



**IX CONGRESO  
RULESCOOP  
2015**

## **RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CREDITO EN CHILE**

**IX Congreso Internacional Rulescoop**

*Respuesta de la Universidad a las necesidades de la economía social ante los  
desafíos del mercado*

**Víctor Caro Castro**

Doctor © en Economía Social de la Universidad de Valencia, Master of Applied Economics Georgetown University, Licenciado en Contabilidad y Auditoría de la Universidad de Santiago de Chile. Académico del Departamento de Administración e investigador asociado al Centro Internacional de Economía Social y Cooperativa de la Facultad de Administración y Economía de la Universidad de Santiago de Chile. Actualmente investigador visitante en el Centre d'Economie Social de la Universidad de Liège, Bélgica. Correo: [victor.caro@usach.cl](mailto:victor.caro@usach.cl)

## RESUMEN<sup>1</sup>

A menudo se asocia la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) al Desarrollo Sustentable, concepto que cuenta con una amplia aceptación en entornos académicos, empresariales, políticos y de la sociedad civil, en efecto, su estrecha relación ayuda a explicar en parte por qué el concepto de RSE ha tenido una masificación significativa en los últimos años.

Si aceptamos como bueno y deseable que las empresas (sociales y de capital) incorporen la RSE dentro de su propuesta de valor, entonces es crucial medir el nivel de conocimiento, implementación y evaluación que se realiza de la RSE en sus tres ámbitos principales, a saber, desempeño económico, social y medio ambiental.

Por su naturaleza, se presume que las Empresas de la Economía Social están mejor equipadas tanto en su estructura organizacional como en sus principios y valores para enfrentar los desafíos que impone la RSE, este trabajo exploratorio busca **“conocer el grado de integración de la Responsabilidad Social Empresarial en la gestión de las Cooperativas de Ahorro y Crédito que operan en Chile”**, es el primero en su tipo en Chile y se ha utilizado un instrumento desarrollado anteriormente por la Escuela de Economía Social de Andalucía.

## PALABRAS CLAVE

Responsabilidad Social Empresarial Cooperativa – Cooperativas – Economía Social

## ÍNDICE

1. MARCO TEÓRICO .....	3
1.1. La Economía Social .....	3
1.2. La Responsabilidad Social Empresarial .....	4
1.3. Relación entre Economía Social y Responsabilidad Social Empresarial .....	5
2. OBJETO DE ESTUDIO Y MUESTRA .....	6
2.1. Caracterización de las Cooperativas de Ahorro y Crédito en Chile .....	6
2.2. Muestra del estudio .....	6
3. METODOLOGÍA DEL ESTUDIO .....	8
4. ANÁLISIS DE RESULTADOS .....	8
5. CONCLUSIONES .....	12

---

<sup>1</sup> Este paper forma parte de la investigación doctoral del autor, quiero agradecer a Rafael Chaves de la Universidad de Valencia, a Mario Radrigán de la Universidad de Santiago y a Benjamin Huybrechts de la Universidad de Liegè por sus aportes y guía.

# 1. MARCO TEÓRICO

## 1.1. La Economía Social

El concepto de Economía Social (ES), ha tenido diversos usos e interpretaciones a lo largo de la historia (Defourny, 1993). Existe una extensa discusión por parte de los investigadores de la ES respecto de cuál es la definición que mejor describe a este sector de la economía, Monzón (1993) plantea que no se ha llegado a un consenso generalizado sobre el concepto que encierra, lo que si parece estar meridianamente claro es que desde sus orígenes la Economía Social ha intentado responder a cuestiones que van más allá de la mera acumulación de riqueza y engloba a todos los tipos de organización que en su funcionamiento contestan y cuestionan la lógica del desarrollo capitalista (Monzón, 1987), planteándose como una ciencia que se enfrenta con el *mainstream* económico que supone ser “una ciencia social neutra de valores, claramente disciplinar y cuyo foco de análisis central sería el intercambio y el modo de producción capitalista” (Chaves, 1999), esta mirada reduccionista de la economía no permite observar el entramado social que subyace a toda organización humana, en especial a la sociedad y hoy en día no permite observar con claridad el verdadero rol que deben desempeñar las distintas organizaciones y en particular las empresas en la construcción de un nuevo desarrollo.

Es en este nuevo contexto mundial, donde nos vemos enfrentados a crisis económicas, sociales y políticas en el que se revitaliza el concepto de la Economía Social, como una “nueva institución del sistema económico” (Monzón, 1993) que se complementa con el sector público y con el sector capitalista tradicional, convirtiéndose en un “tercer sector institucional” que está inmerso en un sistema socioeconómico global (Vienney, 1983 citado en Chaves 1999) para aportar soluciones a viejos y nuevos problemas sociales y económicos.

Lo relevante de este enfoque, es que no resulta contradictorio con los principios generales con los cuales se identifica a la economía social y que la diferencian de las empresas de capital. Estas características han sido descritas por el Comité Consultivo de la Comisión Europea de las Cooperativas, Mutualidades, Asociaciones y Fundaciones (CMAF, 1999):

- Primacía de las personas y del objeto social sobre el capital; a excepción de las fundaciones, todas son empresas de personas.
- Adhesión voluntaria y abierta y control democrático por sus miembros desde la base.
- Conjunción de los intereses de los miembros, usuarios y/o del interés general.
- Defensa y aplicación del principio de solidaridad y de responsabilidad.
- Autonomía de gestión e independencia de los poderes públicos.
- Aplicación de los excedentes al objeto social mediante su reinversión o distribución según los deseos de sus miembros para la creación de empleo, de actividades de nuevas empresas, retorno sobre los capitales invertidos, servicio a los miembros, actividades socioculturales, etc.

