



**CIRIEC**  
*españa*

**CIRIEC-España, Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa, nº 81, Agosto 2014, pp. 163-190**

# **La divulgación y verificación de memorias de RSC en las cooperativas de crédito españolas: un análisis exploratorio**

**Helena-María Bollas-Araya**

**Elies Seguí-Mas**

Universidad Politécnica de Valencia

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

© 2014 CIRIEC-España

[www.ciriec.es](http://www.ciriec.es)    [www.ciriec-revistaeconomia.es](http://www.ciriec-revistaeconomia.es)

# La divulgación y verificación de memorias de RSC en las cooperativas de crédito españolas: un análisis exploratorio

**Helena-María Bollas-Araya**  
**Elies Seguí-Mas**

## RESUMEN

*Dado su carácter social, las cooperativas son altamente susceptibles a la divulgación de memorias RSC. Sin embargo, en comparación a las sociedades mercantiles, éste es un campo con reducidas aportaciones en la literatura (especialmente respecto a su verificación). Mediante este estudio se pretende aportar nuevo conocimiento sobre el estado de la cuestión, explorando las prácticas adoptadas por las cooperativas de crédito españolas en relación a la publicación y verificación de memorias de RSC. Los resultados muestran como no está muy extendida la elaboración de memorias RSC estandarizadas ni su verificación. Por otro lado, cuando las cooperativas de crédito proporcionan información sobre su RSC, divulgan especialmente datos sobre temas sociales.*

PALABRAS CLAVE: RSC, memorias, verificación, cooperativas de crédito.

CLAVES ECONLIT: G210, M140, M400, P130.

**Cómo citar este artículo:** BOLLAS-ARAYA, H.M. & SEGUÍ-MAS, E. (2014): "La divulgación y verificación de memorias de RSC en las cooperativas de crédito españolas: un análisis exploratorio", *CIRIEC-España, Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa*, 81, 163-190.

**Correspondencia:** CEGEA - Centro de Investigación en Gestión de Empresas, Universitat Politècnica de València. E-mail de los autores: hebolar@ade.upv.es, esegui@cegea.upv.es.

## **Publication et contrôle de rapports de RSE dans les coopératives de crédit espagnoles : une analyse exploratoire**

**RÉSUMÉ :** De par leur nature sociale, les coopératives sont à même de publier leur rapport de RSE. Néanmoins, le nombre de publications qu'elles produisent est relativement réduit par rapport aux sociétés commerciales, lesquelles sont particulièrement peu contrôlées. L'objectif de cette étude est de fournir des informations sur cette question en examinant les pratiques adoptées par les coopératives de crédit espagnoles vis-à-vis de la publication et du contrôle des rapports de RSE. Les résultats montrent que l'élaboration de rapports de RSE standard et leur contrôle sont peu répandus. D'autre part, les informations fournies par les coopératives de crédit sur leur RSE contiennent principalement des données relatives à des questions sociales.

**MOTS CLÉ :** RSE, rapports, contrôle, coopérative de crédit.

## **Publication and auditing of CSR reports by Spanish credit unions – an exploratory analysis**

**ABSTRACT:** Given their nature, cooperatives are highly likely to publish CSR reports. However, compared to commercial companies, few contributions to the subject are to be found in the literature, particularly with regard to the auditing of such reports. This study aims to contribute new knowledge on the state of the question by exploring the practices adopted by Spanish credit unions in relation to publishing and auditing CSR reports. The results show that neither the preparation of standardised CSR reports nor their auditing are very widespread. Also, when credit unions do provide CSR information they mainly publish data on social issues.

**KEY WORDS:** CSR, reports, auditing, credit unions.

## 1.- Introducción

El gran desarrollo económico experimentado por las economías occidentales durante la segunda mitad del siglo XX propició un rápido crecimiento de la renta y la aparición de la sociedad del bienestar. Como consecuencia, se replanteó la interacción existente entre las empresas y su entorno, debido principalmente a fuerzas políticas y empresariales, las primeras por la inclusión de las empresas en el mantenimiento del estado del bienestar y las segundas para el mantenimiento de sus mercados (Matten y Moon, 2008).

La Responsabilidad Social Corporativa (RSC) ha atraído una creciente atención por parte de la comunidad empresarial y académica. Muchos han sido los trabajos dirigidos a conceptualizar la RSC tanto para las empresas, como para la sociedad y el resto de agentes, lo cual ha propiciado enfoques heterogéneos. Los esfuerzos realizados han permitido confeccionar un concepto complejo, multidimensional, subjetivo y relacionado con varias teorías filosóficas y de gestión empresarial. En este sentido, una de las clasificaciones más aceptadas en la literatura ha sido la que identifica 4 corrientes teóricas: las instrumentales, las políticas, las integradoras y las éticas (Garriga y Melé, 2004). Las teorías instrumentales asumen que las empresas son un instrumento para crear riqueza y que esa es su única responsabilidad social, mientras que las teorías políticas enfatizan la responsabilidad que soportan las empresas por ostentar cierto poder en la sociedad al aceptar ciertos derechos y deberes sociales. Por su parte, las teorías integradoras sostienen que las empresas dependen de la sociedad para existir y que deben integrar las demandas sociales en su gestión, y las teorías éticas entienden que la relación entre sociedad y empresa está basada en valores éticos, los cuales imponen a las empresas actuar en un sentido u otro.

Una de las funciones empresariales que se ha visto más intensamente influenciada por la irrupción del concepto ha sido la comunicación empresarial, en tanto que constituye los cimientos de la mayoría de teorías desarrolladas sobre la interacción entre empresa y grupos de interés. Asimismo, su divulgación e impacto son la principal herramienta para la obtención de réditos comerciales a partir de un comportamiento socialmente responsable.

El sector financiero es muy sensible a la RSC y su difusión, prueba de ello es la activa divulgación de su estrategia y su actuación en este ámbito. En un contexto marcado por la crisis financiera internacional, hay quienes pronostican una potencial crisis de sostenibilidad si ésta deja de estar entre las prioridades de las entidades financieras. Así, las cooperativas de crédito, como entidades de economía social, deberían hacer de su RSC un valioso activo para el desarrollo de su negocio (dada su mayor credibilidad entre los grupos de interés).

El presente trabajo persigue identificar las prácticas adoptadas por las cooperativas de crédito españolas en relación a la publicación y verificación de memorias de RSC. El objetivo es analizar las características, en cuanto a formato y contenido se refiere, tanto de las memorias de RSC como de los informes de verificación que las acompañan, si se da el caso.

En la siguiente sección se expone una revisión de la literatura sobre la comunicación de la RSC y su verificación, así como, de su papel en las sociedades cooperativas. Seguidamente, se describe la metodología utilizada para llevar a cabo el estudio y la muestra empleada. Finalmente, se presentan los resultados del estudio cualitativo y se exponen las conclusiones.

## 2.- Revisión de la literatura

### 2.1. La comunicación de la RSC

La divulgación de la RSC ha ido adquiriendo notoriedad entre las prácticas de la empresa española, aunque también es cierta la escasez de criterios normalizados para su difusión. A pesar de ello, se han desarrollado determinados consensos en la gestión empresarial que han posibilitado la aceptación de un concepto particular. Esta concepción ha sido implementada dentro de la gestión de cada organización de diversas maneras, hecho que dificulta un estudio transversal a múltiples entidades.

No obstante, para la consecución de un cierto consenso respecto de la RSC y su implementación en la empresa española, un aspecto fundamental ha sido la aceptación de la premisa que para que un negocio sea sostenible en el largo plazo, éste debe ser socialmente responsable. Las motivaciones son básicamente por reputación, ventaja competitiva y moda (Melé, 2004). En consecuencia, no es casual el hecho de que la empresa haya liderado en España el desarrollo de la RSC.

La literatura apunta a que la implementación de prácticas socialmente responsables en la gestión de empresas aporta valor a sus productos o servicios (Mitchell et al., 1997; Knox et al., 2005, McWilliams y Siegel, 2001; Porter y Kramer, 2006; Weber, 2008). Es decir, una gestión responsable crea un valor latente que puede ser explotado a través de una comunicación efectiva con los grupos de interés. Una comunicación que debe servir para mejorar la reputación (Cochran y Wood, 1984) o construir una ventaja corporativa (Porter y Kramer, 2006). Además, existen estudios empíricos que demuestran que una estrategia de RSC dirigida hacia distintos grupos de interés tiene un efecto positivo en el valor de marca y refuerza la credibilidad de la empresa (Torres et al., 2012). La construcción

de la reputación implica un juicio de valor de los grupos de interés, y ésta está influenciada por una actuación coherente y la comunicación de la misma que realice la empresa (Weber, 2008).

