

**Responsabilidad social y valores en las cooperativas de servicio del
sector eléctrico del estado Zulia**
SOCIAL RESPONSIBILITY AND VALUES IN THE COOPERATIVES
OF ELECTRICAL SERVICES OF ZULIA STATE

Natasha CARACCIOLA S(*)

RESUMEN

El propósito de esta investigación fue analizar la responsabilidad social como manifestación de los valores en las cooperativas de servicio del Sector Eléctrico del Estado Zulia. Se realizó un estudio de campo, de tipo descriptivo, teniendo como fuente de información primaria a todos los directivos pertenecientes a las 37 Cooperativas activas que prestan sus servicios a las empresas eléctricas ENELVEN y ENELCO del estado Zulia. Entre los resultados se destaca la ausencia de los rasgos de responsabilidad social ante los agentes de influencia interna y la presencia medianamente alta ante los agentes de influencia externa. En cuanto a los valores presentes en las cooperativas, ninguno obtuvo una presencia muy alta, por lo que se concluyó que no están alineados a los establecidos para las cooperativas. La responsabilidad social no se reflejó como manifestación de los valores cooperativos.

Palabras Clave: Responsabilidad Social, Valores, Cooperativas, Venezuela.

ABSTRACT

The intention of this investigation was to analyze social responsibility as an expression of values in the 37 workers cooperatives recently created by the two principal electricity companies in the state of Zulia, ENELVEN and ENELCO. Interviews with directives of these cooperatives show an absence of social responsibility towards the internal agents, and a moderately high presence towards external agents. Interviews show also that the cooperative values are relatively absent in these cooperatives. It may be stated that social responsibility does not reflect cooperative values.

Key Words: Social Responsibility, Values, Cooperatives, Venezuela

INTRODUCCIÓN

Las organizaciones son los principales actores en una economía de mercado, agentes de la apertura comercial y la globalización. Si bien el crecimiento económico que promueven en un país no garantiza el desarrollo equilibrado del mismo, si tiene un alto impacto en las relaciones económicas, políticas, sociales y en el medio ambiente que integra una sociedad. Esto hace que su desempeño requiera de una gran responsabilidad, así como su participación en sentar las bases para lograr un desarrollo sustentable y equitativo.

El concepto de responsabilidad social considera estos aspectos, tomando en cuenta valores y principios a favor del desarrollo sustentable: promueve sistemas que integran aspectos ambientales y sociales en la toma de decisiones, incorpora el diálogo abierto, una mayor vinculación con las partes afectadas e interesadas, reporta sobre su desempeño, retribuye a la sociedad lo que de ella toma, proporcionando productos o servicios de calidad.

En el contexto señalado, las organizaciones deben familiarizarse con las variantes del entorno; mantener, al mismo tiempo, suficiente estabilidad para alcanzar los niveles de efectividad y eficiencia exigidos por los diferentes grupos de interés a los que afecta su actuación.

Como parte de este medio anteriormente descrito, surgen las cooperativas como organizaciones de la economía social, cuyo objetivo primordial es servir a todos sus miembros, a la vez que busca un impacto benéfico en el seno de la comunidad en la que despliega sus actividades.

Las Cooperativas son sociedades de personas legalmente constituidas que se unen con la finalidad de resolver necesidades comunes mediante la creación de una empresa de propiedad colectiva; son asociaciones autogestionarias en las cuales el proceso de toma de decisiones es de carácter democrático. Las cooperativas se fundamentan en principios y valores que las diferencian de las demás empresas. En Venezuela están regidas por la Ley Especial de Asociaciones Cooperativas.

Al igual que las empresas mercantiles, se desenvuelven en el mercado, ante lo cual no sólo deben ser eficientes y competitivas, sino que además deben cumplir y mantener sus principios cooperativos, los cuales han de ser aplicados en sus actividades diarias y en su relación con su entorno.

Atendiendo a las consideraciones mencionadas, mediante esta investigación

se pretende disponer de información relevante que les de orientación a las organizaciones cooperativas, a fin de mantener su sostenibilidad en el tiempo, adaptándose a las nuevas exigencias del mercado, logrando un mayor aprovechamiento de sus recursos, mejorando su desempeño y sin dejar de cumplir su responsabilidad social como manifestación de sus valores cooperativos.

Algunas consideraciones sobre responsabilidad social y valores

Según Guédez (2006) puede decirse que la responsabilidad social es un conjunto de estrategias que permiten identificar, atender, anticipar y sobrepasar, las necesidades, expectativas y capacidades de los grupos de interés internos y externos. Es decir, se puede entender la responsabilidad social, como la respuesta de las organizaciones a las expectativas de los sectores y agentes internos y externos con los que interactúa. Para Chiavenato (2006) la responsabilidad social significa el grado de obligaciones que una organización asume por medio de acciones que proyectan y mejoren bienestar de la sociedad a medida en que busca alcanzar sus propios intereses. En general representa la obligación de la organización de adoptar políticas y asumir decisiones y acciones que benefician a la sociedad. Para Certo (2001), la responsabilidad social corporativa es la obligación que tiene la gerencia de tomar acciones para proteger y mejorar tanto el bienestar de la sociedad como un todo, así como los intereses de la organización. Carneiro (2004) destaca que la responsabilidad social se puede delimitar en base a dos perspectivas que abarca: la interna (asociados y/o trabajadores) y la externa (comunidad, proveedores y clientes).

