

La responsabilidad social empresarial: una mirada desde el cooperativismo

Por:

Bibiana Franco Osorio

Cristian Alexis Betancur Rendón

Diana María Posada

Resumen

El propósito de este artículo es conocer qué se entiende por el concepto de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) desde una entidad del sector cooperativo y qué prácticas desarrolla la misma para dar cumplimiento a ésta; la organización en la cual se llevó a cabo la investigación fue la Cooperativa Confiar, dado su enfoque de carácter social. Por medio de una investigación cualitativa en la que se interpreta y se describe el fenómeno estudiado se describe cómo la Responsabilidad Social Empresarial es considerada como la razón de ser de Confiar, promoviendo el cumplimiento de los valores y principios que fundamentan el cooperativismo.

Palabras claves:

Responsabilidad Social Empresarial, Ética, Cooperativismo, Prácticas de Responsabilidad Social Empresarial.

Abstrac

The purpose of this article is to know how it is understood the concept of Corporate Social Responsibility (CSR) from cooperative sector entity and what it develops practices to comply with this. The organization which conducted the investigation was the Cooperative Confiar, given its social approach. Through qualitative research in which it is interpreted and described the phenomenon studied, he realizes how Corporate Social Responsibility through its internal and external practices is considered as the reason for the organization, to promote compliance with the values and principles that underlie the cooperative.

Keywords:

Corporate Social Responsibility, Ethics, Cooperatives, Social Responsibility Practices.

1. Formulación del problema

Durante los últimos años el tema de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) se está despertando progresivamente y viene

cobrando una fuerte importancia a nivel internacional, dados los impactos ambientales, sociales y económicos que el sector productivo ha venido generando en el mundo. Un ejemplo de ello son las cifras y estadísticas mundiales que presenta la Red de Responsabilidad Social Empresarial de la Comunidad Andina (2006, p. 12):

- 1300 millones de personas viven en absoluta pobreza en el mundo.
- 50% de los pobres del mundo vive con dos dólares o menos al día.
- Latinoamérica y el Caribe tienen la segunda tasa más alta de deforestación y poseen 57% de los bosques tropicales.
- El 50% de los bosques y humedales han desaparecido en los últimos 100 años.
- En los últimos 50 años las emisiones de carbono se han cuadruplicado; además del deshielo, aumento de los niveles del mar, aumento entre 1.5 a 5,8 grado C°, etc.

En este contexto surge la RSE como una manera de contrarrestar los efectos ambientales, sociales y económicos del sector empresarial en la sociedad. De acuerdo con el Diccionario de la Real Academia (RAE) la responsabilidad es entendida como “la capacidad existente en todo sujeto activo de derecho para reconocer y aceptar las consecuencias de un hecho realizado libremente”, es decir, es la habilidad que tenemos las personas para aceptar las consecuencias de nuestros propios actos. Para Schvarstein (2003) el término responsabilidad se refiere a aquello por lo cual uno se siente internamente responsable, e involucra el juzgarse a sí mismo con relación a los propios ideales y conciencia, y a

su vez, plantea que el carácter social se refiere en general a una característica de las relaciones humanas.

En este orden de ideas y siguiendo con el planteamiento de Schvarstein podemos inferir que cuando nos referimos a la responsabilidad social de una organización debemos distinguir la responsabilidad "interna" —que la propia organización "siente" hacia sus integrantes y los miembros de su comunidad — de aquella que le es exigible y por la cual debe rendir cuentas frente a alguien que tiene la autoridad para exigir su cumplimiento (Schvarstein, 2003).

Ahora bien, en el sector empresarial existen organizaciones que se desempeñan con formas de producción, consumo y distribución de riqueza centradas en la valorización del ser humano y no en la priorización del capital, aquellas instituciones que conforman la llamada economía solidaria, las cuales tienen una base asociativista y cooperativista (Horrach y Socias, 2011). Frente a este tipo de organizaciones surge un interrogante sobre cómo es entendida la RSE para ellas y qué tipo de prácticas se llevan a cabo para dar cumplimiento a esta.

Una de las mayores motivaciones para el desarrollo de esta investigación es pensar que la RSE ocupa cada vez un lugar más importante en el mundo empresarial, siendo cada vez más las organizaciones que asumen posturas de RSE y llevan a cabo conductas y prácticas que sean consecuentes con la misma (Libro Verde, 2002) dadas las consecuencias sociales, ambientales y económicas que se vienen presentando.

En este sentido el propósito de esta investigación es identificar cómo se ha entendido el tema de la Responsabilidad Social en la Cooperativa Confiar y qué tipo de prácticas son las que llevan a cabo en cumplimiento de ella; de manera específica, en una organización financiera del sector cooperativo, dado el enfoque social de este tipo de organizaciones, el cual se fundamenta y se rige por los valores del cooperativismo como la responsabilidad, democracia, igualdad, equidad y solidaridad (ACI, 2013).

Como resultado queremos dar a conocer algunas prácticas de RSE en la Cooperativa Confiar como referentes para otras organizaciones, y resaltar la relevancia que tendría su discusión al llevarlo a las aulas en los procesos de formación de los administradores Ceipa.

