media del sector servicios. Es importante que las empresas actúen e implanten un sistema de control para acceder a la empresa puesto que el absentismo cuesta al país miles de millones de euros y porque supone una falta de productividad y competitividad en las empresas españolas.

Mientras que las entidades con menor tasa de absentismo son Bankinter y Grupo BBVA con 1,71% y 1,49% respectivamente. Estas bajas tasas pueden verse influenciadas por el ambiente de trabajo, la motivación, el trabajo en equipo, el sentirse valorado y satisfecho con el trabajo realizado.

Luego, en la mayoría de los bancos son cero las víctimas mortales por accidente laboral mientras que en Banco Santander son seis fallecidos y en el Grupo BBVA la tasa de siniestralidad es 1,62% siendo muy insignificante en España, dándose más víctimas en México. En cuanto al resto de índices, resulta complicado su análisis por la falta de información que proporcionan ya que no ofrecen los resultados que se señalan en el indicador. Cada entidad bancaria publica una información en relación a enfermedades comunes y días perdidos en distintas medidas que no puede compararse con el resto de bancos. Falta mayor transparencia y mayor claridad.

En relación al indicador **LA 10** sobre la formación de los empleados, comentar que todas le entidades bancarias valoran el factor humano y, pretenden potenciarlo a través de la misma. En la siguiente tabla se muestra por una parte las horas que dedica cada empleado a la formación diferenciando por categoría profesional y, por otra parte el total de horas que ha dedicado cada entidad bancaria a la formación de su plantilla.

Tabla 43. Formación de cada entidad bancaria

	Horas por empleado			Total horas de formación
	Administrativos	Técnicos	Directivos	
Grupo Banco Popular	65,4	21,78	22,88	393.747
Bankia	40,61	40,61	40,61	587.571
Bankinter	22,69	35,69	41,76	139.000
Grupo BBVA	46	46	46	4.877.189
CaixaBank	47	61	25	1.529.665
Grupo Santander	51,71	51,71	51,71	9.461.127
Banco Sabadell	26	26	26	413.601

Fuente: Elaboración propia a partir de las Memorias de Sostenibilidad de cada entidad bancaria

En primer lugar, se ha clasificado por categoría profesional a los empleados en administrativos, técnicos y directivos. A partir de ahí, cada entidad ha establecido un número de horas de acuerdo al nivel y al perfil que se adecua a cada uno ellos, mientras que cuatro bancos (Bankia, BBVA, Banco Santander y Banco Sabadell) han establecido las mismas horas de formación a todo el personal independientemente de la categoría en la que se encuentren. El Banco Popular ha centrado su formación en los administrativos ofreciendo mayor número de horas de formación, Bankinter en los directivos y CaixaBank en los técnicos. Cada uno de ellos apuesta por el desarrollo profesional de un tipo de empleados demostrando que cada banco sigue una estrategia diferente.

Así pues, el banco que mayor formación ha dedicado a sus administrativos es el Banco Popular con 65,4h/empleado. En formación para los técnicos, CaixaBank es el que más apuesta por su desarrollo profesional proporcionándoles 61 horas y Grupo Santander con 51,7 horas a los directivos.

En segundo lugar, se puede concluir que el Grupo Santander y Grupo BBVA son las entidades que mayor tiempo han dedicado a la formación de sus empleados, 9.461.127 y 4.877.189 horas respectivamente. Son bancos que apuestan por el desarrollo profesional de sus empleados proporcionando acciones formativas en función de su estrategia destinando una inversión de 111 millones de euros en el caso de Banco Santander y 38.690 miles de euros en BBVA. Hay que tener en cuenta que se trata de dos bancos con una gran dimensión que cuentan con presencia internacional y que como se ha analizado en el indicador LA1 cuentan con volumen de empleados cuantioso.