No obstante, Pomeroy y Dolnicar (2009) inciden en que una estrategia RSC propicia actitudes positivas en los consumidores, siempre y cuando, éstos sean conocedores de la misma. Esto conlleva a que la organización realice acciones de comunicación pro-sociales que no todos los consumidores interpretan por igual (Simcic y Belliu, 2001). De ahí, la importancia de una apropiada estrategia de comunicación de RSC con los distintos grupos de interés.

Por otro lado, cabe destacar cómo, en comparación a EE.UU., Reino Unido o Alemania, la sociedad civil española ejerce una presión mucho menor sobre las empresas y se muestra mucho más tolerante ante prácticas indeseables, como el delito fiscal, la economía sumergida o las actuaciones fuera de la ley (Melé, 2004).

Sin embargo, las organizaciones civiles se muestran cada vez más incisivas en asuntos relacionados con la responsabilidad social de las empresas. Siguiendo esta evolución, las principales demandas de la sociedad civil española se han diversificado incluyendo, entre otras, la protección del medio ambiente, la seguridad laboral, las condiciones de trabajo, la conciliación de la vida familiar, la transparencia empresarial o los derechos de los consumidores y los accionistas (Melé, 2004).

Un componente clave de la RSC de una empresa es comunicar esta política con un grado adecuado de divulgación (Illia et al., 2010; Zéghal y Ahmed, 1990). Además, estas buenas prácticas son una forma de legitimar la compañía entre sus grupos de interés (Deegan y Rankin, 1999; Brown y Deegan, 1998; Hooghiemstra, 2000).

Las compañías utilizan un amplio rango de canales para la comunicación de RSC, como informes sociales, temáticos, códigos de conducta, sitios web, consultas a los grupos de interés, canales internos, premios y eventos, marketing relacional, envase del producto, intervenciones en prensa y en televisión y material para el punto de venta (Illia et al., 2010). No obstante, los informes sociales son *“el principal canal para comunicar el efecto social y medioambiental de las acciones económicas de las organizaciones sobre grupos de interés particulares dentro de la sociedad”* (Gray, Owen y Adams, 1996).

En el pasado, no había estándares generalmente aceptados para gestionar estas publicaciones, haciéndolas difíciles de comparar y menos creíbles (Simnett, 2012). Los problemas de comparabilidad se producen por la heterogeneidad entre los aspectos analizados y la forma de medirlos. Esta circunstancia hace que se produzcan dificultades a la hora de poder comparar el comportamiento empresarial de dos o más empresas con respecto a la RSC. Para solucionar esta cuestión han surgido multitud de iniciativas con el fin de establecer un marco que permita homogeneizar la información que contienen las memorias de RSC (García et al., 2011).

Dentro de estas iniciativas, la más utilizada es la *Global Reporting Initiative* (GRI). Esta organización fue creada en 1997 con la intención de elaborar una guía que incrementara la calidad y utilidad de los informes de sostenibilidad y aportara rigor a la divulgación de información económica, ambiental y social (*triple bottom line*) de las organizaciones. Así, la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad GRI describe principios y orientaciones, establece contenidos básicos y define una serie de protocolos para interpretar los indicadores de desempeño. Además, incluye una serie de suplementos sectoriales, los cuáles aportan interpretaciones y asesoramiento sobre cómo aplicar la Guía en un sector en concreto e incluyen indicadores de desempeño específicos para el sector.

Otra de las iniciativas más utilizadas es la Norma de Principios AA1000APS de *AccountAbility*. Esta red internacional fue creada en 1995 para promover innovaciones responsables que fomenten el desarrollo sostenible. La citada norma proporciona un marco para que una organización identifique, priorice y responda a los desafíos de la RSC en base a tres principios básicos: el principio de inclusividad, que se refiere a la participación de los grupos de interés en el desarrollo y logro de una respuesta responsable y estratégica hacia la RSC; el principio de relevancia, que consiste en determinar la relevancia e importancia de un asunto para la organización y sus grupos de interés; y el principio de capacidad de respuesta, que es la respuesta de una organización a los asuntos de los grupos de interés que afectan su desempeño en materia de RSC (*AccountAbility*, 2008a).

En los últimos años, se ha incrementado notablemente el número de empresas que publican información sobre su desempeño medioambiental y social (Kolk, 2004; CSR Network, 2003; O'Dwyer y Owen, 2005). Según *CorporateRegister.com* (2013), el número de informes de RSC continúa incrementándose cada año, sin embargo, este incremento está disminuyendo como consecuencia de la recesión económica. KPMG (2013) indica que el 71% de las compañías del N100<sup>1</sup> y el 82% de las compañías del G250<sup>2</sup> aplican la guía GRI a la hora de elaborar sus memorias de RSC.

La comunicación de la RSC ha atraído una considerable atención por parte de la comunidad académica en los últimos años (Fifka y Drabble, 2012). Como consecuencia, existe una gran cantidad de estudios empíricos, algunos de los cuales han examinado el contenido y la calidad de las memorias de RSC (Gray et al., 1995; Mathews, 1997; Guthrie y Abeysekera, 2006).

Illia et al. (2010) señalan que los temas a los que se dedica un mayor tratamiento son el medio ambiente y el clima laboral. No obstante, las empresas españolas también informan sobre la inclusión y la participación de los grupos de interés, así de la relación con la comunidad, especialmente en lo referente a su colaboración con las comunidades locales y sus donaciones, patrocinios, fundaciones y eventos. Asimismo, aportan información acerca de su compromiso con el desarrollo de la economía local, principalmente en lo que concierne a la creación de empleo y ayuda a las jóvenes generaciones. Los resultados también revelan que el sector bancario es el que más información aporta.

1. N100: las 100 empresas más grandes de 41 países (KPMG, 2013).

2. G250: las 250 empresas más grandes del mundo incluidas en el índice *Fortune Global 500*.

En su estudio, Rodríguez-Gutiérrez et al. (2013) demuestran que la información recogida en las memorias que presentan las entidades financieras españolas es escasa y deficiente. También indican que los clientes y empleados no se encuentran entre los grupos de interés prioritarios. Proponen que se debería divulgar más información sobre temas medioambientales.

No obstante, han existido determinadas problemáticas tradicionales en la divulgación de las prácticas RSC. En primer lugar, la literatura relativa a divulgación voluntaria de información sugiere que las empresas tienen incentivos para revelar 'buenas noticias' para diferenciarse de las empresas con 'malas noticias' con el fin de evitar el efecto del problema de la selección adversa (Dye, 1985; Verrecchia, 1983).

Por otro lado, se encuentra la especial dificultad de medición y evaluación especialmente del desempeño social, lo que contribuyó en el pasado a un cierto subdesarrollo de esta dimensión respecto a las dimensiones económica y medioambiental (Abbot y Monsen, 1979). Sin embargo, el desarrollo de los estándares de información sobre RSC durante la última década permite actualmente a las empresas divulgar amplios aspectos sociales como los laborales, los referidos a los derechos humanos, la seguridad de los productos, etc.

Otra de las problemáticas deriva de las potenciales diferencias de objetivos entre las empresas y sus grupos de interés, ya que pueden generar un vacío en la divulgación de información (y resultar incompleta) (Adams, 2004). El marco GRI ha afrontado el problema de la exhaustividad mediante la necesaria vinculación de los grupos de interés en el desarrollo de la información RSC de la empresa.

## 2.2. Verificación en materia de RSC

Los últimos años se han caracterizado por el fuerte incremento en la publicación de informes de sostenibilidad por parte de las empresas de todo el mundo. La creciente relevancia de dicha información ha acelerado la necesidad de proporcionar credibilidad a través de la verificación externa (Moneva, 2005). La verificación de las memorias de RSC por parte de expertos independientes mejora la credibilidad de la información que contienen (AECA, 2004; Adams y Evans, 2004; Simnett, 2012).

La presencia de diversos profesionales externos a dado lugar a distintas denominaciones y enfoques para identificar aquellos servicios de verificación de memorias de sostenibilidad (O'Dwyer y Owen, 2005). Así, se utilizan diferentes términos para el mismo servicio. El término "verificación" hace referencia a cualquier servicio que implique la revisión de las memorias. La validación es la confirmación a través de la obtención y evaluación de evidencia objetiva de que los requerimientos para una aplicación han sido completados. Es un mecanismo de certificación centrado en proporcionar una opinión sobre la consistencia de los datos proporcionados en relación con un estándar de referencia. El aseguramiento es la provisión de confianza o certidumbre por un proveedor independiente de aseguramiento a un partícipe o grupo de partícipes en relación con una materia (Moneva, 2006).



La necesidad de credibilidad ha acelerado el desarrollo de importantes marcos de verificación (FEE, 2004, 2006). Los principales estándares a nivel internacional son la Norma ISAE 3000 y la Norma de Aseguramiento de Sostenibilidad AA1000AS.