Si bien se reconoce al “movimiento cooperativo” como la columna vertebral de la economía social, en tanto sector institucional (Monzón, 1996), existen otros agentes económicos relevantes como son las mutuales que también son parte de ella. Barea (1990) sugiere que no sólo las empresas sociales son parte de la economía social, sino también otro tipo de organizaciones, como Agrupaciones, Asociaciones gremiales, Partidos Políticos, Sindicatos, Fundaciones, Clubes deportivos y Federaciones deportivas.

El sector de la economía social, en los últimos años ha ido adquiriendo mayor visibilidad institucional, según Monzón (2010) esto se debe a factores sociales, político-institucionales y científicos.

A su vez, el reconocimiento de reputados economistas, ha puesto a la ES y su comunidad científica en un nuevo escenario, donde la proliferación de investigaciones, congresos y grupos de trabajos nacionales e internacionales, dan cuenta del aporte que realiza este sector en la discusión de un modelo de desarrollo sostenible (Lipietz 2011, Citado en Fecher, Chavez y Monzón 2012), en este “nuevo contrato social”, debe existir un mejor balance entre los tres sectores institucionales, a saber, el público, el privado capitalista y el de la economía social y cooperativa, como señala Stiglitz (2009) (Citado en Fecher, Chavez y Monzón 2012)

De las diferentes definiciones de la Economía Social, es posible observar la clara distinción de dos subsectores:

- a) El subsector de mercado o empresarial: Constituido por cooperativas, mutuas y mutualidades, asociaciones laborales, empresas de inserción, cofradías de pescadores, ciertas entidades singulares cuyo funcionamiento se inspira en los principios de la Economía Social y un amplio colectivo de centros especiales de empleo y agrarias de transformación.
- b) El subsector productor no de mercado: Se constituye mayoritariamente por asociaciones y fundaciones.

## 1.2. La Responsabilidad Social Empresarial

Las empresas desde siempre, han jugado un rol en la sociedad y como éstas se constituyen, son el pilar fundamental del mercado, sus actividades inciden directamente o indirectamente en el conjunto de la comunidad local, nacional y/o global, al igual que en el medio ambiente. Sin embargo, no siempre ha existido conciencia de la responsabilidad que le compete a las empresas en la solución, mitigación o directamente en la compensación que deben asumir para operar en determinados territorios y respecto de las externalidades negativas que generan sus actividades.

De hecho, la conciencia empresarial ha estado históricamente ligada a la idea de que su aporte a la sociedad está en generar empleo y riqueza, cualquier otro ámbito que lo desvíe de su “*core business*” y que no le reporte ingresos financieros, pareciera no merece su atención, esta última idea es en principio la razón que ha abierto una posibilidad para que las empresas y los hombres de negocio, comiencen a ser más receptivos y en algunos casos proactivos en torno a la responsabilidad social, ya sea porque requieren de licencia social para desarrollar su negocio o por que han reconocido que ser (o parecer) socialmente responsable puede significar una ventaja competitiva, la que es valorada por sus stakeholder o grupos e interés (Alvarado & Schlesinger, 2008; Garriga & Melé, 2004; McWilliams *et al.*, 2006; Alvarado *et al.*, 2011)

Carroll (1979) en su artículo seminal señala que ya en la década de 1930 Wendell Wilkie “Ayudo a educar al hombre de negocios hacia un nuevo sentido de la responsabilidad social”<sup>2</sup>. Sin embargo, el sentido moderno de la RSE se entiende desde la perspectiva de la gestión empresarial, es decir, como la RSE se incorpora a la estrategia del negocio y en la relación de la empresa con sus stakeholder.

---

<sup>2</sup> Traducción libre de Carroll (1979)

Existen múltiples definiciones de RSE y a pesar de la extensa literatura al respecto sigue siendo un concepto controvertido (Carrigan & Attalla 2001; Garriga & Melé 2004; Maon, Lindgreen & Swaen 2010) lo que para algunos autores ha incidido negativamente en su aplicación empresarial transversal (Bollas & Seguí-Mas 2012) y también ha afectado su forma de medición, reporte y validación.

Las empresas deben responder a todas las obligaciones que tiene en la sociedad, Carroll (1979) las categoriza en 4, a saber, económicas, legales, éticas y discrecionales. Esta categorización la realiza en función de las expectativas sociales, es decir, la sociedad espera de una empresa que sea económicamente rentable, que genere bienes y servicios cumpliendo las leyes, observando un comportamiento ético y aunque no es claramente exigible (por su ambigüedad) se espera también que las empresas cumplan un rol social más allá de su propio negocio.

Esta perspectiva sobre las expectativas sociales como parte de la RSE, es compartida por el Foro de Expertos (2007), quienes plantean que “una empresa es socialmente responsable cuando responde satisfactoriamente a las expectativas que sobre su funcionamiento tienen los distintos grupos de interés”.

Estas definiciones amplifican el horizonte de investigación, toda vez que no se restringen a las habituales definiciones institucionales que le otorgan a la RSE un carácter “voluntario más allá de lo exigido por la Ley”.