Por último, el indicador **LA 14** nos desvela la relación del salario base entre hombres y mujeres. El resultado es igual uno, no existiendo discriminación salarial entre personas de distinto sexo. Antes condiciones iguales y ante el desempeño de un trabajo con el mismo valor, hombres y mujeres reciben el mismo salario. Ahora bien, si se tiene en cuenta los años de antigüedad como se ha mostrado en el análisis de Banco Popular, CaixaBank o Banco Sabadell sí que existe diferencias en el salario ya que las mujeres tienen menos años de antigüedad que los hombres en una categoría profesional.

En definitiva, con los resultados obtenidos del presente trabajo sobre los indicadores GRI se puede concluir que:

- El tamaño de las siete entidades bancarias analizadas suma 375.348 empleados, siendo el Grupo Santander, con 182.958 trabajadores, el que mayor colectivo de trabajadores posee por su presencia internacional. Dentro de dicho colectivo, existe una relación igualitaria entre hombres y mujeres excepto en Banco Popular que dista más.
- En todos los bancos predomina el contrato indefinido con un porcentaje superior al 95%, apostando por la estabilidad del empleo.
- El porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo alcanza al 100% de la plantilla (Banco Santander, 77%) lo que demuestra un compromiso de las entidades bancarias por contribuir a un impacto social positivo. Además, cuatro entidades: Banco Popular, Bankia, CaixaBank, y Banco Sabadell fortalecen la relación entre trabajador y empresa utilizando el diálogo sobre los cambios organizativos más representativos.
- Dentro del sector bancario, predominan dos entidades con altas tasas de absentismo, Bankia y CaixaBank, cuya productividad y competitividad se ve reducida y dos entidades, BBVA y Bankinter, con unas tasas muy bajas como prueba de un entorno laboral motivador y satisfactorio.

- Todas las entidades bancarias apuestan por la formación de sus empleados destacando Grupo Santander y BBVA por las numerosas horas que dedican al desarrollo profesional de su plantilla con 9.461.127 y 4.877.19 horas respectivamente. Entre ambas entidades constituyen el 82,4% del total de horas de formación que imparten las entidades bancarias.

Si se diferencia por categoría profesional no se puede determinar qué tipo de empleado recibe mayor formación puesto que cada entidad bancaria sigue una estrategia de negocio diferente. No obstante, se puede determinar qué Banco Popular apuesta por la formación de sus administrativos (65,4 horas/empleado), CaxiaBank centra su esfuerzo en formar a los técnicos (61 horas/empleado) y Bankinter en los directivos (41,76 horas/empleado). El resto de entidades no distingue las horas de formación que dedican a cada categoría por lo que asigna las mismas horas de formación a todos los trabajadores.

- Existe igualdad retributiva entre hombres y mujeres, es decir, por trabajos con el mismo valor y con las mismas condiciones no hay diferencias salariales. Sin embargo, hay un único caso, Bankia, que no especifica la relación de salarios entre hombres y mujeres y, cuanto menos es chocante que no haga referencia a este tema.

Ahora, cuando se tiene en cuenta los años de antigüedad empiezan a aparecer diferencias puesto que para un mismo puesto de trabajo, una mujer tiene menos años de antigüedad que un hombre.

En definitiva, al estudiar cada indicador GRI sobre el desempeño de prácticas laborales se ha apreciado que en ciertos bancos como Bankia o Banco Sabadell falta transparencia en sus memorias de sostenibilidad puesto que no aportan suficiente información en algunos de los indicadores, como es el caso de la igualdad o del empleo. Sin embargo, en el informe de Banco Popular se presenta una mayor información y una mayor concreción sobre sus resultados presentando un documento transparente y claro para todos sus *stakeholders*. Influye también que de todas entidades bancarias, es la única que sigue las directrices G4, última versión de GRI, mejorando así la elaboración de la guías.

De cara a la elaboración de las memorias de sostenibilidad correspondientes a 2014, todas las entidades bancarias estarán obligadas a realizarlas siguiendo los indicadores G4. Esto supondrá que, muchas entidades tendrán que precisar y aportar información más detallada.