La Norma ISAE 3000 fue publicada en 2005 por el *IAASB*, datando su última revisión de diciembre de 2013. Se trata de una norma genérica que aporta los principios y procedimientos a seguir por las firmas auditoras en la revisión de información no financiera. Sus principales elementos son la determinación del nivel de aseguramiento, pudiendo ser éste razonable o limitado, la posibilidad de hacer uso de un equipo de expertos interdisciplinario, los tipos de verificaciones y pruebas para poner en práctica, la evaluación del riesgo, los criterios adecuados y el informe de revisión o verificación (Manetti y Becatti, 2009).

La Norma AA1000AS de *AccountAbility* es una guía para trabajos de verificación, que establece una metodología para evaluar el grado de adhesión de las empresas a los principios de la Norma de Principios AA1000APS. Su finalidad es garantizar la credibilidad y calidad del desempeño y de los informes en materia de sostenibilidad. Es una norma reconocida internacionalmente y de libre acceso, que proporciona los requisitos necesarios para llevar a cabo un aseguramiento de sostenibilidad (*AccountAbility*, 2008b).

Las dos normas anteriores pueden ser utilizadas de forma combinada, ya que no presentan conflictos al ser aplicadas de forma conjunta y se complementan al enfatizar distintos aspectos en el proceso de verificación. Su combinación está centrada en obtener mejores resultados en la verificación en materia de RSC (*Accountability* y *KPMG*, 2005).

A nivel nacional, también se han desarrollado diferentes estándares. Este es el caso de la Guía de actuación de trabajos de revisión de informes de RSC del Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España (ICJCE). Esta guía fue publicada en 2008 con el objeto de recopilar recomendaciones para la prestación de los servicios de revisión de las memorias de RSC, tomando como referencia la Norma ISAE 3000 y siguiendo sus principios fundamentales.

Los últimos datos arrojan que el 59% de las empresas del G250 apuestan por la verificación externa y dos tercios de éstas eligen a las principales firmas de auditoría para llevarla a cabo (*KPMG*, 2013).

Estudios previos han analizado las prácticas de verificación y la calidad de los informes de verificación. O'Dwyer y Owen (2005) desarrollaron un marco conceptual para evaluar estos informes centrándose en los aspectos relevantes especificados por las guías de algunas organizaciones como *AccountAbility*, *Fédération des Experts Comptables Européens* (FEE) y *GRI*. Perego y Kolk (2012) revelan una gran variabilidad en la adopción de las prácticas de aseguramiento según el país y el sector. Concretamente, el sector financiero muestra una gran diversidad, con algunos informes de verificación de una calidad excelente frente a otros de muy baja calidad.

Sin embargo, también existen académicos muy críticos con la verificación de las actuales memorias de sostenibilidad, argumentando que la práctica está sujeta a la “captura” por parte de los poderosos intereses de los directivos y los profesionales de tal manera que la rendición de cuentas pública no está adecuadamente servida (O’Dwyer y Owen, 2005). El argumento es que los “grupos dominantes” (Bebbington, 1997), como la dirección de la empresa o las asociaciones profesionales, tienden a tomar el control (“capturar”) las políticas y prácticas de verificación de los informes de sostenibilidad mediante la apropiación del lenguaje y de los procesos con el fin de satisfacer sus propios objetivos comerciales y profesionales (O’Dwyer, 2005).

### 2.3. RSC en las cooperativas de crédito

Según Prior y Argandoña (2009) la función social principal de una entidad financiera es proporcionar servicios de intermediación que faciliten el flujo de los ahorros hacia las inversiones. Sin embargo, en el sector financiero la RSC se ha convertido en un fenómeno actual.

Las especificidades del sector financiero fueron las que justificaron el surgimiento de directrices (voluntarias) entre las que destaca el Suplemento Sectorial para Servicios Financieros (FSSS) de GRI. El primer FSSS se editó en 2002 y la última versión se publicó en 2008. Su objetivo ha sido que las entidades financieras lo utilizaran como la referencia más ajustada a la realidad del sector, ya que el FSSS incluye comentarios adicionales relacionados con el sector financiero, así como indicadores de desempeño específicos para garantizar que las memorias RSC de estas empresas cubren efectivamente los temas clave sectoriales. Para ello, GRI clasifica el sector de los servicios financieros en cuatro grandes categorías: banca minorista, banca comercial y corporativa, gestión de activos y seguros, ya que éstas se consideran las líneas de negocio básicas en el sector (GRI, 2011).

Douglas et al. (2004) hicieron hincapié en que las instituciones financieras tienen a menudo un papel catalizador que afecta el comportamiento RSC de otros sectores. Ello puede explicarse por las motivaciones identificadas por Deegan (2002) que tienen los directivos para divulgar la RSC de sus empresas. En primer lugar, se encuentra el afán de satisfacer las necesidades de financiación de la empresa. Evidentemente, si todas las entidades financieras requiriesen de un cierto nivel de información RSC de una empresa antes de prestarles dinero, este sector podría generar una gran contribución tanto respecto a la cantidad de empresas que informan sobre sus actividades RSC, como a la calidad de la misma. Además, estos requisitos podrían ser beneficiosos para la propia entidad financiera, ya que al añadir información sobre la empresa podría reducir el riesgo de impago. En segundo lugar, la función catalizadora del sector también podría explicarse por el afán de atraer fondos de inversión. Un buen ejemplo de ello es el que realiza el sector mediante los fondos de inversión éticos.

A pesar de su gran potencial en la promoción y desarrollo de la RSC, el sector de servicios financieros tiene una de las puntuaciones más bajas en porcentaje de empresas del N100 que informan sobre las actividades de RSC, 70% versus 84% en los sectores con mayor puntuación (KPMG, 2013),

aunque todavía sigue una tendencia al alza (49 en 2008 y 61 en 2011, por lo que no ha alcanzado su máximo nivel de madurez). No obstante, la calidad media de las memorias del sector es todavía baja (58/100 entre las empresas del G250) (KPMG, 2013).

Respecto a la realidad actual del cooperativismo de crédito en España, la consolidación del sector, la figura del grupo cooperativo y las fusiones han dado lugar a la creación de nuevas entidades y a la desaparición de otras. Así, como se muestra en la tabla 1, el número de cooperativas de crédito que, a cierre de 2011, ascendía a 74, se redujo a 68 en 2012, de las cuales 31 están integradas en 3 grupos cooperativos (UNACC, 2013).

**Tabla 1. Evolución de las cooperativas de crédito en España**

Año	Cooperativas de Crédito
2008.....	81
2009.....	80
2010.....	78
2011.....	74
2012.....	68

FUENTE: UNACC (2013).

Diversos estudios han analizado la comunicación de la RSC (Deegan y Rankin, 1999; Gray et al, 1995; Guthrie y Parker, 1990), así como la verificación de las memorias de RSC (ver O'Dwyer y Owen, 2005; Manetti y Becatti, 2009; Perego y Kolk, 2012) en el caso de sociedades anónimas de diferentes países. Sin embargo, pocos esfuerzos han sido realizados desde la perspectiva de las cooperativas, lo que identifica un vacío interesante en la investigación. En este sentido, y desde una perspectiva empírica, Cornelius et al. (2008) afirmaron que la RSC es un aspecto clave para las empresas sociales (tales como las cooperativas). Por tanto, es oportuno investigar sobre sus prácticas y si están sujetas a los mismos requerimientos que las sociedades anónimas, en términos de RSC (Emanuele y Higgins, 2000).

En esta línea, la coincidencia entre la definición del Libro Verde de la RSC de la Comisión Europea (2001) y los principios cooperativos formulados por la Alianza Cooperativa Internacional (ICA) es clara. Tres de estos principios nos recuerdan explícitamente los asuntos relacionados con la RSC. El principio de educación, formación e información expresa que las cooperativas proporcionan educación a sus miembros para que contribuyan al desarrollo de las mismas. El principio de cooperación entre cooperativas dice que las cooperativas sirven a sus miembros y fortalecen el movimiento cooperativo tra-

bajando conjuntamente mediante estructuras locales, nacionales, regionales e internacionales. El principio de interés por la comunidad específica que las cooperativas trabajan para el desarrollo sostenible de sus comunidades. Por tanto, el compromiso de las cooperativas con la comunidad, los trabajadores y el medioambiente (desde su afirmación del compromiso con la RSC) es claro (Carrasco, 2007).

