

INTERNACIONALIZACIÓN Y RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA DE LA BANCA ESPAÑOLA EN LATINOAMÉRICA.

Pablo RODRÍGUEZ-GUTIÉRREZ ^{a, ↓}

Fernando FUENTES-GARCÍA ^{a,}

Sandra SÁNCHEZ-CAÑIZARES ^{a,}

Mercedes LUQUE-VÍLCHEZ ^{b,*}

^a Departamento de Estadística, Econometría, Investigación operativa, Organización de Empresas y Economía Aplicada, Universidad de Córdoba, España

^b Departamento de Economía y Administración de Empresas, Universidad de Burgos, España

* Corresponding author: Mercedes Luque-Vílchez, mlvilches@ubu.es

RESUMEN: Los procesos de liberalización económica acontecidos tanto en Europa como en Latinoamérica han hecho que el sector financiero español elija estas regiones para expandir su actividad. La adopción de una dimensión internacional ha permitido a la banca española adoptar un papel de liderazgo. Este hecho, unido al ya de por sí importante papel que juegan las finanzas para el desarrollo de la economía hace que sea necesario que estas entidades desarrollen su actividad de manera responsable. Este trabajo analiza la gestión de los aspectos sociales y medioambientales por parte de la banca española, concretamente se analiza el caso del comportamiento social y medioambientalmente responsable de Banco Santander y BBVA en su proceso de internacionalización. Se demuestra en este estudio que las iniciativas concretas surgidas con la finalidad de fomentar la implantación de la RSC en las entidades financieras son muy heterogéneas entre sí. A pesar de estar asistiendo en los últimos años a un impulso en el número de publicaciones relativas a RSC, éstas se ocupan en su gran mayoría de los impactos internos de las operaciones bancarias, así como de las actividades de tipo filantrópico.

Palabras clave: Internacionalización, Entidades financieras, RSC, España, Latinoamérica. **JEL:** M16, Q56.

INTERNATIONALIZATION AND CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY OF THE SPANISH BANKING SECTOR IN LATINOAMÉRICA.

ABSTRACT: The economic liberalization processes that have taken place in both Europe and Latin America have led the Spanish financial sector to choose these regions to expand its activity. The adoption of an international dimension has allowed Spanish banks to take a leading role. This fact, together with the already important role played by finance for the development of the economy, makes it necessary for these entities to carry out their activities responsibly. This paper analyzes the management of social and environmental aspects by the Spanish banking sector, specifically analyzing the case of socially and environmentally responsible behavior of Banco Santander and BBVA in its internationalization process. It is demonstrated in this study that the concrete initiatives that have emerged with the aim of promoting the implementation of CSR in financial institutions are very heterogeneous. Despite the fact that in recent years there has been an increase in the number of publications related to CSR, most of them deal with the internal impacts of banking operations and philanthropic activities.

Key words: Internationalization, bank industry, CSR, Spain, Latin America. **JEL:** M16, Q56.

1. INTRODUCCIÓN

La responsabilidad social nace como respuesta a una concepción de empresa que se ha quedado obsoleta para explicar el papel de la empresa en el nuevo modelo económico. El papel de la empresa como un sistema cerrado, que solo responde ante sus propietarios y que solo se ha de preocupar de maximizar sus beneficios queda obsoleto. Ante un nuevo modelo económico en el que el papel de la empresa se hace cada vez más decisivo y la sociedad cada vez más exigente con ella hace que sea necesario un cambio de filosofía que integre en la gestión de la empresa y en sus objetivos los deseos y pretensiones de todos los elementos sociales que se ven afectados por su actividad. Es por ello que nace un modelo de empresa abierto en el que no solo se tienen en cuenta los resultados económicos, sino que además se integran en los objetivos de la empresa otros de naturaleza social y medioambiental, tomando consciencia de que sólo mediante la búsqueda del bien común se consigue el beneficio propio de manera duradera.

Los procesos de liberalización económica acontecidos tanto en Europa como en América Latina hicieron que el sector financiero español dentro de la corriente general de internacionalización eligiera estas regiones para expandir su actividad, sobre todo en América Latina con la que España comparte una historia, lengua y cultura común. Esta expansión ha seguido una estela de éxitos que han llevado a los grandes bancos españoles a convertirse en unos de los mayores del mundo y a convertirse en líderes en aquella zona. Este papel de liderazgo unido al de por sí importante papel que juegan las finanzas para el desarrollo de la economía hace que sea más si cabe necesario que estas entidades lleven a cabo su actividad de manera responsable.

A pesar de que a nivel internacional es más difícil establecer un sistema de responsabilidad social (Inglada y Sastre, 2016) las entidades financieras son conscientes de [ella, la cual](#) trasciende de la gestión interna de su negocio salpicando de forma indirecta a toda la sociedad, por ello es que están implicadas en la tarea de aplicar la filosofía de responsabilidad social corporativa a su gestión. Esta implementación, dentro de la estrategia corporativa, de valores responsables ha sido hecha principalmente de una serie de guías elaboradas por entidades privadas como la *Global Reporting Initiative*.

El sistema financiero es el encargado de canalizar el ahorro hacia la inversión poniendo en relación numerosos *stakeholders*. El sistema financiero debe desarrollarse a la vez que lo hace el resto de la economía. De este modo, el sistema financiero dinamizará el proceso de crecimiento. Como indica Calvo, Parejo, Rodríguez y Cuervo (2010), la ventaja de esta función de transformación es la de captar unos fondos que no serían utilizados, a menos que unas instituciones los tomasen como depósitos, previo pago de un interés, a fin de que estas mismas instituciones puedan prestarlos a su vez, cobrando otro tanto. Todos los fondos

recogidos en el corto plazo y su capacidad potencial y real de ser prestados en el medio y largo plazo cumplen una labor fundamental, la de propiciar la inversión y con ella el crecimiento económico.