### **1.3. Relación entre Economía Social y Responsabilidad Social Empresarial**

Las empresas de la economía social al igual que las empresas capitalistas, pueden desarrollar programas de RSE y comunicarlo mediante memorias de sostenibilidad a sus grupos de interés, sin embargo dada la naturaleza, principios y valores de este tipo de empresas, es que resulta doblemente importante desarrollar políticas explícitas en esta materia, por esto no resulta extraño constatar el creciente interés por desarrollarlas (Monzón & Antuñano, 2012) y el surgimiento de instrumentos que aporten a la gestión de las empresas de la economía social, en particular de las cooperativas, como es el caso de RSE.COOP y el Capítulo de la ISO 26.000, destinado a este tipo de organizaciones.

Este estrecho vínculo entre RSE y ES, ha sido reconocido por la Comisión de la Comunidad Europea (2001), publicando en su Libro verde de la RSE la siguiente afirmación:

*“Las cooperativas de trabajadores y los sistemas de participación, así como otras formas de empresas (cooperativas, mutualistas o asociativas) integran estructuralmente los intereses de otros interlocutores y asumen espontáneamente responsabilidades sociales y civiles.”*

Si para las empresas convencionales capitalistas, la implementación de la RSE es un desafío al que se han visto enfrentadas por las crecientes expectativas – demandas - ciudadanas y mayores exigencias de los gobiernos locales, para las empresas pertenecientes a la economía social la RSE es parte de su estructura de gestión empresarial, de sus valores y de su dinámica de funcionamiento (Belhouari et. al. 2005, Monzón & Antuñano, 2012)

## **2. OBJETO DE ESTUDIO Y MUESTRA**

Para la presente investigación, se ha definido como objeto de su estudio a las Cooperativas de Ahorro y Crédito que operan en Chile, la normativa vigente las define como "cooperativas de servicio que tengan por objeto único y exclusivo brindar servicios de intermediación financiera en beneficio de sus socios". (Ley General de Cooperativas, Chile), cuyos requisitos son que tengan un mínimo de 50 socios, un comité de crédito y un patrimonio no inferior a 1.000 Unidades de Fomento (USD 40.000).

### **2.1. Caracterización de las Cooperativas de Ahorro y Crédito en Chile**

En Chile, 150 cooperativas de diversos rubros son clasificadas como de "Importancia Económica" (IE), esta categoría se alcanza si sus activos son iguales o superiores a USD 2 millones o si registran más de 500 socios; a su vez se considera como cooperativas de importancia económica a todas las Cooperativas de Ahorro y Crédito (CAC) y a las cooperativas Abiertas de Vivienda, este tipo de cooperativas son supervisadas por el Departamento de Cooperativas del Ministerio de Economía del Gobierno de Chile, DECOOP.

Las CAC corresponden al 27% del total de cooperativas de Importancia Económica registradas en Chile. De las 43 CAC activas, son 36 las supervisadas por el DECOOP (84%) y 7 por la Súper Intendencia de Bancos e Instituciones financieras.

Por tanto, para el presente trabajo de investigación, el universo lo constituyen el conjunto de las Cooperativas de Ahorro y Crédito que operan en Chile, es decir, un total de 43 CAC, correspondiente a las 36 CAC supervisadas por el Decoop más las 7 CAC supervisadas por la SBIF. Que en conjunto registran 1.233.780 de cooperados, de los cuales el 52% son mujeres y proveen de 3.608 puestos de trabajo permanente.

La actividad de las CAC se concentra principalmente en la Región Metropolitana (Capital Nacional), con un total de 24 CAC, que equivale al 56% del total.

En relación a la concentración de socios a nivel nacional, son dos las regiones las que concentran más del 90% de los socios activos de las CAC, a saber, la región Metropolitana y la región del Maule,

Del total de socios en las CAC, el 67% se concentra solo en dos cooperativas<sup>3</sup>, Coopeuch concentra 44% y Oriencoop el 23%, Las siguientes 4 CAC, tienen una participación del 20% del mercado y el restante 13% se distribuye ente las otras 37 CAC, lo que muestra que es un mercado altamente concentrado, con un alto desarrollo en dos regiones, un bajo desarrollo en 7 regiones y es inexistente en otras 6 regiones del país.

### **2.2. Muestra del estudio**

Dada la metodología utilizada, la muestra se compone de un total de 13 CAC que respondieron la encuesta proporcionada, la tabla 4 muestra un cuadro descriptivo de la muestra del estudio:

---

<sup>3</sup> Para estos cálculos, se considera la región de procedencia de la casa matriz.