Debido a la estrecha relación entre las sociedades cooperativas y la RSC y a que el sector financiero también es muy sensible a la misma, nuestra investigación se ha centrado en el caso especial de las cooperativas de crédito. A través de su análisis podemos responder a las siguientes preguntas de investigación: ¿El sector de la banca cooperativa española elabora, de forma activa, memorias de RSC bajo las directrices de la guía GRI? ¿Qué información divulgan realmente en sus memorias de RSC? ¿En qué teoría está basada su comunicación? ¿Involucran a sus grupos de interés para elaborar estas memorias? ¿Someten a verificación dichas memorias? ¿Qué información contienen los informes de verificación?

### **3.- Metodología**

Desde sus inicios la mayoría de la literatura sobre RSC ha sido más descriptiva que positivista (Campbell, 2007), limitando notablemente su estudio empírico. Según Yin (1989), al investigar un fenómeno contemporáneo en su contexto real, cuando las fronteras entre fenómeno y contexto no son evidentes, resulta interesante usar el método del estudio del caso como herramienta de análisis. Es decir, atendiendo a la limitación del estudio cuantitativo, se considera más adecuado un análisis cualitativo basado en el estudio de casos.

Ante la falta de estudios precedentes sobre la publicación y verificación de memorias de RSC en el campo de la banca cooperativa española, se realizó un diseño de investigación exploratorio, cualitativo y fundamentado en la obtención de información primaria procedente de informes y documentación corporativa. Para la elección de los distintos casos-estudio, se seleccionó, de entre todas las cooperativas de crédito españolas, aquellas que elaboran una memoria de RSC siguiendo las directrices GRI.

Tradicionalmente, se ha utilizado el método del análisis de contenido para recabar datos de informes anuales (Guthrie y Mathews, 1985; Guthrie y Parker, 1990; Guthrie y Abeysekera, 2006). Del mismo modo, existe una gran variedad de trabajos que han usado este método para evaluar en qué medida las empresas informan sobre su desempeño social y medioambiental, analizando qué ele-

mentos se incluyen en sus memorias (Gray et al., 1995; Guthrie y Mathews, 1985; Guthrie y Parker, 1990).

Con el fin de saber qué información divulgan las cooperativas de crédito en sus memorias de RSC, en qué teoría está basada su comunicación y si involucran a sus grupos de interés en el proceso de elaboración, se analizó al detalle el contenido de las memorias disponibles de cada una de las entidades objeto de nuestro estudio. Para ello, se utilizó el código establecido por Illia et al. (2010) (*ver Anexos, tabla 4*).

Seguidamente, se comprobó si dichas memorias eran verificadas y se aplicó de nuevo un análisis de contenido con el objetivo de identificar los aspectos incluidos en los informes de verificación. Para este propósito, se siguió el código establecido por Perego y Kolk (2012), basado en el marco de evaluación proporcionado por O'Dwyer y Owen (2005), que incluye los requisitos mínimos que debe contener un informe de verificación según las directrices marcadas por FEE, GRI y AccountAbility. No obstante, se han añadido otros aspectos considerados por otros autores<sup>3</sup>, resultando en total 22 elementos que debería incorporar todo informe de verificación (*ver Anexos, tabla 5*).

## 4.- Resultados

Si bien las cooperativas de crédito han sido creadas con un fin social y todas ellas participan en el desarrollo y enriquecimiento de la sociedad, el resultado de nuestra investigación fue que únicamente 5 entidades elaboran un informe o memoria de RSC aplicando las directrices marcadas por las guías de la organización GRI.

Como se muestra en la figura 1, el sector de la banca cooperativa española no es muy activo en la publicación de memorias de RSC que sigan los criterios establecidos por la GRI. Además de su tardía incorporación (el primer informe data del año 2006), el número de informes es muy reducido (en ocho años, se ha publicado un total de 22 informes). Como se ha mencionado anteriormente, sólo cinco entidades elaboran esta clase de memorias aunque, atendiendo a sus resultados económicos, éstas son las más grandes y poseen la mayor cuota de mercado.

3. *Inclusividad, limitaciones al alcance y recomendaciones (Fonseca, 2010; Fernández-Feijóo et al., 2012).*

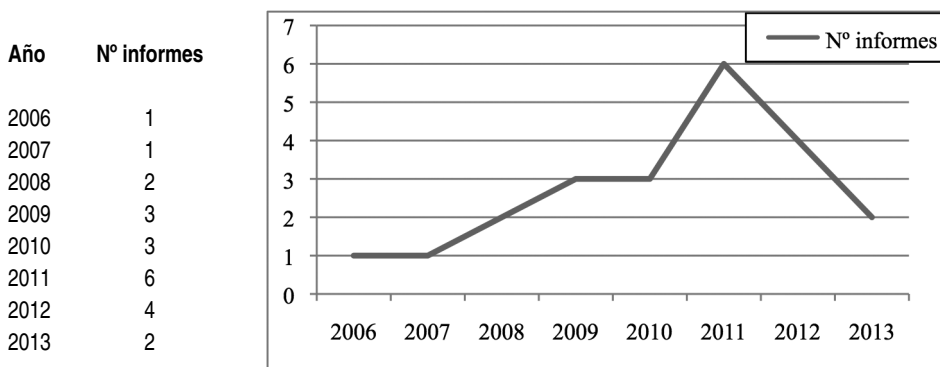
**Tabla 2. Características de las empresas**

COOPERATIVAS DE CRÉDITO (datos en euros)	TOTAL ACTIVO 2011	RESULTADO DEL EJERCICIO 2011	TOTAL ACTIVO 2012	RESULTADO DEL EJERCICIO 2012
Cajamar Caja Rural	30.191.844.000	44.435.000	38.857.059.000	-954.374.000
Caja Laboral Popular	20.839.953.000	19.407.000	24.363.689.000	-528.585.000
Nueva Caja Rural de Aragón (Cajalón y Multicaja)	6.023.075.000	5.013.000	6.135.961.000	14.434.000
Caja Rural de Granada	5.089.844.000	5.027.000	6.259.680.000	-68.572.000
Caja R. de Castilla-La Mancha	4.065.946.000	7.991.000	4.665.823.000	3.247.000

FUENTE: UNACC (2012).

En cuanto a la evolución, la tendencia ha sido alcista hasta 2011, año en el que empieza a disminuir el número de informes, debido muy posiblemente a la crisis financiera que ha azotado al sistema bancario español. Esta situación ha provocado la reestructuración del sector bancario, lo que ha hecho disminuir el número de entidades financieras. Así, en el caso de las cooperativas de crédito, las fusiones y la creación de grupos cooperativos ha conducido a la desaparición de varias entidades, lo que ha afectado considerablemente a los resultados y, también, al número de memorias publicadas.

**Figura 1. Informes de RSC publicados por las cooperativas de crédito españolas**



FUENTE: Elaboración propia.

*Cajamar Caja Rural* es la primera caja rural y cooperativa de crédito española por volumen de activos, cabecera del Grupo Cooperativo Cajamar, el cual forma parte del Grupo Cooperativo Cajas Rurales Unidas desde 2012. Para la entidad, la RSC es uno de los pilares de su sistema ético y apuesta por desarrollar su actividad en un entorno ético y de ciudadanía corporativa, respetando los valores esenciales sobre los que se apoya la sociedad en su conjunto. Desde 2011 ha publicado su “Informe de Responsabilidad Social Corporativa y Sostenibilidad” de acuerdo a los criterios de la GRI, en cuya estructura se tienen presentes los asuntos considerados relevantes por los grupos de interés durante cada ejercicio. Con el fin de reforzar la escucha y el diálogo, la caja revisa el proceso de identificación, categorización, segmentación, priorización y comunicación con los grupos de interés. Del mismo modo, identifica los asuntos relevantes y define el alcance de cada uno de ellos, así como las metas y los planes de mejora. Este proceso tiene su continuidad con la materialización de estos planes de mejora y su correspondiente seguimiento a través de los indicadores que se incorporan al cuadro de mando de la entidad. Por otro lado, y con el fin de dar respuesta a los temas considerados como más relevantes por sus grupos de interés, se han establecido diversos canales de comunicación con cada uno de éstos.

*Caja Laboral*, segunda cooperativa de crédito del país y perteneciente al Grupo Mondragón, utiliza el término “Responsabilidad Social Empresarial” y su definición se basa en que es una empresa de economía social. Para ellos, la RSC es un elemento vertebrador de la cultura corporativa de la caja, de su manera de entender y hacer empresa, una práctica que adaptan al día a día para hacer aflorar su compromiso con el progreso social y el desarrollo económico. Desde el año 2006, la entidad viene publicando su “Memoria de Responsabilidad Social Empresarial”, que sigue las directrices marcadas por GRI. En ellas se recogen con detalle los datos más significativos de los ejercicios anteriores y los compromisos asumidos, en línea con el afán por ser referentes en el desarrollo sostenible en cuanto a las personas, los clientes, los proveedores y la sociedad en general, desde una perspectiva más humana y con la mirada puesta en el futuro. Se exponen las principales actuaciones desarrolladas en materia de sostenibilidad, según los compromisos adquiridos en el ejercicio anterior, y su estado actual, es decir, si estas actuaciones han sido finalizadas o se encuentran en curso. Dichas actuaciones se presentan segmentadas conforme a los grupos de interés definidos por la entidad. Asimismo, se detallan los proyectos y acciones a seguir durante el próximo ejercicio, con el objeto de cumplir los compromisos marcados. Además, se presenta un cuadro de mando que permite tener una visión global de los indicadores clave en la organización. Con la finalidad de conocer las expectativas de los grupos de interés, la entidad impulsa mecanismos de diálogo para emprender nuevas acciones que mejoren la relación con los mismos.