Las entidades de crédito gestionan riesgos no solo económicos sino también sociales y medioambientales y además deben responder al reclamo de una sociedad cada vez más preocupada por el destino de su ahorro (de la Cuesta, 2006). Así lo confirman Ortiz y Cordero (2007), según los cuales, aunque el sector financiero ha sido tradicionalmente objeto de fuertes críticas por su falta de compromiso con el desarrollo social y el enfoque centrado en la obtención de beneficios, lo cierto es que en su actividad tiene un impacto social de gran magnitud, pues los bancos hacen posible la canalización de los recursos económicos hacia las actividades más productivas, lo que permite a su vez generar mayores niveles de productividad, empleo, crecimiento económico y bienestar social.

La importancia que tiene el sector bancario en el conjunto de la economía hace que su responsabilidad trascienda de su actividad interna y se centre más en la influencia que ejerce sobre el conjunto de la sociedad de manera indirecta. La mayor importancia del estudio de la responsabilidad social en el caso de la banca estará en su papel indirecto como intermediario y no tanto en el impacto directo de la propia actividad. Por lo tanto, al analizar la RSC en las EE.FF. y, en particular, en las entidades bancarias, se distingue una doble dimensión de sus impactos económicos, sociales y medioambientales (De la Cuesta, 2004 y Muñoz, Fernández y de la Cuesta 2004):

- Dimensión interna de la RSC: se refiere a los impactos indirectos derivados de su comportamiento con relación a los diferentes grupos de interés, así como también a su compromiso se "acción social" a favor de la colectividad.
- Dimensión externa de la RSC: se refiere a los impactos indirectos de RSC que resultan del papel que desempeñan los bancos al canalizar el ahorro hacia las actividades de inversión o de consumo.

Por lo tanto, en el momento de evaluar la actuación en el ámbito de la RSC de las entidades bancarias habrá que tener en cuenta no sólo los aspectos internos de su gestión del negocio, sino que además tendrán que tenerse en cuenta los impactos sociales y medioambientales de las actividades de inversión financiadas.

Por otra parte, el contexto económico, político y social se caracteriza hoy en día por un mayor nivel de complejidad, interdependencia y flexibilidad que ha propiciado que las relaciones entre distintos países se intensifiquen y como mejor exponente de este proceso se encuentra la internacionalización de las economías y de sus empresas (Chevalier, 1995; Dunning, 1994 y Ohmae, 1991). Este proceso de apertura de mercados y de mayor grado de

internacionalización, las relaciones financieras se han convertido en un aspecto central y se han manifestado más relevantes que las productivas¹. Subordinando a éstas, las políticas de orientación productiva y comercial, lo que ha provocado que sectores relacionados con las actividades financieras hayan visto aumentado su poder, a la vez que toman una mayor conciencia de su responsabilidad corporativa (Rodríguez-Gutiérrez et al. 2017).

El resto del artículo está estructurado de la siguiente manera. La segunda sección pone en conjunto las relaciones existentes entre la RSC y la internacionalización en la banca. La tercera sección describe el enfoque metodológico adoptado en la investigación empírica. La cuarta sección se dedica al análisis de las memorias de RSC, tomando como representantes de la banca española a los bancos Santander y BBVA. Finalmente, la quinta sección los comentarios principales.

2. LA BANCA ESPAÑOLA: RSC E INTERNACIONALIZACIÓN

Para el caso de la banca española parece claro que deberían ser de obligado cumplimiento las pautas de la RSC, porque su carácter de prestación de servicios y de captación de ahorro y crédito de los ciudadanos tiene un carácter regulado. El carácter abierto de sus servicios implicaría la no obligación en su cumplimiento, pero el carácter general del servicio prestado y las desigualdades sociales de la zona aconsejan que estas EE.FF. adquieran su compromiso con el cumplimiento de la RSC. Además, si la IED es acompañada por la asunción de manera total o parcial de medidas y políticas de responsabilidad social, sería positivo para apoyar la estabilidad económica, social y el desarrollo de los países de la región. Se puede afirmar que la banca, al configurarse como un sector estratégico tanto para España como para los países donde se instala, refleja el compromiso de permanencia y de trabajo a largo plazo (Becker, 2002), compromiso que se puede constatar mediante una acción responsable y transparente.

El papel de las empresas en la economía actual, en el que juegan un rol cada vez más decisivo, así lo es en el caso de la banca española en su proceso de internacionalización, sustituyendo a los Estados en muchos casos, hace que la responsabilidad ante la sociedad sea en el futuro un imperativo básico para las empresas. El sector financiero español, no ha sido ajeno a este proceso y ha visto elevados de forma exponencial los niveles de inversiones fuera de las fronteras nacionales en busca de expansión hacia otros mercados en las últimas décadas, sobre todo en América Latina, llegando a conseguir una posición de liderazgo.

¹ Las políticas económicas de los gobiernos dan mayor prioridad a aspectos monetarios como son los precios, los tipos de interés y el tipo de cambio, haciendo de la estabilidad monetaria el objetivo esencial de la política económica.

El grado de internacionalización bancaria, como indican Durán y Lamothe (1991: 188), “está determinado por el nivel de diversificación geográfica alcanzado a través de sus filiales en el exterior, siendo secundaria la distribución internacional de la propiedad”.

Tabla 1. Composición de activos de bancos globales en 2009.

	Activos en América Latina	Activos en el mundo	América Latina / Total (%)
Banco Santander	213.753	1.110.529	19,25
BBVA	102.191	535.065	19,1
Citigroup	46.923	1.428.189	3,29
Total	362.867	3.073.783	11,80

Fuente: memoria anual de ambas entidades (2009). Datos de activos expresados en millones de euros.