2. Marco teórico

2.1. Inicios de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE)

Según Berrio y Rúa (2009)

El concepto o la idea de RSE surge en los Estados Unidos como respuesta a las problemáticas destacadas durante la Segunda Guerra Mundial, pues era necesaria una estrategia que promoviera el desarrollo social, industrial, ambiental y comercial de los países más afectados por el conflicto (p. 71)

Correa (2007) declara que:

En la primera mitad del siglo XX surge espontáneamente la participación voluntaria por parte de las organizaciones en la comunidad, y por ello éstas comienzan a aceptar la existencia de la responsabilidad de participar en el bienestar de la sociedad, a partir de la realización de actividades filantrópicas puntuales (p. 5).

Según Cortina (2010) la RSE se fortalece en las décadas de los cincuenta y los sesenta del siglo XX, argumentando el siguiente planteamiento:

Si las empresas usan recursos sociales, por el hecho del uso se genera un deber ético y por ende de alguna manera debe revertir a la sociedad dichos beneficios. Las empresas pueden crear la riqueza o no, para apoyar o restar cualquier factor dentro de la sociedad. Tienen gran poder, entonces, y deben hacerse responsables de ese poder (conscientes) y ante la sociedad deben serlo más allá de la creación de trabajo y riqueza: por medio de intangibles que cada vez vayan teniendo más fuerza (p. 2).

La ideología del Pacto Global es fomentar el diálogo social, de tal manera que éste posibilite conciliar con los intereses de la empresa, partiendo de temas fundamentales como: Derechos humanos, Normas laborales, Medio ambiente y la lucha contra la corrupción. Finalmente podemos decir que la RSE surgió como una necesidad de las empresas para

atender a sus intereses e incorporarse con el bienestar de las comunidades por medio de prácticas éticas.

Sin embargo, de acuerdo con los planteamientos de Rojas y Muñoz (2013), uno de los orígenes de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) devino de manera objetiva de la iniciativa del Pacto Global (Global Compact) entre las Naciones Unidas y el mundo del libre mercado que propuso el Secretario General de Naciones Unidas, Kofi Annan, en el Foro Económico Mundial, celebrado en Davos, Suiza, el 31 de enero de 1999.

De igual manera es importante hacer referencia a los diferentes puntos de vista entendidos sobre el concepto de RSE, aspecto que se desarrollará a continuación.

2.2. Concepto de Responsabilidad Social Empresarial

El Libro Verde (2005) propone fomentar un marco europeo para la responsabilidad social en las empresas, en el que éstas deciden de manera voluntaria contribuir al logro de una mejor sociedad y un medio ambiente más limpio. En él se declara lo siguiente:

Ser socialmente responsable no solamente significa cumplir plenamente las obligaciones jurídicas aplicables, sino también ir más allá e invertir «más» en capital humano, en el entorno y en las relaciones con las partes interesadas. La experiencia adquirida con la inversión en tecnologías y

prácticas comerciales respetuosas con el medio ambiente sugiere que ir más allá del cumplimiento de la legislación permitiría aumentar la competitividad de las empresas, además de tener un impacto directo en la productividad (p. 13)

Por otro lado, la comunidad Andina (2006), según la Organización Deres de Uruguay plantea que la RSE "es una visión de negocios que integra en la gestión empresarial y en la forma armónica el respeto por los valores éticos, las personas, la comunidad y el medio ambiente" (p. 6). Desde esta misma perspectiva Cajiga (2011) resalta el carácter de bien colectivo que deberá tener la RSE destacando que ésta puede ser entendida como:

El compromiso consciente y congruente de cumplir integralmente con la finalidad de la empresa, tanto en lo interno como en lo externo, considerando las expectativas económicas, sociales y ambientales de todos sus participantes, demostrando respeto por la gente, los valores éticos, la comunidad y el medio ambiente, contribuyendo así a la construcción del bien común (p. 4).

Por su parte, para Cortina (1998) la RSE "es el descubrimiento y la aplicación de valores y normas compartidas por una sociedad pluralista al ámbito peculiar de la empresa, lo cual requiere entenderla según un modelo comunitario" (p. 2). Complementa diciendo que lo fundamental en la idea de RSE reposa en el espíritu ético de la modernidad sin dejar de

lado el espíritu de libertad, que se debería trazar paralelamente a la responsabilidad. Si bien en el mundo actual no es posible regular la libertad sí es necesario acudir a la responsabilidad como elemento esencial de la configuración de la ética.

Desde una perspectiva interna de la empresa, Restrepo (2013) sugiere que la RSE debe iniciar adentro del negocio por medio de compañías bien gobernadas, transparentes, éticas en sus actuaciones, con procesos que minimizan los impactos negativos en el ambiente, en las personas y en la sociedad, pero que también optimizan sus relaciones con los actores sociales a quienes sus operaciones pueden impactar, negativa o positivamente. El autor nos plantea que su desarrollo puede impactar en las sociedades de manera negativa en caso tal que las organizaciones desarrollen acciones no responsables socialmente, las cuales pueden presentarse como resultado de sistemas de corrupción, falta de conocimiento, políticas blandas establecidas dentro de las mismas; o tener un impacto positivo, ya que la Responsabilidad Social Empresarial es una actitud que no solamente arroja beneficios al medio ambiente, recursos naturales, sociales y humanos.

Entre tanto, Cuevas (2009) relaciona la RSE con dos ideas sobre la administración moral de la organización. La primera sugiere que tanto la ética de la empresa como la RSE son herramientas para una mejor administración bajo una visión humanista y un enfoque al medio ambiente. La segunda determina que la ética empresarial y la RSE

deben ser elementos fundamentales para la toma de decisiones, y de igual manera integrarse con la estrategia de la empresa (p. 3).