**Tabla 1: CAC Participantes en el estudio**

N°	Razón Social	Sigla	Región	Total Socios
1	COOPERATIVA DEL PERSONAL DE LA UNIVERSIDAD DE CHILE LIMITADA	COOPEUCH	13 Metropolitana	537.362
2	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EL DETALLISTA LIMITADA	DETACOOP	13 Metropolitana	79.085
3	COOPERATIVA DE AHORRO, CREDITO Y SERVICIOS FINANCIEROS AHORROCOOP DIEGO PORTALES LIMITADA	AHORROCOOP	13 Metropolitana	62.526
4	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO LAUTARO ROSAS LIMITADA	LAUTARO ROSAS	05 Valparaíso	7.355
5	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO PARA EL DESARROLLO FINANCOOP	FINANCOOP	13 Metropolitana	27.787
6	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO LOS ANDES LTDA.	ANDESCOOP	05 Valparaíso	26.601
7	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO O'HIGGINS LIMITADA	OHIGGINSOOP	13 Metropolitana	7.971
8	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ISLA DE MAIPO LIMITADA	ISLA DE MAIPO	13 Metropolitana	4.439
9	SOCIEDAD COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SOMNAVAL LIMITADA	SOMNAVAL	05 Valparaíso	3.249
10	COOPERATIVA DE AHORRO, CREDITO Y SERVICIOS FINANCIEROS DE LOS TRABAJADORES DE LA CIA CERVECERIAS UNIDAS LIMITADA	COOPAHORROCCU	13 Metropolitana	2.793
11	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO DE ARICA Y PARINACOTA LIMITADA	PARINACOOP	15 Arica Parinacota	2.470
12	SOCIEDAD COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO MAULE LTDA.	AHORROMAULE	07 Maule	1.727
13	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO BANSUR	BANSUR	10 Los Lagos	924
	<b>Total</b>			<b>764.289</b>

En términos cuantitativos, las 13 CAC participantes corresponden al 30% de las CAC existentes en Chile, están distribuidas territorialmente en 5 de las 9 regiones donde existen este tipo de organizaciones, participaron las CAC con mayor y con menor número de socios, Coopeuch (537.362 Socios) y Bansur (924 socios), respectivamente.

Estas CAC totalizan 764.289 socios, que equivalen al 62% del total de las personas cooperativizadas en el sector. A su vez, de las 7 CAC más grandes presentadas anteriormente, 4 participaron del estudio (se han destacado en negrilla en la tabla 4)

Las cooperativas de la muestra proveen 2.444 puestos de trabajo permanentes, que equivale al 68% de todo el empleo del sector.

Esta muestra, si bien no busca ser representativa de la totalidad de las CAC que operan en Chile, presenta ciertas características que resultan significativas en el sector y por consiguiente para este estudio.

### 3. METODOLOGÍA DEL ESTUDIO

El objetivo de la presente investigación, es **conocer el grado de integración de la Responsabilidad Social Empresarial en la gestión de las Cooperativas de Ahorro y Crédito chilenas.**

Para ello, se adaptó a la realidad chilena el cuestionario desarrollado por la Escuela Andaluza de Economía Social en el año 2012, manteniendo sus 7 ámbitos , a saber: 1) Dirección/Gerencia, 2) Sociedad, 3) Personas, 4) Medio ambiente, 5) Clientes, 6) Competencias/Cooperación/Alianzas, 7) Proveedores y 8) Comunicación.

Estos criterios fueron definidos tomando en consideración diversos indicadores desarrollados por organizaciones de reputado prestigio en materia de RSE, como son: a) Guía G3.1 de Global Reporting Initiative, b) Forética Gestión Ética; SGE 21, c) Pacto Global de Naciones Unidas, d) SA8000, e) Familia de la ISO 9000 “gerencia de la calidad”, f) Familia de la ISO 14000 “gerencia ambiental”, g) Cuestionario de concienciación de la Comisión Europea.

Por sus características, esta investigación es de tipo descriptiva, toda vez, que se entiende como tal aquella en que se reseñan las características o rasgos de la situación o fenómeno objeto del estudio (Salkind, 1998) y no pretende explicar el grado de integración de la Responsabilidad Social Empresarial en las Cooperativas de Ahorro y Crédito chilenas, sino conocer el estado del arte en la materia, A su vez es exploratorio dado que el tema/fenómeno de la RSE en las CAC chilenas no ha sido estudiado, por lo que este resultará ser la primera investigación que aporte luces sobre el conjunto de la muestra estudiada y dará paso a futuras investigaciones.

### 4. ANÁLISIS DE RESULTADOS

Dado los resultados de la presente investigación, es posible afirmar que el concepto de responsabilidad social empresarial está ampliamente difundido entre las CAC participantes y más importante aún es constatar la relevancia que tiene para ellas, más del 50% la considera un modelo de gestión y además útil para las cooperativas, ambas afirmaciones son trascendentales para continuar y profundizar en esta línea de investigación, toda vez que la gestión de una unidad económica va más allá de la mera incorporación de instrumentos comunicacionales, que es uno de los riesgos de la RSE. Sin perjuicio de lo anterior y entendiendo que la RSE está en la estrategia de desarrollo de las CAC, es que resulta interesante que un 31% la considere como una oportunidad y no una amenaza.

**Gráfico 1: Qué se entiende por Responsabilidad Social Empresarial**





Por su parte la implementación de programas específicos que muestren la RSE de las CAC es ampliamente aceptado, lo anterior es destacable porque estudios anteriores (CEPES, 2007), sugerían que las cooperativas consideraban de dudosa ética utilizar un objetivo social para conseguir beneficios económicos, lo que las llevaba a “silenciar” sus acciones de RSE y a pesar de que el modelo cooperativo es intrínsecamente responsable socialmente, la incorporación de programas es una forma de visibilizar su contribución, el gráfico 5 muestra que para el caso de este estudio más del 90% considera importante desarrollar programas específicos de RSE.

### **Criterio N°1: Gerencia**

Para que una organización empresarial incorpore la Responsabilidad Social Empresarial en el seno de su gestión y esta sea duradera, es necesario que la gerencia y/o dirección estén comprometidas con la misma, dado que son estas instancias las que definen las políticas institucionales, toman las decisiones estratégicas y en función de ello se define la estructura organizacional que dará - o no - soporte a la RSE dentro de la empresa.