En comparación con el porcentaje de participación de los activos en América Latina sobre el total de las entidades calculado para 2002 por Ballescá (2007) se deduce una disminución de la participación de los mismos. Banco Santander pasa del 29,2% al 19,25% y BBVA pasa del 26,1% al 19,1%. Esto puede obedecer a una gestión más adecuada del riesgo diversificando el reparto de las inversiones de las EE.FF. entre varios mercados, en concreto una mayor inversión en los países de la Europa comunitaria. A pesar de ello el grado de compromiso con Latinoamérica sigue siendo elevado.

Este grado de compromiso es el que ha hecho que la banca española sea junto a la estadounidense el principal inversor exterior en su sector, seguidos de lejos por la banca británica. En el proceso de internacionalización vivido en América Latina, seis fueron los bancos que tomaron posiciones en la zona, principalmente Santander, BBVA, Citibank, y en menor medida HSBC, Scotiabank y ABN Ambro². A modo de resumen se presentan en la siguiente tabla:

Tabla 2. Principales EE.FF. extranjeras en América Latina.

Entidad	País de Origen
Banco Santander	España
BBVA	España
Citibank	Estados Unidos
HSBC	Reino Unido
Scotiabank	Canadá

Fuente: Elaboración propia a partir de Ballescá (2007).

² Entidad adquirida en parte por Banco Santander, obteniendo su participación en Brasil.

Por volumen de activos en la región, la banca española, Santander y BBVA están en las primeras posiciones, seguidas de lejos por el Citibank, que no llega a representar ni la cuarta parte de los activos de Banco Santander en la región.

Estas tres entidades, que son líderes en América Latina, suman en total 362.867 millones de euros en activos en la región a finales de 2009 (México, Puerto Rico, Colombia, Venezuela, Brasil, Uruguay, Argentina, Chile, Perú y Colombia), mientras que para esa misma fecha el producto interior bruto para esos países fue de 3.168.776,85 millones de euros, con lo cual los activos de los principales bancos internacionales en América Latina, representan el 11,5% del PIB de estos países, lo que pone de relieve el gran peso de estas entidades para la economía de la zona. Concretamente Los grandes bancos españoles (Santander y BBVA) mantienen una situación preponderante en los mercados latinoamericanos ocupando el primer y segundo puesto respectivamente como las EE.FF. transnacionales con mayor número de activos en la zona, concentrando el 10% y el 9% del sistema financiero latinoamericano.

El elevado grado de compromiso, invirtiendo gran parte de sus activos en la zona, debería de servir de motivo para que la gran banca española asuma sucesivamente mayores niveles de responsabilidad en los mercados en los que actúa.

En los últimos años estamos asistiendo a un proceso en el cual la emisión del informe de responsabilidad social se asume como una práctica más de la empresa (Higgins y Larrinaga, 2014), lo que según Moneva (2005) es debido a varios factores:

- La implicación institucional, nacional e internacional: libro verde de la Comisión Europea (2004), Pacto Mundial de las Naciones Unidas.
- La presión de los mercados, especialmente a través de mecanismos como los índices de sostenibilidad como *Dow Jones Sustainability, FTSE4GOOD*.
- El surgimiento de propuestas que facilitan la elaboración de informes y la homogeneización de la información.

A pesar de estos esfuerzos, para Cea (2010) es poco frecuente que se ofrezca información sobre los impactos indirectos de RSC de las operaciones bancarias, o lo que es lo mismo, los criterios de sostenibilidad que la banca tiene establecidos para decidir sobre la financiación de proyectos de inversión, de su contribución al desarrollo sostenible a través de los recursos financieros asignados a tales fines.

A continuación, se recogen los epígrafes más significativos sobre la información de RSC ofrecida por el Banco Santander y BBVA en sus memorias. El criterio empleado en la mayoría de los casos para evaluar la importancia que se otorga a la información es si se han aportado datos para su posible cuantificación y comparabilidad, más allá de aportar una mera declaración de intenciones o una simple descripción de hechos.

3. METODOLOGÍA

En primer lugar, gracias a una revisión detallada de literatura previa se establece la conexión teórica entre Responsabilidad Social Corporativa en entidades financieras e internacionalización. A continuación, se lleva a cabo un análisis de los informes de RSC presentados por la gran banca española (Banco Santander y BBVA) que por sus dimensiones y peso dentro de su sector y de la economía en general representan lo que puede ser el paradigma de empresa internacional y responsable.

En concreto, el análisis de la actuación responsable se ha llevado a cabo mediante el estudio comparativo de las memorias publicadas por las entidades correspondiente a los años 2006, 2007, 2008 y 2009 y con especial referencia a los aspectos destacados sobre su actividad en América Latina.

El análisis mostrará la situación de los contenidos que aparecen en los informes. A través de la información publicada en las memorias de RSC en cada año, se pone de manifiesto los avances hechos en su desempeño económico, social y medioambiental, otorgando un mayor grado de transparencia a la labor realizada por la entidad, a la vez analizaremos lo que la entidad entiende que es la RSC en la banca. Para ello se trata de analizar y clasificar el contenido de las memorias de RSC atendiendo a una serie de rasgos característicos.

Los contenidos informativos recogidos en las memorias de responsabilidad social van a hacer referencia al año 2009, y la metodología de clasificación de información sobre responsabilidad social empleada sigue a la expuesta por Cea (2010) en Anexo 1. Para su análisis se han tabulado los resultados observados comparando los resultados obtenidos entre Banco Santander y BBVA³.

El análisis mostrará la situación actual de los contenidos que aparecen en los informes. A través de la información publicada en las memorias de RSC en cada año, se pone de manifiesto los avances hechos en su desempeño económico, social y medioambiental, otorgando un mayor grado de transparencia a la labor realizada por la entidad, a la vez analizaremos lo que la entidad entiende que es la RSC en la banca. Para ello se trata de analizar y clasificar el contenido de las memorias de RSC atendiendo a una serie de rasgos característicos.