Ahora bien, Austin, Guerrero y Reficco (2004) plantean que existen tres momentos que precisan la evolución de la RSE en cuanto a las relaciones que se establecen entre las organizaciones y los actores con los que interactúan. Estas pueden ser consideradas de la siguiente manera:

- Relación filantrópica de naturaleza asistencial.
- Relación transaccional: cada uno de los socios (empresas y organizaciones de la sociedad civil, OSC) asume tanto un papel de dar como de recibir.
- Relación integrativa: alianzas entre empresa y OSC, donde ambas trabajan en forma integrada y las fronteras organizacionales se hacen más porosas.

Podemos inferir que aunque los autores referenciados tienen aspectos convergentes y divergentes frente al concepto, se identifica que las prácticas desarrolladas que responden a él están regidas por un comportamiento ético, comprometidas con los diferentes grupos de interés de la organización y con el medio ambiente. La RSE se ha ido transformando en un modelo comunitario y las prácticas deben realizarse siempre con transparencia, como iniciativa de la organización y de esta forma los beneficios se verán reflejados en el medio ambiente, recursos naturales y la sociedad.

2.3. Responsabilidad Social Empresarial en Colombia

La Asociación Nacional de Empresarios de Colombia —ANDI— (2011) cree firmemente que la RSE es iniciativa del empresario, que surge a partir de sus objetivos estratégicos y a su vez permite que sus prácticas se desarrollen dentro de los principios éticos de la empresa. Según Nullvalue (2010) en Colombia existen diferentes proyectos que buscan atender áreas de gran impacto social, como la educación, salud, formación laboral y medio ambiente. Cada vez son más las empresas que trabajan de la mano para atender a la problemática que encierra la pobreza, como la falta de oportunidades para acceder a la educación; otras compañías se concentran en atender directamente estas situaciones, fortaleciendo el fomento de la educación y la formación tecnológica y para la vida, como medio de crecimiento de los colombianos más jóvenes, según lo indica esta fuente de información.

De acuerdo con los planteamientos de Rojas y Olaya (2013) “Colombia se adhirió al Pacto Global en el 2004 y en esta materia es uno de los países más destacados en cuanto al número de empresas que se han incorporado a la Red de Actividades de Responsabilidad Social Empresarial”, resaltando que a finales del 2008, 180 organizaciones colombianas se habían adherido al Pacto y en conjunto con las multinacionales instauradas en el país se llegaba a un total de 450 compañías que integraban la Red de Responsabilidad Social en Colombia.

En este contexto queremos resaltar la labor desarrollada por algunas de las empresas representativas en nuestro país con respecto al tema de RSE y la forma en que las mismas entienden el concepto, con el fin de tener un paralelo de las diferentes visiones de Responsabilidad Social Empresarial en los diferentes sectores económicos, aclarando que son organizaciones del sector público, manufacturero y del cooperativo.

Ecopetrol (2013) tiene como misión descubrir y convertir fuentes de energía en valor para sus clientes y accionistas, asegurando el cuidado del medio ambiente, la seguridad de los procesos e integridad de las personas, contribuyendo al bienestar de las áreas donde operan, con personal comprometido que busca la excelencia, su desarrollo integral y la construcción de relaciones de largo plazo con los grupos de interés.

Ecopetrol, por ejemplo, enmarca la RSE con una relación transaccional, partiendo de una clara política de relacionamiento con sus Grupos de Interés relevantes, buscando fortalecer y gestionar de manera responsable sus relaciones, a partir del reconocimiento de sus necesidades y expectativas, y de la adopción de prácticas que busquen el beneficio mutuo, con el fin de asegurar la confianza y reputación de la empresa y la sostenibilidad del negocio a largo plazo, dando cumplimiento a sus objetivos empresariales en materia económica, social y ambiental.

En esta misma vía, Corona (2013) tiene como misión brindar soluciones competitivas a las industrias cerámicas, de la edificación y otras, mediante el suministro asegurado de insumos con base en minerales no

metálicos, servicios técnicos y productos semielaborados, con la calidad requerida por los usuarios finales.

Corona actúa con base en sus valores y principios fundamentales, manteniendo siempre un sano equilibrio entre los intereses de Clientes, Colaboradores, Accionistas y Comunidades donde opera.

Corona entiende la RSE como:

La manifestación y el compromiso que tiene la organización de orientarse por el mejoramiento de la calidad de vida de sus colaboradores y familias, comunidades vecinas, clientes, proveedores y medio ambiente, estableciendo una relación filantrópica desde iniciativas que propendan por el desarrollo sostenible como elemento fundamental de su planteamiento estratégico.

Algunos de los frentes sobre los cuales trabaja dicha organización son la educación, la construcción de tejido social y el desarrollo empresarial. La expresión del compromiso social con sus accionistas se desarrolla a través de la Fundación Corona.

Por su parte, la Cooperativa Cotrafa (2013) tiene como misión prestar servicios financieros a sus asociados y mercado objetivo; para ello trabaja continuamente en lograr la identificación y satisfacción oportuna de sus necesidades y expectativas con un portafolio de productos competitivos.

Es compromiso de su talento humano actuar con responsabilidad social y ética en la generación de excedentes que permitan el cumplimiento de los objetivos institucionales con rentabilidad y desarrollo, generando valor, para así contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de los asociados y su grupo familiar.