BIBLIOGRAFÍA

ADECCO. (2014). *III Informe Adecco sobre absentismo*. Madrid
<http://www.adecco.es/_data/NotasPrensa/pdf/574.pdf> [Consulta: 28 de Agosto de 2015]

BANCO BILBAO VICAYA ARGENTATIA (BBVA). *Información de Responsabilidad Corporativa 2013*.
<<http://static.globalreporting.org/reportpdfs/2014/40b0324c04555f0882394f1b14fbb32c.pdf>> [Consulta: 22 de Abril de 2015]

BANCO BILBAO VICAYA ARGENTATIA (BBVA). Información Corporativa
<<http://www.bbva.com/TLBB/tlbb/esp/index.jsp#>> [Consulta: 16 de Agosto de 2015]

BANCO POPULAR. *Informe Integrado 2013*.
<http://www.grupobancopopular.com/ES/ResponsabilidadCorporativa/DocumentacionRc/Documents/Informe%20Integrado%202013_Grupo%20Banco%20Popular.pdf>
[Consulta: 19 de Abril de 2015]

BANCO POPULAR. *Web Corporativa*
<<http://www.grupobancopopular.com/ES/Paginas/Inicio.aspx>> [Consulta: 7 de Agosto de 2015]

BANCO SABADELL. *Informe Anual 2013 - Responsabilidad Social Corporativa*
<<https://www.grupbancsabadell.com/memoria2013/es/responsabilidad-social-corporativa.html>> [Consulta: 19 de Abril de 2015]

BANCO SABADELL. *Web Corporativa*
<<https://www.grupbancsabadell.com/es/>> [Consulta: 9 de Agosto de 2015]

BANCO SANTANDER. *Informe de Sostenibilidad (2013)*.
<<http://www.santander.com/cs/gs/StaticBS?blobcol=urldata&blobheadername1=content-type&blobheadername2=Content-Disposition&blobheadername3=appID&blobheadervalue1=application%2Fpdf&blobheadervalue2=inline%3Bfilename%3D800%5C207%5CInforme+Sostenibilidad+2013.pdf&blobheadervalue3=santander.wc.CFWCSancomQP01&blobkey=id&blobtable=MungoBlobs&blobwhere=1278701136610&ssbinary=true>> [Consulta: 19 de Abril de 2015]

BANCO SANTANDER. *Web Corporativa*.
<http://www.santander.com/cs/gs/Satellite/CFWCSancomQP01/es_ES/Corporativo.html> [Consulta: 20 de Agosto de 2015]

BANKIA. *Informe BFA- BANKIA. Año I.*

<<http://www.bankia.com/recursos/doc/corporativo/20120927/anual/informe-bfa-bankia-ano-1.pdf>> [Consulta: 19 de Abril d 2015]

BANKIA. *Información corporativa.*

<<http://www.bankia.com/es/>> [Consulta: 9 de Agosto de 2015]

BANKINTER. *Informe de Sostenibilidad 2013.*

<https://docs.bankinter.com/stf/web_corporativa/responsabilidad_corporativa/informe/rscv8.pdf> [Consulta: 19 de Abril de 2015]

BANKINTER. *Información corporativa.*

<<https://webcorporativa.bankinter.com/www/es-es/cgi/ebk+gwc+home#ID=INFCORP&attr=WEBHEBDEC1>> [Consulta: 20 de Agosto de 2015]

BELDA, E. (2013). *La Responsabilidad Social Corporativa en el sector turístico español: análisis y propuesta de desarrollo.* Trabajo Final de Carrera. Valencia: Universidad Politécnica de Valencia.

<<https://riunet.upv.es/handle/10251/45701>> [Consulta: 25 de Abril de 2015]

BERGES, A y ONTIVEROS, E. (2014). “Sistema bancario español: una transformación sin precedentes” en *Harvard Deuto. Business Review*, p. 16-28.