4. ANÁLISIS

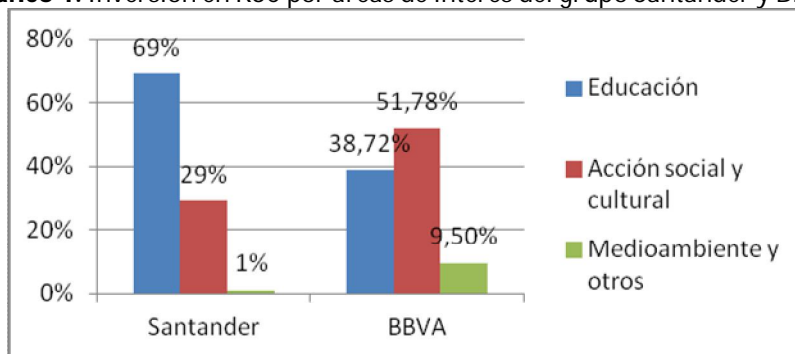
A continuación, se recogen distintos epígrafes sobre la información de RSC ofrecida por el Banco Santander y BBVA en sus memorias. El criterio empleado en la mayoría de los casos para evaluar la importancia que se otorga a la información es si se han aportado datos para

³ Los enunciados de algunas de sus tablas se recogen en el anexo 2.

su posible cuantificación y comparabilidad, más allá de aportar una mera declaración de intenciones o una simple descripción de hechos.

El primer punto a la hora de analizar la RSC de las entidades es ver cuál es el reparto funcional hecho de la inversión en responsabilidad social (gráfico 1), con la finalidad de saber en qué aspectos las entidades ponen mayor énfasis. En el caso de Banco Santander se hace un especial énfasis en aspectos educativos de responsabilidad social, más concretamente en el compromiso que la entidad tiene con las Universidades a través de la creación de la red Universia de la que hablaremos más tarde. En el caso de BBVA el esfuerzo inversor es más equilibrado dedicando más cantidad de recursos a la acción social⁴ y cultural frente al aspecto educativo. En ambos casos el área medioambiental queda reducida a una parte marginal.

Gráfico 1. Inversión en RSC por áreas de interés del grupo Santander y BBVA.



Fuente: Elaboración propia a partir de la memoria de responsabilidad de 2009.

En la siguiente tabla se expone el volumen de gasto en RSC con respecto al total de beneficios obtenidos por Santander y BBVA. Hay que destacar que, aunque el volumen de recursos ha ido en aumento a lo largo de los años en ambas entidades, el comportamiento que ha tenido con respecto al crecimiento de los beneficios ha sido desigual. A esta inversión en RSC habría que añadir los efectos positivos de la IED sobre las naciones de destino de la misma (explicado en el capítulo anterior). En el caso del Banco Santander la inversión en estos últimos 5 años descendió a la mitad (del 2,33% al 1,41% de los beneficios), caso contrario ha pasado con BBVA que, tras unos primeros años de indefinición, experimentó en la partida de

⁴ Las áreas principales de acción que se pueden distinguir en la RSC son social y medioambiental, si bien se ha decidido tratar los aspectos educativos de la acción social de forma independiente por su gran importancia relativa.

RSC un crecimiento extraordinario aumentando así el compromiso con la sociedad y el medioambiente (de 1,13% al 1,90% de los beneficios).

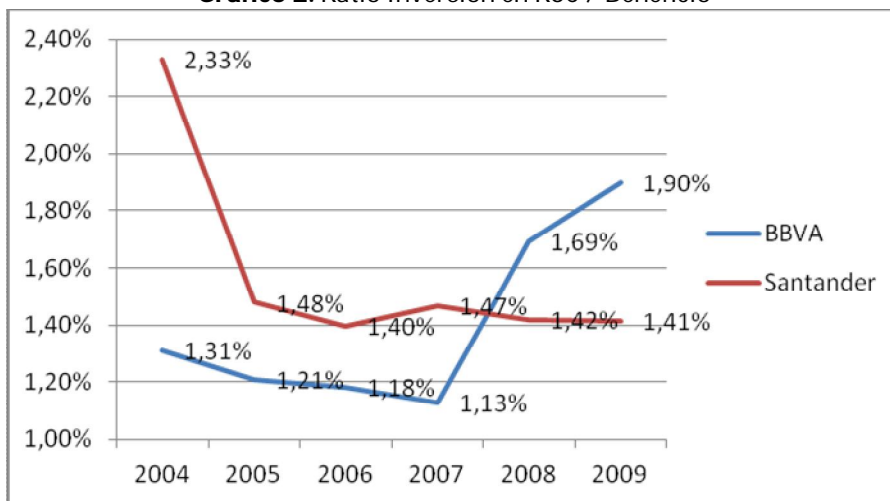
Hay que destacar que el retorno a la sociedad en forma de inversión en medidas de RSC es superior, 1,2% del beneficio, frente a un hipotético 0,7% del PIB de las naciones desarrolladas, exigido por diversos organismos, para destinar a proyectos de desarrollo en países en vías de desarrollo. Actualmente los países desarrollados se comprometen a destinar el 0,15% de su PNB a la ayuda al desarrollo. En el caso de España, la ayuda oficial al desarrollo (AOD) alcanza para 2008 la cifra del 0,43% del PNB (Ministerio de asuntos exteriores y cooperación), muy lejos de lo aportado por la empresa privada a través de sus políticas de RSC.

Tabla 3. El gasto en acción social y RSC de las multinacionales españolas.