Cotrafa direcciona su responsabilidad social al beneficiar directamente a las comunidades académicas más vulnerables y con menor acceso a los recursos públicos, realizando inversiones principalmente en las zonas rurales y barrios periféricos de los diferentes municipios donde tiene presencia con sus sedes.

De esta manera se puede percibir cómo la RSE toma cada vez más fuerza en algunas organizaciones colombianas de diferentes sectores de la economía, a raíz del impacto positivo que genera a la sociedad, partiendo de unos principios éticos orientados al cumplimiento de los objetivos organizacionales.

2.4. Cooperativismo y Responsabilidad Social Empresarial

De acuerdo con los planteamientos de la ley 79 (1988) una cooperativa se define así:

Es la empresa asociativa sin ánimo de lucro, en la cual los trabajadores o los usuarios, según el caso, son simultáneamente los aportantes y los gestores de la empresa, creada con el objeto de producir o distribuir

conjunta y eficientemente bienes o servicios para satisfacer las necesidades de sus asociados y de la comunidad en general.

Ahora bien, desde una perspectiva asociativa, según la declaración sobre identidad y principios cooperativos de la Alianza Cooperativa Internacional —ACI— (2013), una cooperativa “es una asociación autónoma de personas que se han unido de forma voluntaria para satisfacer sus necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales en común, mediante una empresa de propiedad conjunta y gestión democrática”. Para cumplir con este propósito, plantea la Alianza que las cooperativas se basan en los valores de la “autoayuda, la autoresponsabilidad, la democracia, la igualdad, la equidad y la solidaridad”.

En esta misma declaración se estableció que los principios que deberán soportar la práctica de los valores del cooperativismo son “la adhesión voluntaria y abierta; la gestión democrática por parte de los asociados; la participación económica de los asociados; la autonomía e independencia; la educación, formación e información; la cooperación entre cooperativas y el interés por la comunidad”.

2.4.1 Principios del Cooperativismo

Es oportuno en este momento hacer referencia a los principios y valores cooperativos, ya que estos son elementos que marcan diferencia entre las entidades del sector solidario y las empresas capitalistas;

adicionalmente, cabe anotar que estos pueden tener una relación con las acciones y prácticas de RSE en las cooperativas, siendo los cimientos y fundamentos que van a guiar u orientar dichas prácticas. Estos principios y valores según la (ACI) (2013) son:

Primer Principio: Membresía abierta y voluntaria Las cooperativas son organizaciones voluntarias abiertas para todas aquellas personas dispuestas a utilizar sus servicios y a aceptar las responsabilidades que conlleva la membresía sin discriminación de género, raza, clase social y posición política o religiosa.

Segundo Principio: Control democrático de los miembros Las cooperativas son organizaciones democráticas controladas por sus miembros, quienes participan activamente en la definición de las políticas y en la toma de decisiones. Las cooperativas tienen como base a los miembros, quienes pueden tomar decisiones al momento de ser necesario.

Tercer Principio: Participación económica de los miembros Los miembros contribuyen de manera equitativa y controlan de manera democrática el capital de la cooperativa. Por lo menos una parte de ese capital es propiedad común de la cooperativa.

Cuarto Principio: Autonomía e independencia Las cooperativas son organizaciones autónomas de ayuda mutua, controladas por sus miembros. Si entran en acuerdos con otras organizaciones (incluyendo gobiernos) o tienen capital de fuentes externas, lo realizan en términos

que aseguren el control democrático por parte de sus miembros y mantengan la autonomía de la cooperativa.

Quinto Principio: Educación, formación e información Las cooperativas brindan educación y entrenamiento a sus miembros, a sus dirigentes electos, gerentes y empleados, de tal forma que contribuyan eficazmente al desarrollo de sus cooperativas. Las cooperativas informan al público en general, particularmente a jóvenes y creadores de opinión, acerca de la naturaleza y beneficios del cooperativismo.

Sexto Principio: Cooperación entre cooperativas Las cooperativas sirven a sus miembros más eficazmente y fortalecen el movimiento cooperativo trabajando de manera conjunta por medio de estructuras locales, nacionales, regionales e internacionales.

Séptimo Principio: Compromiso con la comunidad La cooperativa trabaja para el desarrollo sostenible de su comunidad por medio de políticas aceptadas por sus miembros.

2.4.2 Valores cooperativos

Los valores que rigen o sustentan las prácticas del cooperativismo según la ACI son la ayuda mutua, responsabilidad, democracia, igualdad, equidad y solidaridad. Siguiendo la tradición de sus fundadores sus miembros creen en los valores éticos de honestidad, transparencia, responsabilidad social y preocupación por los demás.

De acuerdo con la Alianza Cooperativa Internacional (2013) en Colombia existen cooperativas en diferentes sectores de la economía como el financiero, la salud, asegurador, trabajo asociado, agropecuario, servicios funerarios, transporte, educación, vigilancia y seguridad, entre otros.

3. Metodología

Dado el objetivo de la investigación, ésta se desarrolló desde un enfoque cualitativo, ya que se privilegió la interpretación y descripción del fenómeno en cuestión; se partió de un estudio de caso al querer indagar sobre la manera en que se ha entendido la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) y conocer las prácticas que se llevan a cabo en la cooperativa Confiar. El alcance de la investigación fue de corte descriptivo porque permitió referir situaciones, prácticas y hechos concretos acerca de la RSE en la organización.