Es por ello que el primer criterio definido en el estudio entrega información sustantiva para comprender el grado de aceptación que tiene la RSE dentro de las cooperativas de Ahorro y Crédito que participaron de esta investigación.

Como se ha revisado en la literatura, la aplicación de las normativas legales es el piso de la RSE, considerándose – en algunos casos - parte de ella, de ahí que la respuesta afirmativa y unánime de todas las CAC a la primera pregunta es un buen punto de inicio para este análisis.

Se observa que sólo un 23% tiene definida su política de RSE, lo que no significa en ningún caso que las CAC no desarrollen actividades vinculadas a la RS o no reconozcan su importancia, de hecho un 31% aunque no tiene una política explícita si lo reconoce como un tema importante. Para las que poseen una política, ésta se encuentra documentada o en proceso de documentación.

En contrario a lo que sucede con una política explícita de RSE, un 77% de las CAC manifiesta tener códigos de conducta y la mitad de éstos tienen un comité que vela por su cumplimiento, esto se debe a que en la cultura cooperativa existe un control entre los socios, quienes tradicionalmente han supervisado el comportamiento de sus pares como una forma de sobrevivencia de la organización que les permite resguardar los intereses colectivos. Del total de participantes sólo un 21% ha asignado a un encargado específico para el tema de la RSE, al interior de la organización.

Como ha sido a través de la historia de las cooperativas, éstas tienen una profunda vocación social, la que es posible desarrollar en tanto tienen viabilidad económica, por esto resulta esperable y explicable que un 85% de ellas analicen los impactos económicos que emanan de su actividad y que adicionalmente un 77% evalúe los impactos sociales.

El análisis de los impactos ambientales es un tema ausente en las CAC en estudio y solo un 15% lo considera un tema relevante a ser considerado en el futuro, una posible explicación a este fenómeno puede ser la percepción de la inocuidad de la actividad financiera frente al medio ambiente, internacionalmente esta situación ha ido cambiando (MONEVA, J. & ORTAS, E., 2008; MONEVA, J. et. al., 2013) por lo que se espera que en el futuro se revierta esta percepción y por ende se incorporen mediciones de impactos ambientales en las CAC.

## **Criterio N°2: Las personas**

Uno de los aspectos más característicos del modelo cooperativo, por ende uno de más significativos y diferenciadores respecto de las empresas de capital es su alta valoración por las personas, que por definición de principios están por sobre el capital, al respecto podemos ver la coherencia entre la definición y la práctica, un 85% de las CAC encuestadas manifiesta que abre espacios de participación para sus trabajadores, en la toma de decisiones, más de la mitad (54%) cuenta con algún tipo de mecanismo para evitar la exclusión y casi un 40% se compromete con la igualdad de género.

La búsqueda de la seguridad, ha llevado a un 62% a tomar medidas para garantizarla en el lugar de trabajo, mientras que un 54% va más allá y ha adoptado medidas que apuntan directamente al bienestar de los trabajadores, por medio de medidas que concilian la vida laboral y personal.

El desarrollo profesional de los trabajadores es, a la luz de los resultados, una de las áreas de mayor preocupación de las CAC, un 85% de ellas las evalúa y da respuesta.

En este ámbito del análisis, un factor clave no atendido por la mayoría de las CAC es la disposición de un canal que permita enfrentar posibles conflictos entre las personas de la organización, éste debería ser uno de los temas a considerar en la mejora de la gestión interna de la RSE.

## **Criterio N°3: Clientes**

La relación de las empresas con toda su cadena de valor es relevante para medir su nivel de compromiso con la RSE, su entorno externo más cercano son sus clientes y proveedores, para el caso de las cooperativas este aspecto cobra mayor relevancia, toda vez que en su gran mayoría los clientes son a su vez socios, en este contexto el 77% de las CAC participantes en el estudio, disponen de medidas que buscan la satisfacción de sus clientes y en ese mismo porcentaje generan un dialogo con ellos para la mejora de sus productos y servicios.

La comunicación responsable es una buena práctica de RSE y que en el caso de las CAC se cumple en un 69%, en el otro extremo se encuentra la difusión del concepto de RSE entre los socios/clientes, solo un 8% manifiesta abordar esta práctica sistemáticamente.

## **Criterio N°4: Proveedores**

La cadena de valor es el primer anillo de influencia al exterior de cualquier empresa, es por ello que su comportamiento hacia y con los proveedores es parte de la estrategia de RSE, es decir, no son completas las políticas de sostenibilidad de una organización si éstas sólo consideran su aplicación al interior de las mismas y hacia el exterior ejecutan sus actividades con una provisión de bienes y servicios que no cumplen los mismos estándares, ahora bien esta relación con los proveedores debe ser parte de una estrategia donde la cooperativa le ayude al proveedor a hacerse parte de su contribución al desarrollo sustentable. En este estudio, los resultados muestran que un 77% de las CAC, no exigen a sus proveedores un compromiso de gestión respetuosa con la sociedad y el medio ambiente y en el caso del 23% restante esta declaración no se encuentra documentada. De hecho, sólo un 15% considera criterios ambientales y sociales para la evaluación de sus proveedores.

A diferencia de lo observado con los clientes, donde las CAC mantienen canales de comunicación y los involucran para la mejora de sus productos y servicios, en el caso de los proveedores la colaboración es escasa llegando solo a un 23%.