<<http://www.afi.es/EO/notaprensa20131230a.pdf>> [Consulta: 23 de Agosto de 2015]

BRAVO, R., MONTANER, T. y PINA, JM. (2011) “Corporate social responsibility as a key element of banks’ identity: A content analysis”, Proceedings del 40th EMAC Conference, Ljubljana (Eslovenia)

CAIXABANK. *Informe Corporativo Integrado 2013.*

<http://www.caixabank.com/deployedfiles/caixabank/Estaticos/PDFs/Informacion_accionistas_inversores/Informacion_Economica_Financiera/CaixaBank_Memoria13_es.pdf> [Consulta: 22 de Abril de 2015]

CALVO, A. et al. (2014). *Manual del sistema financiero español.* Barcelona: Ariel

<http://static0.planetadelibros.com/libros_contenido_extra/29/28771_Manual_Sistema_Financiero.pdf> [Consulta: 24 de Agosto de 2015]

CALVO, A. y PAÚL, J. (2010). “Las Cajas de ahorro y las cooperativas de crédito ante la crisis: Evolución en su presencia territorial y operativa” en *Extraordinario 2010 Monográfico*, nº100, p 68-100.

CICUTTA, L. (2012). *Origen y evolución del concepto sobre Responsabilidad Social Empresarial.*

<<https://prezi.com/nnh5ygvn8wv4/origen-y-evolucion-del-concepto-sobre-responsabilidad-social-empresarial/>> [Consulta: 5 de Mayo de 2015]

COMISIÓN DE LAS COMUNIDADES EUROPEAS (2001). *Libro Verde. Fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas*. Bruselas.

CUESTA, M. (2015). *La Responsabilidad Social Corporativa o Responsabilidad Social de la Empresa*. Bilbao.

<<http://www.hegoa.ehu.es/congreso/bilbo/doku/bat/responsabilidadsocialcorporativa.pdf>> [Consulta: 4 de Mayo 2015]

DECLARACIÓN UNIVERSAL DE DERECHOS HUMANOS. *Texto de la Declaración – Artículos*.

<<http://www.un.org/es/documents/udhr/>> [Consulta: 3 de Agosto de 2015]

España. **XXII Convenio Colectivo de Banca**, 19 de Abril de 2012, de Dirección General de Empleo. BOE, 5 de Mayo de 2012, núm. 108, páginas 34123 a 34158

España. **Real Decreto Legislativo 1/1995**, de 24 de Marzo, de la Ley del Estatuto de Trabajadores. BOE, 29 de Marzo 1995, núm. 75.

EUROPA PRESS (2015). “La EBA considera que la mala imagen de los bancos es un riesgo para la estabilidad financiera.” en Mercado Financiero. Madrid

<http://www.europapress.es/economia/finanzas-00340/noticia-economia-eba-considera-mala-imagen-bancos-riesgo-estabilidad-financiera-20150114151720.html> [Consulta: 22 de Agosto]

FORÉTICA (2015). *Informe Forética 2015 sobre el estado de la RSE en España. Ciudadano consciente, empresas sostenibles*.

<<http://foretica.org/>> [Consulta: Mayo 2015]

GLOBAL REPORTING INITIATIVE. GRI

<<https://www.globalreporting.org/Pages/default.aspx>> [Consulta: Junio 2015]

GARCIA, J.L y MYRO, R. (2013). *Lecciones de Economía Española*. Pamplona: Thomson Reuters

GARCIA, J.L y MYRO, R. (2011). *Lecciones de Economía Española*. Pamplona: Thomson Reuters

GLOBAL REPORTING INITIATIVE. (2000-2011). *Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad. Versión 3.1*

<<https://www.globalreporting.org/resourcelibrary/Spanish-G3.1-Complete.pdf>> [Consulta: 28 de Julio]

GLOBAL REPORTING INITIATIVE. (2000-2006). *Niveles de aplicación del GRI*
<http://www.mas-business.com/docs/G3_AL_Spanish_Corrected1.pdf> [Consulta: 28 de Julio]

GLOBAL REPORTING INITIATIVE. (2000-2006). *Protocolos de los indicadores G3: Prácticas Laborales y Trabajo Digno (LA)*
<<http://www.observatorio-rse.org.es/Publicaciones/ProtocolosLA.pdf>> [Consulta: 30 de Julio]

GRANDA, G. (2006). *Gestión y comunicación de la Responsabilidad Social: Claves para un desarrollo competitivo y sostenible*. Madrid: Cinca

LATTUADA, P. (2009) *RSE: Responsabilidad Social Empresaria. La tríada RSE en Cuadernos del Centro de Estudios de Diseño y Comunicación N°28*. Argentina.
<http://fido.palermo.edu/servicios_dyc/publicacionesdc/vista/detalle_articulo.php?id_libro=115&id_articulo=5123> [Consulta: 15 de Mayo]

LOZANO AGUILAR, J.F (2011). *Qué es la ética de la empresa*. Editorial Proteus.