La Cooperativa financiera Confiar fue fundada en el año 1972 con el nombre de Cotrasofasa y en la década de los 90 pasó a ser Confiar Cooperativa Financiera, la cual pertenece al sector cooperativo de ahorro y crédito. Actualmente cuenta con 520 empleados y con 204.000 asociados y ahorradores, con presencia en el territorio nacional en los departamentos de Antioquia, Cundinamarca, Casanare, Boyacá y Risaralda (Confiar, 2013).

Queriendo dar respuesta a nuestra pregunta de investigación, ¿Cómo ha sido entendido el tema de responsabilidad social en la cooperativa Confiar y por medio de qué prácticas la llevan a cabo?, se realizó un

ejercicio exploratorio que buscó indagar sobre este interrogante; se entrevistó a varios de los colaboradores de la cooperativa y se revisó información declarada por la organización en diferentes medios comunicacionales.

El principal instrumento de recolección de datos fue la entrevista no estructurada, ya que se hicieron preguntas abiertas y flexibles, de manera que se pudieran realizar nuevas preguntas; a partir de ellas se hizo un análisis cualitativo. La entrevista se realizó de manera grupal con cuatro colaboradores de la Cooperativa que ocupan diferentes cargos en la jerarquía, desde lo operativo, lo táctico y lo estratégico, dada la oportunidad que se presentó al contactar a las directivas de la organización y posibilitar la presencia de estos colaboradores en el ejercicio y así facilitar el acercamiento a las percepciones sobre el tema desde distintos ámbitos de la organización. Dicha selección es entendida desde el enfoque cualitativo como una muestra por oportunidad (Hernández, Fernández y Baptista, 2006), la cual hace referencia a aquellos casos que de manera fortuita se le presentan al investigador cuando este los necesita.

Se obtuvo la información acerca de las experiencias y actividades que se realizaron a través de las siguientes preguntas centrales: ¿cómo se ha entendido el tema de la Responsabilidad Social en la Cooperativa? y ¿qué tipo de prácticas son las que llevan a cabo en cumplimiento de ésta? La entrevista se realizó en mayo de 2013 en las instalaciones de la cooperativa Confiar con la colaboración de sus directivas.

Adicionalmente, el trabajo investigativo se desarrolló en dos etapas: un trabajo de análisis documental para la fundamentación en el tema y un segundo momento, estudio de caso, para visualizar en la práctica lo construido teóricamente.

4. Resultados

4.1 La Responsabilidad Social Empresarial para la Cooperativa Confiar

Entendiendo el concepto de cooperativa como “toda asociación autónoma de personas que se han unido de forma voluntaria para satisfacer sus necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales en común mediante una empresa de propiedad conjunta y gestión democrática” (ACI, 2013), se percibe cómo la organización Confiar trata de seguir ese principio siendo fiel a eso que dio origen al cooperativismo, es decir, la ayuda mutua, la cooperación y la solidaridad. A continuación se presentan algunos apartados de la entrevista que dan cuenta de ello:

[...]nosotros queremos ser factor de desarrollo y contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de nuestros asociados, o sea que somos una empresa colectiva y todo lo que hacemos lo hacemos es a favor de ese colectivo, pero también adicional en nuestro pensamiento solidario a favor de la comunidad en donde estamos presentes [...]lo que queremos es que el cooperativismo sea consecuente con su

razón de ser [...] queremos posicionar el cooperativismo tal como los pensadores lo originaron desde su principio [...] (Entrevista grupal).

Las anteriores expresiones son coherentes con la forma en que la organización se concibe en su planteamiento estratégico y pensamiento solidario, el cual es declarado en diferentes medios comunicacionales como lo es su portal web. Dicha cooperativa se describe a sí misma de la siguiente forma:

Somos una organización de naturaleza cooperativa perteneciente a la Economía Solidaria, un sistema socioeconómico, cultural y ambiental, integrado por formas asociativas identificadas por medio de prácticas autogestionarias, solidarias, democráticas y humanistas, que promueven la equidad de género, el respeto por la diversidad, la naturaleza, el ambiente, el diálogo de saberes, el trabajo, los derechos fundamentales de las personas y el desarrollo integral del ser humano como sujeto, actor y fin de la economía (Confiar, 2013).

Confiar (2013) define su misión como “contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de sus Asociados, Ahorradores, Empleados y la comunidad, mediante la operación de productos y servicios financieros de fácil acceso, asesoría efectiva y respuesta oportuna, fomentando relaciones recíprocas de cooperación, confianza y permanencia”. Confiar, a través de su misión, desea transmitir confiabilidad a todo su grupo de

interés (comunidad, empleados, asociados) desde su portafolio de servicios, brindando así oportunidades de desarrollo individual y colectivo, mediante el fácil manejo de servicios y la respuesta oportuna de cada uno de sus colaboradores; desde esta perspectiva se percibe que la misión de la Cooperativa está alineada con el concepto de RSE definido por el Libro Verde (2001), en el que se declara que “Ser socialmente responsable no solamente significa cumplir plenamente las obligaciones jurídicas aplicables, sino también ir más allá e invertir «más» en capital humano, en el entorno y en las relaciones con las partes interesadas” (p. 27), siendo este último aspecto algo que se destaca en la misión, al plantear el fomento de las relaciones recíprocas de cooperación, confianza y permanencia con las partes interesadas.