### **Criterio N°5: Sociedad**

Una vez superada la cadena de valor, la RSE toma una forma más ambigua, pero no por ello menos importante; de hecho es este espacio donde las organizaciones han tenido mayores problemas para medir sus impactos y abordar sus relaciones con los grupos de interés, ésta podría ser una respuesta a la baja respuesta afirmativa en forma generalizada a este criterio del estudio, como reflejo de esta afirmación es que solo un 8% de las CAC en estudio establece criterios para medir el impacto en su entorno social, es importante señalar que la inexistencias de estos criterios no es reflejo – necesariamente – de que las organizaciones no están ocupadas por el desarrollo social y económico, sino más bien es muestra de la falta de instrumentos aplicados al sector en Chile, de hecho un 38% declara realizar acciones a favor del entorno social, pero solo un 15% conoce cuáles son sus grupos de interés y ha comenzado un dialogo con ellos y sobre los cuales analiza el impacto económico que genera sobre ellos.

El establecimiento de una política explícita de derechos humanos tampoco está dentro de las preocupaciones del sector, sólo un 8% declara tener una. Ampliando los ámbitos de influencia de las CAC, un 23% posee una política explícita de lucha contra la corrupción.

### **Criterio N°6: Medioambiente**

Este es sin duda, el ámbito de la trilogía del desarrollo sustentable que tiene por objetivo la RSE, donde las CAC van más retrasadas y a juzgar por los resultados de las encuestas no se ve en un horizonte cercano que esta situación cambie, de hecho ninguna se define objetivos ambientales, ni dispone de una política ni tampoco mide sus impactos.

### **Criterio N°7: Competencia / Cooperación /Alianzas**

Las cooperativas por definición concentran su atención y esfuerzos más en la cooperación que en la competencia, es por esto que uno de sus principios fundacionales es el “Desarrollo y fomento de la cooperación”, una forma de llevar a la práctica este principio es participando activamente en redes nacionales e internacionales, del sector cooperativo, de la economía social o del subsector financiero al que pertenecen las CAC, entra las cooperativas del estudio un 62% se encuentra adscrita a algún tipo de asociación sectorial y/o gremial; en un mismo porcentaje reconocen realizar programas y/o proyectos de colaboración intercooperativas, lo que demuestra que su afiliación a las redes no es solo formal sino de una colaboración activa.

La organización gremial histórica que reúne a las CAC en Chile es la Federación Chilena de Cooperativas de Ahorro y Crédito – Fecrecoop, ésta se crea en el año 1951.

Durante este año 2014, surge una nueva instancia de asociación que la integran las seis cooperativas de ahorro y crédito más grandes del país, que están supervisadas por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF) y por el Departamento de Cooperativas del Ministerio de Economía, esta nueva asociación

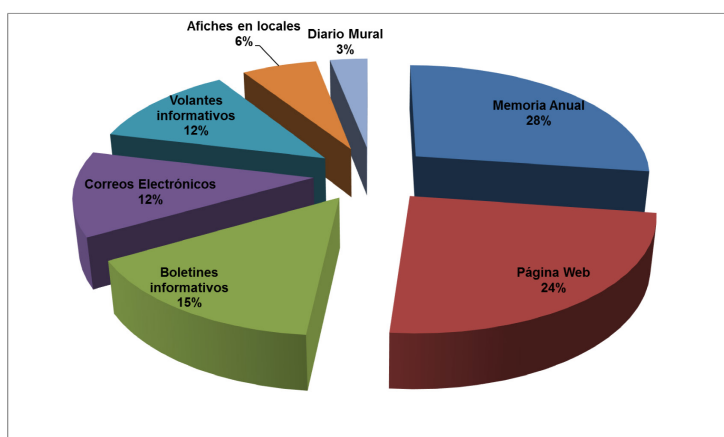
gremial lleva por nombre “Coopera” y su objetivo es potenciar el rol que cumplen las Cooperativas de Ahorro y Crédito en el desarrollo del país. Haciéndose cargo del lanzamiento de la nueva imagen para las cooperativas por medio de una campaña de posicionamiento que pretende dar a conocer y comunicar el aporte que entregan las cooperativas tanto a la sociedad como a quienes están asociados a ellas, generando un movimiento de inclusión financieras en segmentos de ingresos más bajos.

### **Criterio N° 8: Comunicación**

Existe un reconocimiento a nivel nacional e internacional respecto del aporte y agregación de valor que las cooperativas generan a la sociedad en general y en particular a sus cooperados; el cooperativismo es un modelo de gestión basado en la búsqueda de la ayuda mutua y donde la persona humana está por sobre el capital, antecedentes que sirven para evaluar su compromiso con un desarrollo sustentable e inclusivo. Por ello, es necesario que las CAC den a conocer – al igual que lo hacen otras empresas del sector financiero capitalista – cual es este aporte. Sin embargo, es posible observar que menos de la mitad (46%) comunica sus acciones de RSE y las que lo realizan no utilizan ningún estándar nacional o internacional para hacerlo, hay aquí un desafío para las CAC.

Por su parte, el siguiente gráfico muestra que las CAC que informan sus acciones de RSE utilizan en mayor medida las Memorias anuales, seguidas por las Páginas Web y más atrás por los Boletines Informativos.