MARTÍNEZ, R. (2014). *La Responsabilidad Social Corporativa: Su aplicación a la empresa Mercadona S.A.* Trabajo Final de Carrera. Valencia: Universidad Politécnica de Valencia.

<https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/45445/Tfc_RSCenMercadona.pdf?sequence=1> [Consulta: 6 de Mayo 2015]

NAVARRO GARCÍA, F. (2008). *Responsabilidad Social Corporativa: Teoría y práctica*. Madrid. ESIC Editorial.

OBSERVATORIO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA (2014). *Estrategia española de Responsabilidad Social de las Empresas*. Ministerio de Empleo y Seguridad Social.
<<http://observatoriorsc.org/estrategia-espanola-de-responsabilidad-social-de-las-empresas/>>[Consulta: 10 de Mayo 2015]

OLCESE, A. (2013). “Informe sobre la responsabilidad social de la empresa en España.” en Comisión Europea.
<<http://ec.europa.eu/spain/pdf/informe-responsabilidad-social.pdf>> [Consulta: 12 de Agosto de 2015]

OLCESE, A. (2011). *Creación de valor y Responsabilidad Social de la Empresa (RSE) en las empresas del IBEX 35*. Barcelona.

ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DEL TRABAJO (OIT) (1951). C100 - Convenio sobre igualdad de remuneración, núm. 100.

http://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO:12100:P12100_INSTRUMENT_ID:312245:NO [Consulta: 3 de Agosto de 2015]

PALOMO, R.J. y VALOR, C. (2001). *Banca Cooperativa. Entorno financiero y proyección social*. Unión Nacional de Cooperativas de Crédito. Madrid

<http://www.unacc.com/Portals/0/Otras%20Publicaciones/Libros/Banca%20Coop%20-%20Entor.%20Finan.%20Proy.%20Soc..pdf> [Consulta: 17 de Agosto de 2015]

PEREZ, A. y RODRIGUEZ, I. (2012) “La imagen de Responsabilidad Social Corporativa en un contexto de crisis económica: El caso del sector financiero en España.” en *Universia BusinessReview*, p. 14-29.

<https://ubr.universia.net/article/viewFile/828/954> [Consulta: 20 de Agosto de 2015]

PUCHETA MARTÍNEZ, M.C (2010). *Información y comunicación de la RSC*.

RAUFFLET, E. et al. (2012). *Responsabilidad Social Corporativa*. México: Pearson Educación de México.

RIBES, G., HERRERO, A. y PERELLÓ, R. (2011). *Los recursos humanos en la empresa*. Valencia: Universidad Politécnica de Valencia

RUBIO, T. (2015). “La integración de la RSE en la gestión de las personas” en UPF Barcelona School of Management y UPF-IDEC, 12 de Enero

<http://www.quorum.idec.upf.edu/temas/eng-la-integracion-de-la-rse-en-la-gestion-de-las-personas/> [Consulta: 21 de Julio]

SANCHIS, J.R. (2015). “La mala imagen de la banca convencional hace que cada vez más ciudadanos busquen bancos alternativos” en *La economía de los consumidores*.