Empresa multinacional	2004	2005	2006	2007	2008	2009	%RSC sobre beneficios (2009)
BBVA	38,3	46	56	69	85	80	1,9%
Banco Santander	84	92	106	119	126	126	1,41%
Total	236,5	252,7	292,9	369,8	211	206	

Todos los datos están en millones de euros. Fuente: Elaboración propia a partir de los informes anuales de las empresas (2008).

Gráfico 2. Ratio Inversión en RSC / Beneficio



Fuente: elaboración propia a partir de las memorias de las entidades.

A la vista de la siguiente tabla se podría pensar que BBVA destina ligeramente algo más a Latinoamérica en su esfuerzo por ser más responsable, pero sorprende el hecho en la forma en que se reparte la inversión en RSC por área geográfica, en relación a su importancia dentro del negocio global. En el caso de BBVA, Latinoamérica representa el 43,5% de su beneficio y sin embargo destinó el 40,5% de los fondos a esta zona. En el caso de Banco Santander América Latina le aporta un 36% del beneficio total con lo cual destina a la región más de lo que le correspondería por beneficios. Poniendo en relación el beneficio obtenido y la inversión hecha en RSC por área geográfica la proporción entre ambos aumenta para Latinoamérica. Si bien para el caso del Banco Santander esta cifra en líneas generales representaba el 1,41%, para Latinoamérica la cifra asciende hasta el 1,58% del beneficio.

4.1. Clientes.

Tras esta descripción general de la clientela (distribución por área geográfica y por tipo de negocio al que pertenece), se fijan cuáles son los principales objetivos en este campo: calidad del servicio, satisfacción, incidencias y reclamaciones, accesibilidad multicanal.

En cuanto a calidad del servicio, satisfacción e incidencias y reclamaciones las entidades se centran en analizar en sus memorias de responsabilidad dos elementos, por un lado, examinan el nivel de satisfacción de sus clientes y por otro evalúan y analizan las quejas y reclamaciones que éstos realizan. En cuanto al nivel de satisfacción correspondientes a Santander y BBVA se observa como en ambas entidades el nivel de satisfacción de la clientela con el servicio prestado por su entidad es superior en Latinoamérica sobre los niveles observados en España, sede principal de ambas entidades.

Gráfico 3.
Nivel de satisfacción clientes Banco Santander.

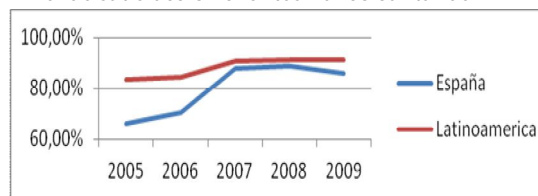
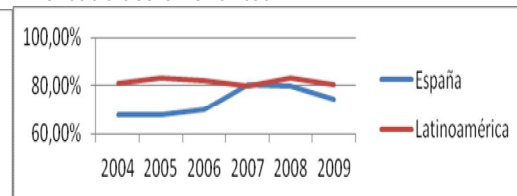
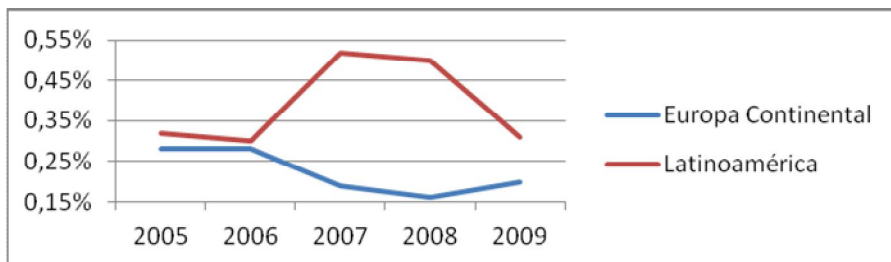


Gráfico 4.
Nivel satisfacción clientes BBVA.



Fuente: elaboración propia a partir de memorias de responsabilidad de Banco Santander y de BBVA.

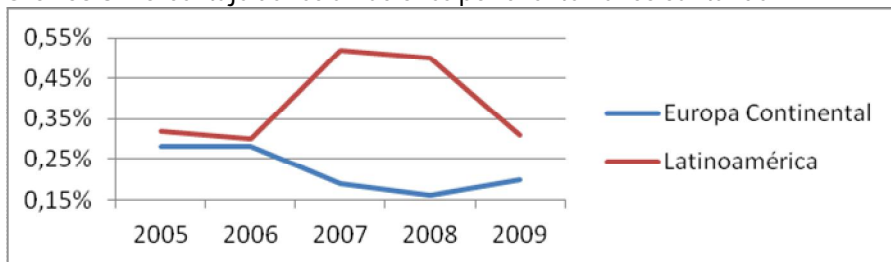
En cuanto al volumen de reclamaciones, se puede afirmar que éstas se encuentran en relación directa con el nivel de satisfacción, ya que si es elevado el número de reclamaciones será menor. En el Gráfico 5. Porcentaje de reclamaciones por cliente Banco Santander.



Fuente: elaboración propia a partir de memoria de responsabilidad Banco Santander.

se observa como paradójicamente el nivel de reclamaciones en todo el período analizado es mayor en el mercado latinoamericano. Se aprecia un elevado aumento en los años 2007 y 2008, que pueden llegar a distorsionar la comparación, y que se refiere a una campaña gubernamental en Venezuela para fomentar el uso de las reclamaciones contra el Banco Santander, que finalmente fue nacionalizado en julio de 2009. Estos datos contradicen a los anteriores de satisfacción del cliente. Una posible causa residiría en que a pesar del mayor número de reclamaciones estas sean escuchadas por la entidad dando soluciones al cliente.

Gráfico 5. Porcentaje de reclamaciones por cliente Banco Santander.