Por otra parte, Confiar tiene establecido en su misión, “contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de sus asociados, ahorradores, empleados y la comunidad”, lo cual se relaciona directamente con los planteamientos de Cajiga (2011) sobre la RSE, al decir que esta puede ser entendida como el compromiso que asume la empresa de cumplir integralmente con su finalidad, tanto interna como externamente.

Ahora bien, los colaboradores de la organización asocian el concepto de la RSE con los principios y razón de ser del cooperativismo a nivel general y con los lineamientos filosóficos de la cooperativa como tal, al manifestar lo siguiente:

[...] la Cooperativa es socialmente responsable porque cumple con las expectativas de sus asociados y sus

trabajadores, su gestión dentro y fuera de la empresa con los programas que realiza para beneficio propio y de muchas personas más [...] La intermediación financiera que es lo que hace Confiar, la forma cómo hace uso de ese dinero es Responsabilidad Social Empresarial, y ¿cómo hacemos uso de ese dinero?, si ustedes miran la misión, nosotros queremos ser factor de desarrollo y contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de nuestros asociados, o sea, somos una empresa colectiva y todo lo que hacemos, lo hacemos es a favor de ese colectivo, pero también adicional en nuestro pensamiento solidario hablamos de la comunidad en donde estamos y queremos impactar. Eso es lo que entendemos nosotros por RSE [...] (Entrevista grupal)

En este sentido, se infiere que el valor de la solidaridad establecido en los principios del cooperativismo y en los de la organización, va a estar muy ligado con la concepción de RSE, al manifestar algunos de los colaboradores que es el día a día, el pan diario, que ellos viven en cada actividad como empleados solidarios que son por pertenecer a ella.

Entre tanto los colaboradores resaltan que crecer como cooperativa y establecer alianzas con otras empresas para alcanzar grandes logros es RSE, mientras que prestar sobre-endeudando al asociado y no motivarlo a que ahorre no lo es.

Podemos decir que para la cooperativa es más importante concienciar a los usuarios de lo que realmente necesitan y no aprobar créditos sin

tener en cuenta la capacidad de endeudamiento de las personas, práctica que de alguna manera le permite un reconocimiento dentro de su público objetivo.

4.2 Prácticas de Responsabilidad Social Empresarial en la Cooperativa Confiar

En la búsqueda teórica que se realizó sobre el tema trabajado en este artículo se ha identificado que las organizaciones desarrollan su RSE por medio de acciones y prácticas tanto internas como externas, de acuerdo al momento de evolución y madurez en el que se encuentre este proceso, como lo explican Austin, Guerrero y Reficco (2004) al plantear que se pueden dar relaciones filantrópicas, transaccionales e integrativas.

En la Cooperativa Confiar se llevan a cabo prácticas integrativas que están orientadas a la conservación del medio ambiente, preservando los recursos naturales en las regiones donde tiene presencia e impacta con su labor social. Tal es el caso de la defensa del derecho al agua como un bien común, con los acueductos veredales y la conciencia alimenticia en las poblaciones de influencia; ejemplos claros son el apoyo que brinda a ciertos municipios del Suroeste Antioqueño como es el caso de Jericó, territorio donde es muy común ver la práctica de la minería a cielo abierto. En estos casos, Confiar en conjunto con organizaciones ambientales, corporaciones y entidades territoriales establece planes de gobierno para apoyar las buenas prácticas ambientales en procura de su conservación.

Desde una perspectiva filantrópica, una de las prácticas de RSE es el apoyo educativo a personas externas a la cooperativa, el cual se realiza por medio de becas personalizadas para garantizar su cumplimiento. Asimismo, dentro de estas prácticas también se encuentra la ayuda que brinda a las Juntas de Acción Comunal (JAC) de diferentes municipios a través de participación económica en presupuesto participativo, realizando programas que estimulen la participación de la niñez y la juventud.

En cuanto a lo integrativo, se identifican aquellos proyectos de ciudad que tienen como propósito impactar pequeñas poblaciones por medio de un trabajo colaborativo; por ejemplo, en Bogotá intervienen en grupos de familia donde por medio de alianzas con otras cooperativas y ONG, realizan microfinanzas o créditos para esas personas que no son sujetos de crédito en alguna otra entidad financiera, por su baja condición económica y extremada pobreza. Otros programas son el Ahorro escolar y la Cultura solidaria, los cuales realiza en convenio con el Municipio de Medellín.

Al momento de indagar por aquellas prácticas de RSE al interior de la organización se identifica que los colaboradores las relacionan con aspectos enfocados al bienestar como lo son la recreación, el turismo, la cultura y el deporte brindado a los empleados, los asociados y las familias de cada uno de ellos, así como también con los beneficios adicionales como auxilios educativos, créditos con una tasa de interés mucho más baja para el empleado, crédito de vivienda, entre otros.

Por otro lado, los colaboradores expresan que la cooperativa es socialmente responsable interna y externamente en la manera en que se atiende a los usuarios, partiendo de este ejemplo claro que nos da un entrevistado al decir:

[...] Responsabilidad Social tenemos cuando no sobre endeudamos a una persona haciéndole un crédito, que finalmente más adelante la van a poner en peores condiciones. Entonces a veces, y nos pasa mucho, y muy frecuentemente que la gente dice: ¿Confiar?, Ah no... es que allá no prestan, pero yo me fui para otra parte, para otro banco y me prestaron sin codeudor, me prestaron más plata, ¡claro!, al mes lo están llamando, lo están embargando, le están quitando la casa. Entonces finalmente eso para nosotros es responsabilidad social, o sea, sentido de pertenencia no solamente con nuestro recurso si no con el recurso del asociado. [...] (Entrevista grupal)

Cabe resaltar que los excedentes no son financieros, ya que son completamente sociales y reinvertidos en la misma cooperativa para los socios y empleados.