<http://laeconomíadelosconsumidores.adicae.net/?articulo=2931> [Consulta: 20 de Agosto de 2015]

SERVER R.J y VILLALONGA, I. (2005). “La Responsabilidad Social Corporativa (RSC) y su gestión integrada” en *CIRIEC- España*. Núm. 53, Noviembre 2005. Pp. 137-161.

http://www.ciriec-revistaeconomia.es/banco/10_Server_y_Villalonga_53.pdf

[Consulta: 17 de Junio 2015]

THE GLOBAL COMPACT. Global Compact

<http://www.pactomundial.org/global-compact/> [Consulta: 24 Junio 2015]

URCELAY, J. (2007). *La Responsabilidad Social de la Empresa en la gestión de las Pymes*. Colección EOI Empresas.

ANEXOS

Anexo 1. Indicadores de Desempeño G 3.1

INDICADORES DE DESEMPEÑO ECONÓMICO

ASPECTO: DESEMPEÑO ECONÓMICO

- PRINCIPAL** **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.
- PRIN** **EC2** Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.
- PRIN** **EC3** Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.
- PRIN** **EC4** Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.

ASPECTO: PRESENCIA EN EL MERCADO

- ADICIONAL** **EC5** Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar desglosado por sexo y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.
- PRINCIPAL** **EC6** Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas .
- PRINCIPAL** **EC7** Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas .

ASPECTO: IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS

- PRINCIPAL** **EC8** Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie .
- ADIC** **EC9** Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.

INDICADORES DE DESEMPEÑO AMBIENTAL

ASPECTO: MATERIALES

- PRIN** **EN1** Materiales utilizados, por peso o volumen.
- PRIN** **EN2** Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.

ASPECTO: ENERGÍA

- PRIN** **EN3** Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.
- PRIN** **EN4** Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.
- ADIC** **EN5** Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.

- ADICIONAL** **EN6** Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas .

- ADIC** **EN7** Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.

ASPECTO: AGUA

- PRIN** **EN8** Captación total de agua por fuentes.
- ADIC** **EN9** Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.
- ADIC** **EN10** Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.

ASPECTO: BIODIVERSIDAD

PRINCIPAL **EN11** Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas. Indíquese la localización y el tamaño de terrenos en propiedad, arrendados, o que son gestionados de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a áreas protegidas.

PRINCIPAL **EN12** Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas.

ADIC **EN13** Hábitats protegidos o restaurados .

ADIC **EN14** Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.

ADICIONAL **EN15** Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la Lista Roja de la IUCN y en listados nacionales y cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie.

ASPECTO: EMISIONES, VERTIDOS Y RESIDUOS

PRIN **EN16** Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.

PRIN **EN17** Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.

ADICIONAL **EN18** Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.

PRIN **EN19** Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono, en peso.

PRIN **EN20** NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.

PRIN **EN21** Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.

PRIN **EN22** Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.

PRIN **EN23** Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.

ADICIONAL **EN24** Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea, anexos I, II, III y VIII y porcentaje de residuos transportados internacionalmente.

ADICIONAL **EN25** Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante .

ASPECTO: PRODUCTOS Y SERVICIOS

PRIN **EN26** Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.

PRINCIPAL **EN27** Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos.

ASPECTO: CUMPLIMIENTO NORMATIVO

PRINCIPAL **EN28** Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.

ASPECTO: TRANSPORTE

ADICIONAL **EN29** 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.

ASPECTO: GENERAL

ADIC **EN30** Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.

INDICADORES DE DESEMPEÑO SOCIALES

INDICADORES DE DESEMPEÑO DE PRÁCTICAS LABORALES Y ÉTICA DEL TRABAJO

ASPECTO: EMPLEO

- PRIN** **LA1** Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato, por región y por sexo.
- PRIN** **LA2** Número total de empleados y tasa de nuevas contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.
- ADICIONAL** **LA3** Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por ubicaciones significativas de actividad
- PRIN** **LA15** Niveles de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo.

ASPECTO: RELACIONES EMPRESA/TRABAJADORES

- PRIN** **LA4** Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.
- PRINCIPAL** **LA5** Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.

ASPECTO: SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

- ADICIONAL** **LA6** Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de salud y seguridad conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de salud y seguridad en el trabajo.
- PRINCIPAL** **LA7** Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por sexo.

ASPECTO: FORMACIÓN Y EDUCACIÓN

- PRIN** **LA10** Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por sexo y por categoría de empleado.
- ADICIONAL** **LA11** Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.
- ADIC** **LA12** Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional desglosado por sexo.