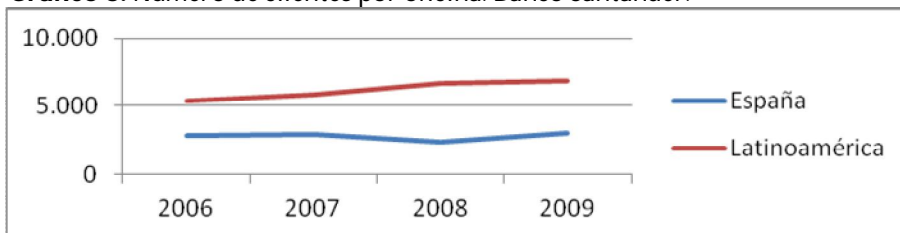


Fuente: elaboración propia a partir de memoria de responsabilidad Banco Santander.

Por otra parte, otra de las preocupaciones de las entidades estriba en la accesibilidad o facilidad para acceder que puedan tener los clientes hacia los servicios ofrecidos. Para ello se destaca el número de oficinas y número de cajeros automáticos, así como el volumen de transacciones por medios alternativos como teléfono e internet. En el caso de Banco Santander se puede ver en las Gráficos 6 y 7 las diferencias y tendencias comparadas entre España y Latinoamérica. Lo primero que se observa es que el modelo de negocio en España es mucho más intensivo en número de oficinas por número de clientes, con una media de 3.000 clientes por oficina, cifra que descendió en 2008 pero que se volvió a recuperar debido al cierre de oficinas a causa de la crisis. Latinoamérica presenta un menor porcentaje de oficinas por número de clientes, lo que se demuestra con una cifra de 5.000 clientes por

oficina en 2006, cifra en aumento hasta cerca de los 7.000 para 2009, lo que queda lejos de demostrar el mayor empeño por facilitar el acercamiento de la entidad al cliente

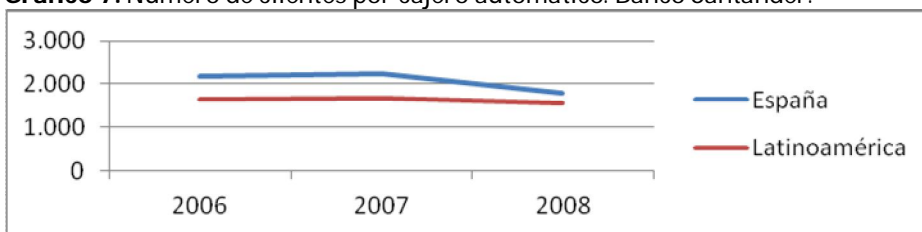
Gráfico 6. Número de clientes por oficina. Banco Santander.



Fuente: elaboración propia a partir de memoria de responsabilidad Banco Santander.

El objetivo de facilitar el acceso a los clientes a las gestiones bancarias parece que se intenta conseguir no tanto por la vía de abrir más oficinas, sino más bien a través del aumento del número de cajeros automáticos. En este sentido Latinoamérica presenta una cifra de cajeros (alrededor de 1.500 clientes por cajero), superior a España, con una tendencia en ambos casos a intensificar su uso.

Gráfico 7. Número de clientes por cajero automático. Banco Santander.



Fuente: elaboración propia a partir de memoria de responsabilidad Banco Santander

En el caso de BBVA los datos son más escasos, y queremos señalar que entre 2007 y 2009 en el conjunto de Latinoamérica la instalación de éstos se incrementó en un 21% frente a un descenso del número en España en un 26% para el mismo periodo de tiempo considerado.

4.2. Accionistas.

Son varios los aspectos tenidos en cuenta sobre los accionistas:

-Perfil del accionista: la mayor parte de las acciones de Banco Santander están en manos de inversores institucionales, un 63,98% del total, frente a los inversores individuales que poseen el 32,60% de las mismas. Por otra parte, si lo consideramos por áreas geográficas la

mayor parte de la propiedad de la entidad está en manos europeas (84,63%) frente a los accionistas americanos (no se distingue entre zonas) que poseen el 15,10% de las mismas. Esto quiere decir que a pesar de la diversificación geográfica del negocio ha seguido manteniendo el control en Europa (los datos no distinguen entre España y Reino Unido, principales mercados europeos).

-Participación y comunicación con el accionista: se pone el énfasis en mejorar las vías de comunicación con el accionista, así como su participación en la junta general de accionistas.

-Cotización en índices éticos: la cada vez mayor preocupación de los clientes por temas medioambientales y sociales, que por otra parte ha llevado a la creación de fondos de inversión socialmente responsables, ha hecho que se hayan realizado esfuerzos tanto por parte del Banco Santander como por BBVA para poder cumplir los requisitos necesarios para que sus acciones puedan cotizar en índices bursátiles éticos.

4.3. Empleados.

En cuanto a empleados se refiere la información publicada hace especial énfasis en aspectos como: definir el perfil profesional, gestión y desarrollo del talento, salud y seguridad en el trabajo, igualdad de oportunidades, conciliación de vida familiar y profesional.

Respecto a la gestión del talento y su desarrollo formativo dentro de la entidad cabe destacar la inversión en formación en ambos bancos. En cuanto a la partida de gasto de personal, Banco Santander reduce su gasto por empleado a la misma vez que BBVA lo aumenta, partiendo ambos de posiciones muy distantes, llegan a igualarse en 2009.

A tener en cuenta en este apartado las políticas de contratación que llevan a cabo las entidades. En ellas se apuesta por el desarrollo de las personas con independencia de su género, capacidad, edad, nacionalidad, origen o creencia para que todas ellas tengan las mismas posibilidades de desarrollar todo su potencial y aportarlo para la consecución de los objetivos de la entidad (Memoria de responsabilidad Banco Santander: 32). En todos los procesos de recursos humanos (selección, valoración, desarrollo y compensación) se garantiza la igualdad de oportunidades.