En el proceso de la entrevista se percibió en los asistentes mucha pasión por todo lo que decían, de una manera u otra se percibe que verdaderamente disfrutaban de su trabajo y de la responsabilidad social que les implica al estar allí, trasmitiéndolo desde la entrada de la

Cooperativa se sentía el amor y las ganas de cada uno al hablar, trabajar y ser parte de Confiar.

4.3 Articulación entre los principios del cooperativismo y las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial de Confiar

Tomando como referencia los principios mencionados en el marco teórico, podemos decir que Confiar aplica el principio de la Membresía abierta y voluntaria, cuando no discriminan a sus usuarios por estrato socioeconómico, razas, posición política o creencias religiosas. Un ejemplo de ello es la alianza que se tiene con la entidad Fomentamos, la cual se encarga de hacer microcréditos a las personas que no son sujetos de crédito en ninguna otra parte por sus condiciones socioeconómicas.

De igual manera, la Cooperativa aplica el principio de Participación económica de los miembros cuando un porcentaje de sus excedentes son utilizados para el beneficio de sus asociados y otro porcentaje es reinvertido en programas externos de bienestar social. Esto se puede ver reflejado cuando un entrevistado dice:

[...] hay una parte de los excedentes que va a un proyecto de ciudad donde no está solamente Confiar sino también otras instituciones y ONG. Este proyecto se llama Corporación Fomentamos, el cual busca realizar microfinanzas con la población más vulnerable de la ciudad, personas que tienen la chacita, que vende en las carretas, que tiene la venta de

mango y que en el sector financiero no son sujetos de crédito. Para esta corporación la asamblea de la Cooperativa siempre ha autorizado que de los excedentes, una parte se vaya para esa corporación para atenderlos en el componente del crédito, del ahorro, e inclusive de la protección exequial [...] (Entrevista grupal)

Podemos relacionar el principio de Educación, formación e información, cuando Confiar ofrece capacitaciones a sus asociados e incluso realiza estudios externos para asignar becas a personas que demuestren que realmente requieren de ellas, ejemplo claro se percibe cuando un entrevistado manifiesta:

[...] Todas las empresas tienen que dejar un excedente para educación, muchas empresas que hacen “Yo se lo doy directamente al ICETEX; se lo doy directamente, y ellos verán qué hacen, yo estoy cumpliendo con la legalidad”. Mientras que Confiar.... Claro eso sería más sencillo, sería menos costoso para la empresa [...] Confiar empieza a distribuir cada una de esas becas y sabe directamente a quién se la va a entregar, porque realmente la necesita. [...] (Entrevista grupal)

Así mismo, es aplicado el principio de Cooperación entre cooperativas cuando se establecen convenios o alianzas con diferentes entidades y ONG en busca de obtener beneficios para la comunidad, como lo dieron a conocer las personas entrevistadas cuando dicen:

[...] Confiar ha querido no crecer sola, ha querido crecer y que crezca todo el sector cooperativo, entonces para ello tenemos alianzas con diferentes instituciones donde queremos realmente que dentro del cooperativismo no crezca solamente una cooperativa sino que a todas nos vaya bien, nos hemos integrado en diferentes actividades. [...]
(Entrevista grupal).

Finalmente, la cooperativa aplica el principio de Compromiso con la comunidad, al brindar capacitación y apoyo a organismos pequeños como grupos culturales, deportivos y JAC, como se logró identificar durante la entrevista:

[...] Ahora Confiar dentro de esa Responsabilidad Social que hablábamos hace algo muy importante por esta ciudad, y es con los organismos pequeños: las Juntas de Acción Comunal (JAC), las organizaciones culturales, los equipos de fútbol, todo lo que es el tema de deportes; por ejemplo el Municipio les da participación a estas organizaciones a través de presupuesto participativo, pero para que ellos puedan operar tienen que tener recursos propios para adelantar obras. Confiar lidera dentro de las cooperativas que los apoyan de acuerdo con esos contratos que tienen con el Municipio, en el servicio del crédito. Realmente desde la actividad misma de nosotros, hacemos esa parte de Responsabilidad Social, porque ellos manejan la plata en los bancos y van al banco y

así maneje lo que maneje, no les presta, Confiar les presta
[...].(Entrevista grupal)

Teniendo en cuenta lo anteriormente expuesto, podemos decir que la Cooperativa Confiar está siendo coherente con los principios del cooperativismo, toda vez que sus prácticas van orientadas al cumplimiento de los mismos, reflejando de esta manera su marco de acción en cuanto a la RSE.

5. Conclusiones

Esta investigación permitió identificar cómo es entendido el concepto de Responsabilidad Social desde una entidad del sector cooperativo de ahorro y crédito, concluyendo que ésta es su razón de ser, toda vez que sus acciones buscan siempre beneficiar a sus grupos de interés y por ende ser coherentes con los principios y valores del cooperativismo. De igual manera, pudimos evidenciar que las cooperativas desarrollan su responsabilidad social por medio de acciones y prácticas internas y externas que hacen parte de su deber ser como empresas u organizaciones del sector cooperativo. Así mismo, observamos cómo la Cooperativa es leal a los principios del cooperativismo y fiel al comportamiento ético desarrollado desde sus inicios hasta el día de hoy. Dentro de dicho comportamiento ético cabe resaltar el apoyo que brinda tanto externa como internamente a sus empleados y asociados con sus diferentes tipos de prácticas que a su

vez la hace una entidad socialmente responsable y competitiva en su medio.