**Gráfico: Medio de comunicación de la RSE**



## **5. CONCLUSIONES**

El objetivo de este trabajo de investigación era conocer el grado de integración de la Responsabilidad Social Empresarial en las Cooperativas de Ahorro y Crédito que operan en Chile, en términos generales es posible afirmar que el objetivo se cumplió a cabalidad, la muestra obtenida si bien no tiene las características de representatividad estadística del sector (no se construyó con ese propósito), es claramente un reflejo significativo de la realidad de las CAC en Chile, de hecho, participaron de este estudio la CAC con mayor número de socios y la CAC con menor número de socios.

Si se considera que el 54% de las CAC considere a la RSE un modelo de gestión útil para las cooperativas y que más del 90% declaren como importante el desarrollo de programas específicos de RSE, entonces estamos frente a un tema que tiene sentido

para los tomadores de decisión al interior de estas organizaciones y posiblemente que existe un espacio para incorporar la RSE en la gestión de las CAC en Chile, Sin embargo esta voluntad contrasta con la realidad actual, donde sólo un 21% tiene asignado a un responsable específicamente para el desarrollo de la RSE.

Sin duda, la conclusión más evidente y preocupante a la vez del análisis realizado es que las CAC no tienen actualmente y no parece estar dentro de su agenda de corto plazo, el tema ambiental como una preocupación, no evalúan su impacto ni se proponen metas ambientales.

Ahora bien, no es necesario tener manuales o programas de RSE para tener prácticas sostenibles y como se ha señalado, se supone que las empresas de la economía social cumplen naturalmente con este tipo de prácticas, en especial con los trabajadores, desde esta perspectiva se observó que un gran número de CAC efectivamente poseen canales de participación para ellos, sin embargo existen espacios de mejoras significativos respecto de la igualdad de género y la seguridad en el trabajo.

Es posible observar que las CAC, no están involucradas comunicacionalmente en profundidad con el concepto de RSE, aunque lo conocen no lo difunden entre sus socios/clientes, es decir la comunicación de las actividades de RSE se difunden bajo otras nomenclaturas más asociadas al mundo cooperativo, como “Bienestar para los Socios” y “Beneficios”, ente otros, esto no tiene una connotación necesariamente negativa, pero retrasa la incorporación del concepto en la toma de decisiones.

Uno de los resultados menos intuitivos emanados de este estudio, fue el bajo nivel de medición de los impactos sociales por parte de las CAC en su entorno, existe aún poco conocimiento del instrumental ampliamente utilizado por las empresas capitalistas, como son los mapas de actores y diálogos con los grupos de interés, cuya aplicación mejoraría considerablemente el desempeño y performance de las CAC en el territorio.

Por último, es llamativo que aunque no es la mayoría, aun persista un alto porcentaje de CAC que no son parte de alguna organización sectorial o cooperativa de segundo nivel, ya que esto es parte fundamental y fundacional de la concepción colaborativa de este tipo de organizaciones.

Uno de los resultados más llamativos del presente estudio es la relación “participativa” entre los socios/clientes y sus cooperativas, efectivamente las CAC se han ocupado de mantener un vínculo cercano, lo que resulta absolutamente coherente con los principios tanto de la economía social como de la responsabilidad social empresarial.

Una vez desarrollado y clarificado teóricamente el concepto de Economía Social, es posible argumentar que los principios y valores sobre los que se funda, son coherentes y cumplen a cabalidad los principios y desafíos propuestos por la Responsabilidad Social Empresarial, es decir, podemos concluir que una empresa de la economía social es socialmente responsable si cumple con los preceptos definidos como principios para las organizaciones de la economía social. Qué en el caso de las CAC Chilenas, aún se está en una etapa de desarrollo.

### **Reflexión y líneas futuras de investigación**

La RSE aparece como una herramienta de gestión útil para visibilizar el aporte que realizan las CAC en particular y las empresas de la economía social en general al desarrollo del país, sus características diferenciadoras centradas en la persona y no

en el capital hacen pensar que presentan las condiciones óptimas no solo para incorporar totalmente la RSE, sino que ésta se puede transformar en una ventaja competitiva frente a la banca comercial tradicional y de esta forma generar valor reputacional frente a un amplio sector de la sociedad que hoy no es parte de las CAC, atrayéndolo como socios/clientes y de esta forma por un lado aumentar su cuota de mercado y por otra masificar el modelo de desarrollo cooperativo basado en valores y principios que cada día son más demandados por los ciudadanos conscientes y ávidos de mayor democracia económica.

Como se señaló esta ha sido una investigación exploratoria y por tanto a partir de ella se abren muchas interrogantes que resultan de interés para ser desarrolladas dentro de una nueva línea de investigación en Chile, por ejemplo conocer en mayor profundidad las razones que explican el comportamiento de las CAC en materia de responsabilidad social empresarial, cuáles son y cómo se han implementado los distintos programas de RSE así como también estudiar cuáles han sido sus impactos internos y externos, conocer la valoración que le dan los socios/clientes a los programas o a la administración basada en este tipo de gestión, cuáles son los fundamentos teóricos que sustentan este tipo de gestión en las empresas de la economía social en Chile.

Resulta interesante a su vez, realizar un análisis comparativo entre el tipo de RSE que desarrollan las CAC respecto a la banca comercial tradicional, si existen diferencias significativas y de ser así, cómo se explicarían.

Con el estudio realizado es posible observar que las CAC de mayor tamaño implementan la RSE o están en condiciones e interés de hacerlo, sin embargo es relevante conocer cuáles son los patrones explicativos de este comportamiento y a su vez los factores relevantes para su inclusión en la gestión al interior de este tipo de organizaciones, es decir cómo influyen variables como la localización, número de socios, patrimonio, antigüedad, tipo de supervisión estatal, etc.