En septiembre de 2011 se crea la *Nueva Caja de Aragón (Bantierra)* a partir de la fusión entre *Caja Rural de Aragón (Cajalón)* y *Caja Rural Aragonesa y de los Pirineos (Multicaja)*. La entidad resultante ocupa el quinto puesto por volumen de activos entre las cooperativas de crédito españolas. La RSC en Bantierra se apoya en tres valores básicos: la honestidad, que genera la confianza de clientes y socios, el diálogo, como base de la sinceridad en las relaciones con los grupos de interés, y la transparencia, como base de la ética que caracteriza la realidad de la entidad. Fruto de esta inte-

gración, no existe todavía una memoria donde la entidad de nueva creación haya establecido compromisos a futuro, si bien, cada entidad ha estado trabajando en materia de sostenibilidad, emitiendo por separado su correspondiente “Memoria de Responsabilidad Social Corporativa” bajo los criterios GRI. Ambas cajas identifican sus grupos de interés, dedicando un capítulo de sus memorias a cada uno de ellos, en los que se incluyen las acciones que se han desarrollado y los compromisos a futuro. Mediante un diálogo abierto y frecuente, tanto Cajalón como Multicaja, tratan de conocer las necesidades y expectativas de los diferentes grupos de interés, así como las oportunidades y los riesgos económicos, sociales y medioambientales de la organización. En base a la información obtenida, fijan sus estrategias para anticiparse a las necesidades y dar respuesta a las demandas, que pasan a constituir el auténtico compromiso con todas las personas con las que se relacionan y con el entorno en el que realizan su actividad. Para cada grupo de interés, tienen establecidos canales de información y escucha.

*Caja Rural de Granada* emite desde 2008 su “Informe de Responsabilidad Social”. La entidad contempla en su gestión los intereses, demandas y expectativas presentes en el conjunto de relaciones entre los distintos grupos de interés. Para articular el diálogo con los mismos, se han establecido diferentes canales y mecanismos de comunicación. Toda la información recopilada y analizada como consecuencia de estos procesos de diálogo condiciona las directrices o iniciativas a desarrollar en materia de RSC. De hecho, sus informes se estructuran con respecto a los principales grupos de interés con los que la organización interactúa.

Por su parte, *Caja Rural de Castilla-La Mancha* emite su “Informe anual”, que contiene memoria social, informe de gobierno corporativo e informe económico, y sigue los parámetros GRI. En el apartado destinado a la Responsabilidad Social Corporativa, la entidad describe las acciones llevadas a cabo durante el ejercicio, que han tenido un mayor impacto, así como el estado de evolución en el que se encuentran. En cuanto a la divulgación de sus valores corporativos, la entidad establece compromisos de comunicación con sus grupos de interés pero no menciona los canales que empleará para llevarlos a cabo.

En vista de lo expuesto podemos concluir que Cajamar, Caja Laboral, Bantierra y Caja Rural de Granada cumplen los principios de inclusividad, relevancia y capacidad de respuesta, involucrando a sus grupos de interés en la estrategia de RSC, dialogando y comunicándose adecuadamente con los mismos, y priorizando los asuntos más relevantes. Sin embargo, no podemos afirmar que Caja Rural de Castilla-La Mancha cumpla los principios de *AccountAbility* pero, de acuerdo a los compromisos que adquiere, se prevé que lo haga en el futuro.

Por otra parte, atendiendo a sus prácticas y a su concepción sobre la RSC, se puede identificar la visión que poseen estas entidades con las teorías éticas.

En la siguiente tabla se resumen las características de las memorias de RSC de cada una de las entidades.



**Tabla 3. Características de las memorias de RSC**

	Año de publicación	Tipo de informe	Nivel de aplicación	Comprobación del nivel de aplicación	Suplemento del sector	Informe integrado
<b>Cajamar Caja Rural</b>	2011	GRI-G3	A+	GRI	Servicios financieros	No
	2012	GRI-G3.1	A+	GRI	Servicios financieros	No
	2013	GRI-G3.1	A+	GRI	Servicios financieros	No
<b>Caja Laboral</b>	2006	GRI-G2		Autodeclarado		
	2007	GRI-G2		Autodeclarado		
	2008	GRI-G3	A+	GRI		
	2009	GRI-G3	A+	GRI	Servicios financieros	No
	2010	GRI-G3	A+	GRI	Servicios financieros	No
	2011	GRI-G3	A+	Terceras personas	Servicios financieros	Sí
	2012	GRI-G3	A+	Terceras personas	Servicios financieros	Sí
<b>Cajalón</b>	2011	GRI-G3.1	A+	GRI	Servicios financieros	No
<b>Multicaja</b>	2009	GRI-G3	A+	GRI	Servicios financieros	No
	2011	GRI-G3.1	A+	GRI	Servicios financieros	No
<b>Caja Rural de Granada</b>	2008	GRI-G3	A	Autodeclarado	No utiliza	No
	2009	GRI-G3	A	Autodeclarado	No utiliza	No
	2010	GRI-G3	A	Autodeclarado	No utiliza	No
	2011	GRI-G3	A	Autodeclarado	No utiliza	No
	2012	GRI-G3	A	Autodeclarado	No utiliza	No
	2013	GRI-G3	A	Autodeclarado	No utiliza	No
<b>Caja Rural de Castilla- La Mancha</b>	2010	GRI-G3	No declarado			
	2011	GRI-G3	No declarado			
	2012	GRI-G3	No declarado			

FUENTE: Base de datos del GRI (2013).

A través de las memorias de RSC, las empresas informan sobre su desempeño económico, medioambiental y social. No obstante, tras analizar el contenido de las memorias objeto de estudio, los resultados indican que, aunque se tratan las tres vertientes, las cooperativas de crédito proporcionan una mayor información sobre su desempeño social. Ello puede ser debido a su carácter social y a su fuerte compromiso con sus grupos de interés. De hecho, todas las memorias de las entidades caso-estudio organizan la información atendiendo a sus grupos de interés.

Así, encontramos que uno de los principales grupos de interés es el que forman los trabajadores. En cuanto al clima laboral, se tratan cuestiones como los beneficios y salarios, la formación y el desarrollo, la igualdad de oportunidades y las condiciones de trabajo, tal y como apuntan Illia et al.

(2010). Según de la Cuesta-González et al. (2006), los bancos españoles intentan satisfacer las demandas de sus empleados por medio de políticas que incrementen la seguridad y estabilidad en el lugar de trabajo, desarrollen el entrenamiento y participación de la plantilla y aseguren la igualdad de oportunidades. En este sentido, como indican Iturrioz y Dopacio (2009), los principios cooperativos de la educación y formación y de la promoción juegan un papel fundamental, que se refleja en el Fondo de Educación y Promoción (FEP).

Otro grupo relevante es el de los clientes. Gestionar la RSC en torno a este colectivo implica gestionar la calidad del producto o buscar la satisfacción y lealtad del cliente, como indican de la Cuesta-González et al. (2006). Así, se puede observar como las cooperativas de crédito tratan de lanzar al mercado productos de calidad que garanticen la seguridad y la satisfacción de sus clientes.

En línea con la *European Association of Co-operatives Banks (EACB)* (2005,2011), las cooperativas de crédito tienen fuertes lazos con las pymes y con los sectores agroalimentario y pesquero. Su conocimiento sobre el contexto local y sus orígenes como cooperativas agrarias, les permite proponer productos adaptados a las necesidades de este tipo de clientes.

Por otra parte, este tipo de entidades están muy comprometidas con las comunidades que les rodean. De acuerdo con Valor et al. (2007), destinan parte de sus beneficios a proyectos en favor de la comunidad, dirigen sus productos a grupos que se encuentran en una situación de exclusión financiera y contribuyen a promover los sectores con un alto impacto sobre la comunidad donde operan, estando especialmente orientadas al desarrollo rural.

Del mismo modo, las cooperativas de crédito contribuyen al desarrollo económico en las áreas menos avanzadas. Ofrecen instrumentos de inversión socialmente y ambientalmente responsables. Con los microcréditos, apoyan la reintegración económica de los segmentos de la población más vulnerables.