6. Bibliografía

Alianza Cooperativa Internacional (2013) Recuperado en Mayo de 2013, de, <http://www.aciamericas.coop/>

Asociación Nacional de Empresarios de Colombia (2011) Encuesta de Responsabilidad Social Empresarial, p 1. Recuperado en junio 2013, de http://www.pactodeproductividad.com/admin_actualidad/informe_rs_e_nov2011.pdf

Austin, J. Herrero, G. Reffico. La nueva ruta: alianzas sociales estratégicas. Harvard Business Review. Vol. 82, n. 12, 2004, p.p 30-40.

Berrio, A. Rúa, L (2009) Responsabilidad Social Empresarial, ¿compromiso con la comunidad o estrategia de mercadeo?, Revista Mercatec, Edición 46, p 71. Recuperado en Agosto 2013, de <http://es.calameo.com/read/000318991635738039e17>

Cajiga. F (2011). El Concepto de Responsabilidad Social Empresarial, p 4. Recuperado en Abril de 2013 de, http://www.cemefi.org/esr/images/stories/pdf/esr/concepto_esr.pdf

Comunidad Andina. (Noviembre de 2006). La red de Responsabilidad Social. Calidad con Responsabilidad Social. Recuperado en Abril de 2013 de, http://www.comunidadandina.org/atrc/41/Presentaciones_CALIDAD/6_Calidad%20y%20responsabilidad%20social_V%C3%A1squez.pdf

Congreso de Colombia. (Enero de 1989). Ley 79 de 1988. Recuperado en Agosto de 2013 de, ftp://ftp.camara.gov.co/camara/basedoc/ley/1988/ley_0079_1988.html

Correa, J (2007). Evolución histórica de los conceptos de Responsabilidad Social Empresarial y Balance Social, p. 5. Recuperado en Junio de 2013, de <http://www.redalyc.org/pdf/1650/165013675005.pdf>

Confiar. (2013) Quienes Somos. Recuperado en mayo 2013 de, http://www.confiar.coop/index.php?option=com_content&view=article&id=174&Itemid=90

Corona. (2013) Responsabilidad Social Empresarial (RSE). Recuperado en Mayo de 2013 de, <http://www.corona.com.co/web/Corona/Pages/responsabilidad-social-empresarial>

Cortina, A. (1998). Aplicación de la competencia ética en grupos de Ingeniería y negocio. Revista de Ética profesional, 2, p. 2 recuperado en junio de 2013 de, <http://academiajournals.com/downloads/GurruchagaEtica11.pdf>

Cortina, A. (2010). Conferencia Responsabilidad Social Empresarial. Recuperado en Mayo de 2013 de, http://observatoriorsu.org/documentos/CORTINA_Adela_%20Apuntes_%20AHC.pdf

COTRAFA. (2013). Responsabilidad Social Empresarial: Proyección Social. Recuperado en Junio de 2013 de, http://www.cotrafa.com.co/cotrafa/index.php?sub_cat=2166

Cuevas, R. (2009). Ética y responsabilidad social de la empresa: su concepción del hombre, Revista de la Universidad Bolivariana, 8. p. 325. Recuperado en Mayo de 2013 de, <http://www.scielo.cl/pdf/polis/v8n23/art15.pdf>

Diccionario de la Real Academia. Recuperado en Abril de 2013 de, <http://www.rae.es/rae.html>

Ecopetrol. (2013) ¿Qué es Responsabilidad Social Empresarial? Recuperado en Mayo de 2013 de, <http://www.ecopetrol.com.co/contenido.aspx?catID=298&conID=41012>

Libro Verde (2005). La Responsabilidad Social de las empresas. Recuperado en Abril de 2013 de, http://europa.eu/legislation_summaries/employment_and_social_policy/employment_rights_and_work_organisation/n26039_es.htm

Libro Verde (2002) Una oportunidad para el desarrollo de la riqueza ética de las naciones. Recuperado en Junio de 2013, http://itemsweb.esade.edu/wi/research/iis/pdfs_web/Libro_Verde.pdf

NULLVALUE. (2010). Una labor con muchos matices. Recuperado en Mayo de 2013 de El tiempo, <http://www.eltiempo.com/archivo/documento/MAM-4279398>

Restrepo. R (2013) Responsabilidad Social no es asistencialismo, Recuperado en Mayo de 2013 de, <http://ramirorestrepo.blogspot.com/>

Rojas, A. L, & Olaya, J. E. (1999) Responsabilidad Social Empresarial: su origen, evolución y desarrollo en Colombia. Foro Económico Mundial, p 3,6. Recuperado en Mayo de 2013 de, <http://redunirse.org/nuevo/sites/default/files/pdf/Responsabilidad%20Social%20Empresarial%20su%20origen,%20evoluci%C3%B3n%20y%20desarrollo%20en%20Colombia.pdf>

Schvarstein, L (2003). La inteligencia Social de las organizaciones. Buenos Aires: PAIDOS.