Otro tema relevante es conocer cuál es la *performance* de las CAC en materia de RSE, al evaluarla respecto de los valores y principios cooperativos y no solamente por los parámetros definidos para las empresas capitalistas convencionales, existen instrumentos internacionales que permitirían realizar este tipo de investigación.

Y por último, es necesario ampliar la muestra de este estudio para conocer en detalle el “estado del arte” de las CAC chilenas en materia de RSE, para en un segundo paso conocer su disposición a incorporarla dentro de su gestión, cuáles son los factores que inciden en esta decisión y en definitiva cuáles son los efectos para el sector.

Como se puede apreciar, esta línea de investigación tiene un alto potencial de desarrollo científico, con el objetivo de ampliar las fronteras del conocimiento y en este caso, un conocimiento científico aplicado que contribuirá a potenciar a un sector relevante de la economía social; este tipo de trabajos pueden ser implementados en diversos países, amplificando su poder explicativo.

## BIBLIOGRAFÍA

ALVARADO, A. y SCHLESINGER, M. (2008): "Dimensionalidad de la responsabilidad social empresarial percibida y sus efectos sobre la imagen y la reputación: una aproximación desde el modelo de Carroll", *Estudios Gerenciales*, nº 24, pp. 37-59.

ALVARADO, A., BIGNÉ, E. & CURRÁS, R. (2011): "Perspectivas teóricas usadas para el estudio de la responsabilidad social empresarial: Una clasificación con base en su racionalidad", *Estudios gerenciales*, Vol 27, nº 118, pp. 115-137.

BAREA, J. (1990): "Concepto y agentes de la Economía Social", CIRIEC-España, *Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa*, nº 8, octubre 1990, pp. 109-117.

BELHOUARI, A., BUENDÍA, I., LAPOINTE, M., TREMBLAY, B. (2005): "La responsabilidad social de las empresas: ¿un nuevo valor para las cooperativas?", *CIRIEC-España, Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa*, nº 53.

BOLLAS, H.M., SEGUI-MAS, H. (2012): "La verificación de las memorias de RSC en las cooperativas de crédito españolas". En: *VII Congreso Internacional Rulescoop, Economía social: identidad, desafíos y estrategias*, Valencia-Castellón (España).

CARRIGAN, M., ATTALLA, A. (2001). "The myth of the ethical consumer – do ethics matter in purchase behaviour?. *Journal of Consumer Marketing*, nº 7, pp. 560-578.

CARROLL, A. (1979): "A three-dimensional conceptual model of corporate performance", *Academy of Management Review*, nº 4, pp. 497–505.

CHAVES, R. (1999). "La economía social como enfoque metodológico, como objeto de estudio y como disciplina científica". CIRIEC-España, *Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa*, nº 33, pp. 115-139.

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

DEFOURNY, J. (1993). Orígenes, contextos y funciones de un tercer gran sector. En MONZÓN, J.L., DEFOURNY, J (Dir.), *Economía social: entre economía capitalista y economía pública*, (pp. 17-39). España, CIRIEC-España.

FECHER, F., CHAVES, R. & MONZON, J.L. (2012): "Introduction: Recent trends in social economy", *Annals of Public and Cooperative Economics*, Blackwell, Oxford, USA.

Foro de Expertos sobre RSE (2007): "Las políticas públicas de fomento y desarrollo de la RSE en España", Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales de España.

GARRIGA, E., Melé, D. (2004). "Corporate social responsibility theories: mapping the territory". *Journal of Business Ethics*, nº 53, pp. 51–71.

MAON, F., LINDGREEN, A. & SWAEN, V. ((2010): "Organizational stages and cultural phases: A critical review and a consolidative model of corporate social responsibility development", *International Journal of Management Reviews*. USA.

McWILLIAMS, A., SIEGEL, D. & WRIGTH, M. (2006): "Corporate Social Responsibility: Strategic Implications" (Editorial). *Journal of Management Studies*, nº 43, pp. 1-18.

MONEVA, J. & ORTAS, E.(2008): “información de sostenibilidad y performance financiera en el mercado español: especial referencia al sector financiero”, *Ekonomiáz*, nº 66, pp 246-265.

MONEVA, J., ORTAS. E., & ACERO, I., (2013): “Divulgación de la información de la responsabilidad social en las cooperativas de crédito y cajas de ahorro aragonesas”, *CIRIEC-España, Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa*, nº 77.

MONZÓN, J. & CHAVES, R. (2012): *La Economía Social en la Unión Europea*. CIRIEC y Comité Económico y Social Europeo.

MONZÓN, J., ANTUÑANO, I. (2012), *Cooperativismo y Responsabilidad Social de la empresa*, CIRIEC-España editorial, Valencia.

MONZÓN, J.L. (1993). La Economía Social: Tercer Sector de un nuevo Escenario. En MONZÓN, J.L, DEFOURNY, J (Dir.), *Economía social: entre economía capitalista y economía pública*, (pp. 11-16). España, CIRIEC-España.

MONZON, J.L. (1996): “Raíces y perspectivas de la economía social”, *Documentación Social*, nº 103, pp.

MONZON,J.L. (1987): “La economía social en España”, *CIRIEC-España, Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa*, nº 0, pp. 19-29.

SALKIND, N. (1998): *Métodos de investigación*, México, Prentice-Hall.