ASPECTO: DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

- PRINCIPAL** **LA13** Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por categoría de empleado, sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.

ASPECTO: IGUALDAD DE RETRIBUCIÓN ENTRE MUJERES Y HOMBRES

- PRIN** **LA14** Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.

INDICADORES DE DESEMPEÑO DE DERECHOS HUMANOS

ASPECTO: PRÁCTICAS DE INVERSIÓN Y ABASTECIMIENTO

PRINCIPAL **HR1** Porcentaje y número total de contratos y acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas que incorporan preocupaciones en materia de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.

PRINCIPAL **HR2** Porcentaje de los proveedores, contratistas y otros socios comerciales significativos que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia.

ADICIONAL **HR3** Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados.

ASPECTO: NO DISCRIMINACIÓN

PRINCIPAL **HR4** Número total de incidentes de discriminación y medidas correctivas adoptadas.

ASPECTO: LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y CONVENIOS COLECTIVOS

PRINCIPAL **HR5** Operaciones y proveedores significativos identificados en los que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos pueda ser violado o pueda correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.

ASPECTO: EXPLOTACIÓN INFANTIL

PRINCIPAL **HR6** Operaciones y proveedores significativos identificados que conllevan un riesgo significativo de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a la abolición efectiva de la explotación infantil.

ASPECTO: TRABAJOS FORZADOS

PRINCIPAL **HR7** Operaciones y proveedores significativos identificados como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado u obligatorio, y las medidas adoptadas para contribuir a la eliminación de todas las formas de trabajo forzado u obligatorio.

ASPECTO: PRÁCTICAS DE SEGURIDAD

ADICIONAL **HR8** Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades.

ASPECTO: DERECHOS DE LOS INDÍGENAS

ADICIONAL **HR9** Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.

ASPECTO: EVALUACIÓN

PRINCIPAL **HR10** Porcentaje y número total de operaciones que han sido objeto de revisiones o evaluaciones de impactos en materia de derechos humanos.

ASPECTO: MEDIDAS CORRECTIVAS

PRINCIPAL **HR11** Número de quejas relacionadas con los derechos humanos que han sido presentadas, tratadas y resueltas mediante mecanismos conciliatorios formales.

INDICADORES DE DESEMPEÑO DE SOCIEDAD

ASPECTO: COMUNIDADES LOCALES

- PRINCIPAL** **S01** Porcentaje de operaciones donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local.
- PRIN** **S09** Operaciones con impactos negativos significativos posibles o reales en las comunidades locales.
- PRINCIPAL** **S010** Medidas de prevención y mitigación implantadas en operaciones con impactos negativos significativos posibles o reales en las comunidades locales.

ASPECTO: CORRUPCIÓN

- PRIN** **S02** Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.
- PRIN** **S03** Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización.
- PRIN** **S04** Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.

ASPECTO: POLÍTICA PÚBLICA

- PRIN** **S05** Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying".
- ADIC** **S06** Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.

ASPECTO: COMPORTAMIENTO DE COMPETENCIA DESLEAL

- ADIC** **S07** Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.

ASPECTO: CUMPLIMIENTO NORMATIVO

- PRINCIPAL** **S08** Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones .

INDICADORES DE DESEMPEÑO DE LA RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS

ASPECTO: SALUD Y SEGURIDAD DEL CLIENTE

- PRINCIPAL** **PR1** Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación.
- ADICIONAL** **PR2** Número total de incidentes derivados del incumplimiento la regulación legal 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, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.

ASPECTO: ETIQUETADO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

- PRINCIPAL** **PR3** Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.
- ADICIONAL** **PR4** Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes .
- ADIC** **PR5** Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.

ASPECTO: COMUNICACIONES DE MARKETING

PRINCIPAL

PR6 Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios.

ADICIONAL

PR7 Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.

ASPECTO: PRIVACIDAD DEL CLIENTE

ADICIONAL

PR8 Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes .

ASPECTO: CUMPLIMIENTO NORMATIVO

PRINCIPAL

PR9 Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.