También cuentan con fundaciones que llevan a cabo una importante labor social y patrocinan actividades deportivas y culturales.

Por otro lado, tienen una larga tradición en cooperar con los países en vías de desarrollo, donde proporcionan conocimientos y fondos para ayudar a montar redes cooperativas, las cuales resultan clave para el desarrollo local sostenible y para la promoción las estructuras de la sociedad civil.

En lo que concierne a la ética y el buen gobierno, las cooperativas de crédito poseen códigos éticos y de conducta, así como políticas para la prevención del blanqueo de capitales y contra la corrupción, con el propósito de asegurar los más altos estándares de responsabilidad social.

La siguiente tabla recoge los datos referentes a los trabajos de verificación. Las memorias presentadas por Cajamar han sido verificadas por la firma auditora PricewaterhouseCoopers (PwC). La

entidad Caja Laboral confía este aspecto a la organización certificadora AENOR. El Grupo TÜV Rheinland se encarga de las memorias de Cajalón y Multicaja. Ni Caja Rural de Granada ni Caja Rural de Castilla-La Mancha someten sus memorias a un proceso de verificación externa llevado a cabo por terceros.

**Tabla 4. Características de la verificación**

	Año	Proveedor de aseguramiento	Tipo de proveedor	Nivel de aseguramiento	Normas de verificación
<b>Cajamar</b> <b>Caja Rural</b>	2011	PwC	Auditor	Limitado/moderado	ISAE 3000, AA1000APS, ICJCE
	2012	PwC	Auditor	Limitado/moderado	ISAE 3000, AA1000APS, ICJCE
	2013	PwC	Auditor	Limitado/moderado	ISAE 3000, AA1000APS, ICJCE
<b>Caja Laboral</b>	2011	AENOR	Certificador		
	2012	AENOR	Certificador		
<b>Cajalón</b>	2011	TÜV Rheinland	Auditor		
<b>Multicaja</b>	2011	TÜV Rheinland	Auditor		

FUENTE: Base de datos del GRI (2013).

En cuanto a los elementos incluidos en los informes de verificación, y en línea con O'Dwyer y Owen (2005), todos los proveedores de aseguramiento se identifican claramente y en todos los casos se indica la fecha del informe. Del mismo modo, en todos los casos se hace referencia a los criterios usados para evaluar la evidencia y alcanzar la conclusión (guía GRI).

Sin embargo, sólo en los informes de verificación emitidos por la firma auditora Pricewaterhouse Coopers se identifica a los destinatarios del informe, se determina la independencia del proveedor de aseguramiento y se hace referencia a sus responsabilidades, así como a las de la organización informante Cajamar. También, se define el alcance del trabajo y se describe el proceso de revisión llevado a cabo, de acuerdo a las normas ISAE 3000, AA1000APS y a la guía del ICJCE, para proporcionar un nivel de aseguramiento limitado/moderado. Lo que da como resultado un párrafo de conclusión que consiste en una frase donde el proveedor de aseguramiento expresa su opinión. Por su parte, la auditora TÜV Rheinland también aporta información sobre el trabajo realizado y emite su conclusión en lo que respecta a las memorias de Cajalón y Multicaja, mientras que la certificadora AENOR sólo emite su opinión sobre la memoria de Caja Laboral.

Finalmente, cabe señalar que en ningún caso se hace referencia a la materialidad, inclusividad, exhaustividad y capacidad de respuesta, así como tampoco se incluyen recomendaciones u observaciones.

## 5.- Conclusiones

Aunque el concepto de RSC está todavía en construcción y su integración en la gestión empresarial es todavía incipiente, algunas de las cooperativas de crédito españolas, están divulgando información acerca de su gestión. Concretamente, cinco de ellas, las que poseen un mayor volumen de activos y la mayor cuota de mercado, emiten memorias de RSC en base a los criterios de la GRI. Pero el interés por estos temas es relativamente reciente, tal y como afirman de la Cuesta-González et al. (2006).

Se ha podido observar como el enfoque más comúnmente utilizado por estas entidades es el ético, más sencillo de identificar y de relacionar con su gestión. Desde una perspectiva práctica, la adopción de las teorías éticas resulta más fácilmente comunicable y consigue un mayor impacto entre los usuarios. Las teorías éticas están mucho más cercanas a los valores que sustentan a este tipo de entidades, y, en consecuencia, el público en general recibe con mayor comprensión la información sobre RSC de la cooperativa.

De las cinco entidades objeto de estudio, cuatro (Cajamar, Caja Laboral, Bantierra y Caja Rural de Granada) identifican y dialogan con sus grupos de interés, fijando sus compromisos hacia las expectativas de éstos, y los involucra en la estrategia de RSC. Además, identifican cuáles son los asuntos más relevantes y los priorizan con la intención de responder a los mismos de la forma más oportuna, comunicándose de la mejor manera con los grupos de interés. Esto indica que estas entidades cumplen los principios de inclusividad, relevancia y capacidad de respuesta establecidos por la norma AA1000APS. No se puede concluir que Caja Rural de Castilla-La Mancha cumpla con estos principios, pero puede vislumbrarse que se aproxima a ello, en base a los compromisos adquiridos.

En todos los informes de RSC de las entidades caso-estudio se puede identificar una generalización en el uso del concepto "grupo de interés". La mayoría de los documentos estructuran su información atendiendo a estos grupos. Se percibe una voluntariedad en el enfoque de la información, lo cual evidencia la RSC como herramienta para la mejora de imagen corporativa y la reputación. Por tanto, se puede afirmar que cuentan aquello en lo que destacan o que, al menos, hacen bien.

Por lo que respecta al contenido de los informes de RSC, las cooperativas de crédito proporcionan más información sobre su desempeño social que sobre el económico o el medioambiental. Están fuertemente comprometidos con sus trabajadores, sus clientes, con las pymes y con la industria agroalimentaria y pesquera. Proporcionan acceso a los más desfavorecidos para reducir la exclusión financiera. Contribuyen al desarrollo local e invierten en proyectos en países subdesarrollados.

En cuanto a la verificación externa, tan sólo en el caso de Cajamar, su memoria ha sido verificada atendiendo a las normas ISAE 3000, AA1000APS y a la guía ICJCE. Por su parte, las memorias de Caja Laboral, Cajalón y Multicaja han sido verificadas, sin adoptar ninguna norma de verificación. Por el contrario, en los casos de Caja Rural de Granada y Caja Rural de Castilla-La Mancha ni siquiera han sido verificadas.

En lo que se refiere a los informes de verificación, todos incluyen la información general (título, nombre del proveedor del aseguramiento y fecha), los criterios utilizados para evaluar la evidencia y alcanzar la conclusión, y un párrafo de conclusión. En un caso se hace referencia a los destinatarios del informe, a la independencia del proveedor y se incorporan otros elementos como las responsabilidades del proveedor y de la organización informante, el alcance, las normas y el nivel de aseguramiento. Sin embargo, ninguno incluye los aspectos de materialidad, inclusividad, exhaustividad y capacidad de respuesta, ni se aportan recomendaciones.

Por último, cabe subrayar que, a pesar del momento de crisis financiera, no parece evidenciarse una potencial crisis de sostenibilidad. Si bien las prioridades de las entidades son determinadas políticas financieras (liquidez, solvencia, riesgos, etc.) no es menos cierto que en las entidades analizadas la política de RSC continúa progresando, aunque sea a menor ritmo. Por ello, en un contexto de falta de confianza en el sistema financiero, las cooperativas de crédito parecen seguir haciendo de su RSC un activo valioso para el desarrollo de su negocio. Además, la creación de nuevas entidades más fuertes puede ser una oportunidad para extender la práctica de divulgación y control de la RSC por todo el sector.

## 6.- Bibliografía

- ABBOTT, W.F. & MONSEN, R.J. (1979): "On the measurement of corporate social responsibility: self-reported disclosures as a method of measuring corporate social involvement", *Academy of Management Journal*, 22(3), 501-15.
- ACCOUNTABILITY (Eds.) (2008a): *AA1000 Accountability Principles Standard (2008)*, AccountAbility, Londres, Inglaterra.
- ACCOUNTABILITY (Eds.) (2008b): *AA1000 Assurance Standard (2008)*, AccountAbility, Londres, Inglaterra.