La principal crítica que se puede hacer al respecto sobre la gestión de los empleados es la gran diferencia que existe en cuanto a su distribución atendiendo a la categoría profesional de los mismos. Se ha encontrado que tanto en Banco Santander como en BBVA existe una gran desproporción en cuanto al número de mujeres que ocupa puestos directivos y cargos intermedios o técnicos. Siendo éstas en su mayor parte ocupadas en puestos administrativos o base. En sus memorias de responsabilidad se expone la necesidad de alcanzar la igualdad de género, pero no se habla explícitamente de igualdad dentro de categorías profesionales.

4.4. Acción social e Inversión Socialmente Responsable (ISR).

El objetivo de la acción social se centra en contribuir al desarrollo cultural, social y educativo de las comunidades en las que ejerce su actividad. Esto lo hace principalmente a través de las siguientes vías que se resumen en la siguiente tabla:

Tabla 4. Medidas sociales adoptadas.

Tipo de medida	Definición	Banco Santander	BBVA
Relaciones estables con el tercer sector.	Diálogo con ONG's. En la sede operativa del banco se promueve el Rincón solidario, donde tienen lugar encuentros entre empleados y las entidades sin ánimo de lucro.	Argentina.	
Productos y servicios sostenibles.	Facilitan el acceso al mercado financiero de determinados colectivos, contribuyendo a la bancarización de los países en los que se está presente.		
Microcréditos.	Herramienta de inclusión financiera de los más desfavorecidos.	Brasil y Chile.	Perú, Colombia, Puerto Rico, Chile y México.
Proyectos de desarrollo educativo (datos memoria 2008).		Brasil, México, Chile, Argentina, Colombia, Puerto Rico.	
Cooperación al desarrollo (datos memoria 2008).		Brasil, México, Chile, Argentina, Colombia y Puerto Rico.	
Proyectos de coparticipación con empleados y clientes (datos memoria 2008 y 2009).		Brasil, México, Chile, Argentina, Colombia y Puerto Rico.	

Fuente: elaboración propia a partir de memoria responsabilidad Banco Santander y BBVA.

Dentro del apartado social hay que destacar las medidas a favor de la mejora de la cultura financiera y la implicación que en particular Banco Santander tiene con las universidades. En cuanto a la educación financiera, ésta es de vital importancia para ambas entidades presentes en Latinoamérica. Esta zona parte de unos niveles de bancarización muy bajos, así como la cultura financiera.

Inversión Socialmente Responsable (ISR).

La ISR va ganando terreno y se ha convertido en una alternativa de inversión atractiva y rentable frente a los modos de inversión tradicional. De lo que se trata con estas inversiones es de canalizar el ahorro de los clientes, cada vez más sensibilizados con aspectos sociales y medioambientales, hacia proyectos en los que se garantiza un respeto por estos asuntos.

El Banco Santander ofrece datos cualitativos sobre estos fondos prestando una especial atención a su desarrollo en Latinoamérica. En lo que respecta a esta zona estos fondos tienen su mayor desarrollo en Brasil.

En cuanto a BBVA, se realiza un análisis más detallado y cuantitativo de las inversiones responsables. Éstos han crecido en los últimos años con respecto al volumen total de fondos gestionados por la entidad pasando de representar el 1,38% en 2007 hasta un 2,92% en 2009 experimentando de esta manera un crecimiento del 111%.

4.5. Proveedores.

En las memorias de responsabilidad de ambos bancos se manifiesta lo siguiente: (i) la relación comercial con proveedores se realice con aquéllos que se encuentren homologados, (ii) el 95% de los proveedores son locales, se trata de empresas que operan en el mismo ámbito geográfico en el que se realiza la compra y la facturación y, (iii) las adjudicaciones de contratos y selección de proveedores permiten la igualdad de oportunidades entre los proveedores competidores entre sí, y destacan por la objetividad y la transparencia.

4.6. Medioambiente.

En 2009 se firmaron acuerdos de financiación para la generación de energías renovables (parques eólicos, plantas fotovoltaicas, centrales termosolares y minihidráulicas en Brasil y México).

4.7. Imagen y reputación.

La reputación corporativa y la imagen de marca son dos aspectos esenciales a tener en cuenta por las EE.FF., tratando este asunto en sus memorias de responsabilidad, siendo una prioridad estratégica para éstas. Según afirma Banco Santander en su memoria de responsabilidad de 2009 (p. 13) "lo que se busca es que la suma de imagen de marca,

resultados económicos, actuación responsable y el modelo de negocio confluyan en una buena reputación internacional posicionándola como una de las mejores empresas”.

5. CONCLUSIONES

Los cambios económicos y sociales acontecidos en las últimas décadas nos han llevado a replantearnos hoy en día **el rol de** las empresas dentro de la sociedad. Los procesos de desregularización, deslocalización, liberalización económica, privatización, y en general, todas las transformaciones que conducen al proceso de globalización de la economía y la internacionalización de las empresas, han hecho que pasen de ser meros centros de trabajo a convertirse en un aspecto central de la vida de las personas, no limitándose a la producción y venta de productos y servicios sino que en muchas ocasiones incrementan su presencia social mediante el patrocinio y el suministro de diversos productos y servicios.

El proceso de globalización económica ha estado protagonizado por una serie de elementos característicos: el crecimiento internacional del sector servicios, consecuencia lógica de la tercerización de la economía en los países desarrollados; el aumento de la importancia del papel de la empresa privada como consecuencia del aumento de sus dimensiones con repercusión de su actividad internacionalmente; y finalmente, la exigencia por parte de la sociedad de un comportamiento más responsable a las empresas.