- ADAMS, C.A. (2004): "The ethical, social and environmental reporting-performance portrayal gap", *Accounting, Auditing & Accountability Journal*, 17(5), 731-57.
- ADAMS, C.A. & EVANS, R. (2004): "Accountability, completeness, credibility and the audit expectations gap", *Journal of corporate citizenship*, 14, 97-115.
- AECA (Eds.) (2004): *Marco Conceptual de la Responsabilidad Social Corporativa*, Documento AECA nº1, Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas.
- BEBBINGTON, J. (1997): "Engagement, education and sustainability: a review essay on environmental accounting", *Accounting, Auditing & Accountability Journal*, 10(3), 365-81.
- BROWN, N. & DEEGAN, C. (1998): "The public disclosure of environmental performance information - A dual test of media agenda setting theory and legitimacy theory", *Accounting and Business Research*, 29(1), 21-41.
- CAMPBELL, J.L. (2007): "Why would corporations behave in socially responsible ways? An institutional theory of corporate social responsibility", *Academy of Management Review*, 32(3), 946-967.
- CARRASCO, I. (2007): "Corporate social responsibility, values, and cooperation", *International Advances in Economic Research*, 13(4), 454-460.
- COCHRAN, P.L. & WOOD, R.A. (1984): "Corporate social responsibility and financial performance", *Academy of Management Journal*, 27(1), 42-56.
- CORPORATEREGISTER.COM (Eds.) (2013): *CRPerspectives 2013. Global CR Reporting Trends and Stakeholder Views*, CorporateRegister.com, London.
- CORNELIUS, N., TODRES, M., JANJUHA-JIVRAJ, S., WOODS, A. & WALLACE, J. (2008): "Corporate social responsibility and the social enterprise", *Journal of Business Ethics*, 81(2), 355-70.
- CSR Network (Eds.) (2003): *Material World: The 2003 Benchmark Survey of Global Reporting*, CSR Network Limited, Bath, UK.
- DEEGAN, C. & RANKIN, M. (1999): "The environmental reporting expectations gap: Australian evidence", *The British Accounting Review*, 31(3), 313-46.
- DEEGAN, C. (2002): "Introduction: The legitimising effect of social and environmental disclosures – a theoretical foundation", *Accounting, Auditing & Accountability Journal*, 15(3), 282-311.
- DE LA CUESTA-GONZÁLEZ, M., MUÑOZ-TORRES, M.J. & FERNÁNDEZ-IZQUIERDO, M.A. (2006): "Analysis of social performance in the Spanish financial industry through public data. A proposal", *Journal of Business Ethics*, 69 (3), 289-304.
- DOUGLAS, A., DORIS, J. & JOHNSON, B. (2004): "Corporate social reporting in Irish financial institutions", *The TQM Magazine*, 16 (6), 387-395.

- DYE, R.A. (1985): "Disclosure of nonproprietary information", *Journal of Accounting Research*, 23(1), 123-45.
- EMANUELE, R. & HIGGINS, S.H. (2000): "Corporate culture in the nonprofit sector: A comparison of fringe benefits with the for-profit sector", *Journal of Business Ethics*, 24(1), 87-93.
- EUROPEAN ASSOCIATION OF CO-OPERATIVE BANKS (Eds.) (2005): *Corporate Social Responsibility: The Performance of Cooperative Banks*, EACB, Bruselas.
- EUROPEAN ASSOCIATION OF CO-OPERATIVE BANKS (Eds.) (2011): *Co-operative Social Responsibility. 2011 Sustainability Review*, EACB, Bruselas.
- FEDERATION DES EXPERTS COMPTABLES EUROPEENS (Eds.) (2004): *Call for Action - Assurance for Sustainability*, FEE, Bruselas.
- FEDERATION DES EXPERTS COMPTABLES EUROPEENS (Eds.) (2006): *Key issues in Sustainability Assurance: an Overview - Discussion paper*, FEE, Bruselas.
- FERNÁNDEZ-FEIJÓO-SOUTO, B., ROMERO, S. & RUIZ-BLANCO, S. (2012): "Measuring quality of sustainability reports and assurance statements: characteristics of the high quality reporting companies", *International Journal of Society Systems Science*, 4(1), 5-27.
- FIFKA, M.S. & DRABBLE, M. (2012): "Focus and standardization of sustainability reporting—a comparative study of the United Kingdom and Finland", *Business Strategy and the Environment*, 21(7), 455-74.
- GARCÍA VILLALOBOS, J.C., ITURRIOZ DEL CAMPO, J., MATEU GORDON, J.L. & PALOMO ZURDO, R. (2011): "La percepción sobre la Responsabilidad Social en las sociedades Cooperativas de Trabajo Asociado y las Sociedades Laborales: Un análisis en el ámbito de la ciudad de Madrid", *REVESCO, Revista de Estudios Cooperativos*, 104, 113-124.
- GARRIGA, E. & MELÉ, D. (2004): "Corporate social responsibility theories: Mapping the territory", *Journal of Business Ethics*, 53, 51-71.
- GRAY, R., KOUHY, R. & LAVERS, S. (1995): "Corporate social and environmental reporting: a review of the literature and a longitudinal study of UK disclosure", *Accounting, Auditing & Accountability Journal*, 8(2), 47-77.
- GRAY, R., OWEN, D. & ADAMS, C. (1996): *Accounting and Accountability: Changes and Challenges in Corporate Social and Environmental Reporting*, Prentice Hall Europa, Londres, Inglaterra.
- GUTHRIE, J. & ABEYSEKERA, I. (2006): "Content analysis of social, environmental reporting: what is new?", *Journal of Human Resource Costing & Accounting*, 10(2), 114-26.
- GLOBAL REPORTING INITIATIVE (GRI) (Eds.) (2006): *Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad G3.1*, GRI, Amsterdam, Holanda.

- GLOBAL REPORTING INITIATIVE (GRI) (Eds.) (2011): *Financial services sector supplement*, GRI, Amsterdam, Holanda.
- GUTHRIE, J. & MATHEWS, M.R. (1985): "Corporate social accounting in Australia", *Research in Corporate Social Performance and Policy*, 7, 251-77.
- GUTHRIE, J. & PARKER, L.D. (1990): "Corporate social disclosure practice: a comparative international analysis", *Advances in public interest accounting*, 3(2), 159-76.
- HOOGHMSTRA, R. (2000): "Corporate communication and impression management – new perspectives why companies engage in corporate social reporting", *Journal of Business Ethics*, 27, 55-68.
- IAASB (Eds.) (2005): *International Standard on Assurance Engagements (ISAE) 3000, Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information*, International Federation of Accountants, New York.
- IJCE (Eds.) (2008): *Guía de Actuación sobre trabajos de revisión de informes de responsabilidad corporativa*, Circular nº E27/2008.
- ILLIA, L., RODRÍGUEZ-CÁNOVAS, B., GONZÁLEZ DEL VALLE, A. & ROMENTI, S. (2010): "La comunicación de la RSC entre las 250 principales empresas europeas", *Cuadernos de información*, 27, 85-96.
- ILLIA, L., ROMENTI, S. & ZYGLIDOPOULOS, S. (Dirs.) (2010): *CSR Communication. Exploring European cross-national differences and tendencies*, IE School of communication, IE University.
- ITURRIOZ DEL CAMPO, J. & ISABEL DOPACIO, C. (2009): "La Responsabilidad Social en las sociedades cooperativas: una perspectiva económico financiera", *Cuadernos de Estudios Empresariales*, 19, 153-173.
- KNOX, S., MAKLAN, S. & FRENCH, P. (2005): "Corporate social responsibility: Exploring stakeholder relationships and programme reporting across leading FTSE companies", *Journal of Business Ethics*, 61, 7-28.
- KOLK, A. (2004): "A decade of sustainability reporting: developments and significance", *International Journal of Environment and Sustainable Development*, 3(1), 51-64.
- KPMG (Eds.) (2013): *KPMG International survey of corporate sustainability reporting 2013*, KPMG Global Sustainability Services, Amsterdam, Holanda.
- MANETTI, G. & BECATTI, L. (2009): "Assurance Services for Sustainability Reports: Standards and Empirical Evidence", *Journal of Business Ethics*, 87, 289-298.
- MATTEN, D. & MOON, J. (2008): "'Implicit' and 'explicit' CSR: A conceptual framework for a comparative understanding of corporate social responsibility", *Academy of Management Review*, 33(2), 404-424.



- MCWILLIAMS, A. & SIEGEL, D. (2001): "Corporate social responsibility: A theory of the firm perspective", *Academy of Management Review*, 26(1), 117-27.
- MELÉ, D. (2004): "Corporate social responsibility in Spain: An overview", Working paper del IESE Business School – Universidad de Navarra, 543.
- MITCHELL, R.K., AGLE, B.R. & WOOD, D.J. (1997): "Toward a theory of stakeholder identification and salience: Defining the principle of who and what really counts", *Academy of Management Review*, 22(4), 853-886.
- MONEVA, J. (2005): "La verificación externa de los informes de sostenibilidad: el aseguramiento", Disponible en <http://www.ecodes.org>.
- MONEVA, J. (2006): "Mecanismos de verificación de la información sobre Responsabilidad Social Corporativa", *Papeles de Economía Española*, 108, 75-90.
- O'DWYER, B. & OWEN, D. (2005): "Assurance statement practice in environmental, social and sustainability reporting: a critical evaluation", *The British Accounting Review*, 14, 205-229.
- PEREGO, P. & KOLK, A. (2012): "Multinationals' Accountability on Sustainability: The Evolution of Third-party Assurance of Sustainability Reports", *Journal of Business Ethics*, 110, 173-190.
- POMERING, A. & DOLNICAR, S. (2009): "Assessing the Prerequisite of Successful CSR Implementation: Are Consumers Aware of CSR Initiatives?", *Journal of Business Ethics*, 85, 285-301.
- PORTER, M.E. & KRAMER, M.R. (2006): "Strategy and society: The link between competitive advantage and corporate social responsibility", *Harvard Business Review*, 84(12), 78-92.
- PRIOR, F. & ARGANDONA, A. (2009): "Best Practices in Credit Accessibility and Corporate Social Responsibility in Financial Institutions", *Journal of Business Ethics*, 87(1), 251-265.
- RODRÍGUEZ-GUTIÉRREZ, P., FUENTES-GARCÍA, F.J. & SÁNCHEZ-CAÑIZARES, S.M. (2013): "Transparency in social disclosure in financial institutions through Spanish CSR reports in the context of crisis", *Universia Business Review*, 2º Trimestre, 84-107.
- SIMNETT, R. (2012): "Assurance of sustainability reports: Revision of ISAE 3000 and associated research opportunities", *Sustainability Accounting, Management and Policy Journal*, 3(1), 89-98.
- SIMCIC, P. & BELLIU, A. (2001): "Corporate social responsibility and cause-related marketing: an overview", *International Journal of Advertising*, 20(2), 207-222.
- TORRES, A., BIJMOLT, T.H.A., TRIBÓ, J.A. & VERHOEF, P. (2012): "Generating global brand equity through corporate social responsibility to key stakeholders", *International Journal of Research in Marketing*, 29, 13-24.

- UNACC (Eds.) (2013): *Anuario 2012*, Unión Nacional de Cooperativas de Crédito, Madrid, España.
- VALOR, C., ITURRIOZ, J., MATEU, J.L. & PALOMO, R. (2007): "Socially Responsible Investments among Savings Banks and Credit Unions: Empirical Findings in the Spanish Context", *Annals of Public and Cooperative Economics*, 78(2), 301-326.
- VERRECCHIA, R.E. (1983): "Discretionary disclosure", *Journal of Accounting and Economics*, 5, 179-194.
- WEBER, M. (2008): "The Business case for corporate social responsibility: A company-level measurement approach for CSR", *European Management Journal*, 26, 247-261.
- YIN, R.K. (Eds.) (1989): *Case study research, design and methods*, Sage Publications.
- ZEGHAL, D. & AHMED, S.A. (1990): "Comparison of social responsibility information disclosure media used by Canadian firms", *Accounting, Auditing and Accountability Journal*, 3(1), 38-53.

## Anexos

### Tabla 4. Código para el análisis de contenido

Crterios	Escala
<b>Inclusión de los grupos de interés</b>	
Desarrollo de la misión, visión y valores involucrando a sus grupos de interés	0 = NO; 1 = SÍ
Pone la misión, visión y valores en práctica todos los días	0 = NO; 1 = SÍ
<b>Clima laboral</b>	
Condiciones laborales (salud, seguridad, violencia, abusos, incidentes, horario)	0 = NO; 1 = SÍ
Igualdad de oportunidades	0 = NO; 1 = SÍ
Formación y desarrollo de la carrera profesional, atribución de poder a los empleados	0 = NO; 1 = SÍ
Beneficios y salario: procesos de selección, remuneración, conciliación de la vida familiar y laboral	0 = NO; 1 = SÍ
<b>Participación en la comunidad</b>	
Colaboración con las comunidades (proyectos e iniciativas en la comunidad local)	0 = NO; 1 = SÍ
Donaciones y patrocinios: fundaciones, eventos especiales	0 = NO; 1 = SÍ
Mano de obra: jóvenes, graduados, apoyo a los propios empleados y actividades de voluntariado	0 = NO; 1 = SÍ
<b>Desarrollo económico local</b>	
Creación de empleo	0 = NO; 1 = SÍ
Proyectos para incrementar el empleo local	0 = NO; 1 = SÍ
Ayuda a las jóvenes generaciones, aprendizaje	0 = NO; 1 = SÍ
<b>Medioambiente</b>	
Desarrollo sostenible	0 = NO; 1 = SÍ
Sensibilización hacia el medioambiente	0 = NO; 1 = SÍ
Basura y reciclaje	0 = NO; 1 = SÍ
Contaminación	0 = NO; 1 = SÍ
<b>Mercado</b>	
Relaciones con los acreedores y proveedores (acuerdos, estándares de calidad)	0 = NO; 1 = SÍ
Relaciones con clientes	0 = NO; 1 = SÍ
Seguridad durante los procesos de producción y distribución	0 = NO; 1 = SÍ
Investigación y desarrollo: búsqueda de productos que respondan a las necesidades sociales y sean respetuosos con el medioambiente	0 = NO; 1 = SÍ
Publicidad responsable	0 = NO; 1 = SÍ
<b>Ética</b>	
Prevención de la corrupción y el blanqueo de capitales, conflictos de intereses	0 = NO; 1 = SÍ
Comercio sostenible	0 = NO; 1 = SÍ
Conducta ética	0 = NO; 1 = SÍ
<b>Derechos humanos</b>	
Respeto de los acuerdos internacionales de los derechos humanos	0 = NO; 1 = SÍ
Impacto de la compañía en la sociedad en lo que se refiere a exclusión social, pobreza, derecho a la educación, nutrición, libertad	0 = NO; 1 = SÍ
Trabajo infantil, trabajos forzados	0 = NO; 1 = SÍ

**Tabla 5. Código para el análisis de contenido**

Criterios		Escala
Título	0	No hace referencia
	1	Referencia
Destinatarios	0	No hace referencia
	1	Los destinatarios son internos o se dirige "a los lectores"
	2	Se mencionan los grupos de interés como destinatarios
Nombre del asegurador	0	No hace referencia
	1	Referencia
Localización	0	No hace referencia
	1	Referencia
Fecha	0	No hace referencia
	1	Referencia
Responsabilidades de la organización informante	0	No hace referencia
	1	Referencia
Responsabilidades del asegurador	0	No hace referencia
	1	Referencia
Independencia	0	No hace referencia
	1	Referencia
Imparcialidad	0	No hace referencia
	1	Referencia
Alcance del aseguramiento	0	No hace referencia
	1	Referencia
Nivel del aseguramiento	0	No aplicable o no hace referencia
	1	Nivel limitado/moderado
	2	A algunos temas se les aplica el nivel alto/razonable, mientras que a otros sólo se les aplica el limitado/moderado
	3	Nivel alto/razonable
Competencias del asegurador	0	No hace referencia
	1	Párrafo de competencia o mera referencia a una web de internet
	2	Párrafo de competencia basada en la experiencia o en trabajos previos
Criterios usados para evaluar la evidencia y alcanzar la conclusión	0	No hace referencia
	1	Referencia a criterios no disponibles públicamente
	2	Referencia a criterios disponibles públicamente (como GRI)

Criterios		Escala
Normas de verificación	0 1 2	No hace referencia Referencia a criterios no disponibles públicamente Referencia a criterios disponibles públicamente
Resumen del trabajo desempeñado	0 1	No hace referencia Referencia
Materialidad (desde la perspectiva de los grupos de interés)	0 1 2 3	No hace referencia Referencia limitada y párrafo reivindicando que el proveedor de aseguramiento no ha llevado a cabo ningún trabajo para confirmar que todos los asuntos relevantes/materiales son incluidos Referencia y explicación de la materialidad o referencia limitada a que la perspectiva de los grupos de interés ha sido introducida Referencia, explicación de la materialidad y referencia a que la perspectiva de los grupos de interés ha sido introducida
Participación de los grupos de interés en el proceso de verificación	0 1	No hace referencia Referencia
Exhaustividad	0 1	No hace referencia Referencia
Capacidad de respuesta	0 1	No hace referencia Referencia
Limitaciones al alcance	0 1	Otros Existe
Conclusión/opinión general	0 1 2	No hace referencia Párrafo expresando la opinión del asegurador (sólo si la conclusión consiste en una frase) Párrafo expresando la opinión del asegurador (más de una frase, pero sin considerar las recomendaciones)
Recomendaciones/observaciones	0 1	No se incluyen recomendaciones Se incluyen recomendaciones