El sector financiero español debería ser un claro ejemplo de adaptación a este nuevo papel que juega hoy en día la empresa privada, reuniendo cada una de las características que definen el papel de la empresa en la nueva economía. Como parte del sector servicios, ha sido protagonista, siendo uno de los sectores con mayor proyección internacional en los últimos años, siendo especialmente relevante el impacto de la banca española en Iberoamérica. Por otra parte el papel de la banca es clave no solo para el desarrollo de la economía como elemento regulador y distribuidor de los flujos financieros, sino que es uno de los sectores que más implicados están en la vida diaria de las personas, el nivel de bancarización de la sociedad es muy elevada; unido a lo anterior, las entidades financieras asumen una gran responsabilidad frente a la sociedad en su conjunto, ejemplo de ello ha sido la crisis financiera reciente, y conscientes de ello las entidades han sido pioneras en la asimilación dentro de su estrategia de negocio de la filosofía de responsabilidad social, sirviendo de ejemplo al resto de sectores de actividad.

Sin embargo, las iniciativas concretas surgidas con la finalidad de fomentar la implantación de la RSC en las EE.FF. son muy diversas y pudiendo a llegar a ser muy heterogéneas entre sí. Y a pesar de estar asistiendo en los últimos años estamos a un impulso en el número de publicaciones relativas a RSC, parece poco frecuente que se ofrezca información sobre los impactos indirectos de RSC de las operaciones bancarias, o lo que es lo mismo, los criterios de sostenibilidad que la banca tiene establecidos para decidir sobre la financiación de

proyectos de inversión, de su contribución al desarrollo sostenible a través de los recursos financieros asignados a tales fines.

Estos informes sobre RSC se ocupan en su gran mayoría de los impactos internos de las operaciones bancarias y asimismo de las actividades de tipo filantrópico a favor de la colectividad o de grupos desfavorecidos que precisan atención especial.

BIBLIOGRAFÍA

- BALLESCÁ RAMÍREZ, M. (2007): "La banca extranjera en América Latina: resultado de su desempeño". *Espiral, Estudios sobre estado y sociedad*, Vol. XIV, nº 40 septiembre – diciembre, pp. 123-156.
- BECKER, F. (2002): *Latinoamérica: una oportunidad para la empresa española*. ICE, abril a mayo 2002: Madrid.
- CALVO, A., PAREJO, J. A.; RODRÍGUEZ, L.; CUERVO, A. (2010): *Manual del sistema financiero español*. Ariel: Madrid.
- CEA MOURE, R. (2010): La responsabilidad social corporativa en las entidades bancarias de la Unión Europea. Análisis empírico y propuesta de modelo normalizado. Tesis doctoral, Universidad Autónoma de Madrid.
- CHEVALIER, J.M. (1995): *L'Économie industrielle des Stratégies d'entreprises*. Montchrestien. Domat Économie: París.
- COMISIÓN EUROPEA (2004): european multistakeholder fórum on CRS. Final results & recommendations. nº 29, junio.
- DE LA CUESTA, M. (2004): "La responsabilidad social en el sector bancario: una propuesta de indicadores para medir su contribución social", *Cuadernos de información económica*, Vol. 180, p. 79-85.
- DE LA CUESTA, M. (2006): "Responsabilidad social del sector bancario: su contribución a un desarrollo más sostenible", *Papeles de economía Española*, Vol. 108, p. 173-189.
- DUNNING, J.H. (1994): "The eclectic paradigm of international production: a restatement and some possible extensions", *Journal of international business studies*, Vol. 1, nº 19, p. 1-31.
- DURÁN HERRERA, J.J.; LAMOTHE FERNÁNDEZ, P. (1991): "El proceso de multinacionalización de la banca española", *ICE*, Vol. 15, nº 692, p. 187-205.
- GLOBAL REPORTING INITIATIVE (2002). Suplemento sobre el sector de servicios financieros: Desempeño social.

- GLOBAL REPORTING INITIATIVE (2005): Suplemento sobre el sector de servicios financieros: Desempeño medioambiental.
- HIGGINS, C.; LARRINAGA, C. (2014): "Sustainability reporting: insights from institutional theory". In Bebbington, J., Unerman, J. y O'Dwyer, B., *Sustainability Accounting and Accountability*. Routledge, pp. 273-285.
- INGLADA GALIANA, E Y SASTRE CENTENO, J.M. (2016): "Reflexiones sobre responsabilidad social empresarial, responsabilidad pública y la sostenibilidad", *Revista Galega de Economía*, Vol. 25-3, p. 5-16.
- MINISTERIO DE ASUNTOS EXTERIORES Y COOPERACIÓN (2010): http://www.aecid.es/web/es/noticias/2009/04_Abril/2009_04_03_informe_cad_es_pana.html
- MINISTERIO DE TRABAJO Y ASUNTOS SOCIALES (2005): I, II y III sesión de trabajo del foro de expertos en RSC, Secretaría General de la Dirección General de Economía Social, MTAS, Madrid.
- MONEVA, J.M. (2005). "Información corporativa y desarrollo sostenible", *Economistas*, Vol. 23, nº 106, p. 70-78.
- MUÑOZ, M^a.J.; FERNÁNDEZ A.; DE LA CUESTA, M. (2004): Responsabilidad social en el sistema bancario: una primera aproximación de evaluación para el caso español. EBEN. *Papeles de Ética, Economía y Dirección*, (12), p. 1-12.
- OHMAE, K. (1991): *El mundo sin Fronteras. Poder y estrategia en la economía entrelazada*. McGraw-Hill. Londres.
- ORTIZ VICENTE, J.; CORDERO GARCÍA, G. (2007): *La responsabilidad social corporativa en España*. Fundación alternativas: Madrid.
- RODRÍGUEZ-GUTIÉRREZ, P., SÁNCHEZ-CAÑIZARES, S., FUENTES-GARCÍA, F.J. (2017) "Determinantes de los indicadores de la calidad divulgativa de la memoria de sostenibilidad: El caso de la banca española". *Revista Galega de Economía*, Vol. 26-2