Los valores constituyen una dimensión importante en la organización. Para García y Dolan (2003), el valor compartido es una convicción o creencia estable en el tiempo de que un determinado modo de conducta o una finalidad existencial son personal o socialmente preferibles a su modo opuesto de conducta o a su finalidad existencial contraria. Blanchard y O'Connor (1997) afirman que cuando se alinean alrededor de valores compartidos y se unen en una misión común, personas comunes y corrientes, pueden lograr resultados extraordinarios en la gestión organizacional. Para Carneiro (2004), los valores son los impulsores principales de la actuación de las personas y de las organizaciones, son los que otorgan cohesión y sentido de pertenencia, establecen compromisos éticos, entre sus miembros, y de la organización

con sus clientes y proveedores. Según los valores que posean los directivos y/o asociados, tomarán las decisiones y se comportarán en razón de ser responsables o no con los agentes con los que interactúa (asociados, clientes, proveedores, comunidad). Así pues entonces, la responsabilidad social deberá ser una manifestación de los valores compartidos en una organización. En general la responsabilidad social representa la obligación de la organización de adoptar políticas, asumir decisiones y acciones que beneficien a la sociedad y a los integrantes de la misma.

La Cooperativa, una organización particular

Las cooperativas son organizaciones que nacen con el propósito de satisfacer necesidades colectivas de grupos de personas, mediante empresas colectivas de gestión democrática, utilizando los recursos disponibles de la sociedad y sometidas a las normas vigentes del sistema económico donde operan. El Cooperativismo es un movimiento socioeconómico de carácter mundial. Las organizaciones que lo integran se rigen por siete principios, definidos por la Alianza Cooperativa Internacional. Estos principios son los siguientes:

1. Asociación abierta y voluntaria
2. Gestión democrática de los asociados
3. Participación económica de los asociados.
4. Autonomía e independencia.
5. Educación, entrenamiento e información.
6. Cooperación entre cooperativas o intercooperación
7. Compromiso con la comunidad.

La Ley venezolana sobre Asociaciones Cooperativas (2001) en su artículo 2 define las cooperativas como “Asociaciones abiertas y flexibles, de hecho y derecho cooperativo, de la economía social y participativa, autónomas, de personas que se unen mediante un proceso y acuerdo voluntario, para hacer frente a sus necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales comunes, para generar bienestar integral, colectivo y personal por medio de procesos y empresas de propiedad colectiva, gestionadas y controladas democráticamente”. En esta definición se puede destacar el énfasis dado a la

satisfacción de necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales, y a la dimensión empresarial de gestión democrática.

Además del carácter empresarial de las cooperativas para satisfacer las necesidades económicas de las personas que la integran, estas empresas son un instrumento de realización del derecho de participación del ciudadano en la vida económica, social, cultural, del país; así las cooperativas contribuyen al desarrollo social y económico de las comunidades.

Como lo mencionan Chirinos y Chinchilla (2003) las cooperativas como empresas colectivas pueden realizar cualquier actividad económica-social, con la finalidad de satisfacer necesidades de sus miembros y de la comunidad. Para ser sustentables deben ser rentables, pero la definición de rentabilidad está referida a la producción de un excedente económico y al lucro sobre un capital invertido. Parte de los excedentes pueden repartirse entre los socios, pero no en función del capital aportado sino de la participación en las actividades de la cooperativa. La cooperativa tiene una doble naturaleza, siendo a la vez asociación de personas y empresa. Es formada por un grupo de individuos que teniendo necesidades comunes, crean una empresa para satisfacerlas.

Las cooperativas son organizaciones diferentes a las tradicionales, pues en éstas el capital es el factor primordial en el manejo del poder. En las cooperativas, que son asociaciones de personas, el poder de decisión no se define en función del capital invertido, sino que todos los socios tienen el mismo derecho a partir de la regla un socio= un voto.

Por su característica de propiedad colectiva, una cooperativa constituye una entidad que se diferencia claramente de los otros tipos de organizaciones empresariales. Sin embargo, participa del mercado al igual que cualquier otra empresa, pero bajo un mecanismo organizativo basado en la responsabilidad social, la equidad y solidaridad de sus integrantes.

Las Cooperativas en Venezuela en la actualidad

Para los años setenta las cooperativas que predominaban en Venezuela eran las cooperativas de ahorro y crédito, que alcanzan para esta fecha 118. También se desarrolló un sector de cooperativas de vivienda con 23 existentes para 1970 y 1.284 viviendas construidas, según cifras de la Superintendencia Nacional de Cooperativas (Martínez Terrero, 1972).

En la década de 1970-1980, se dicta la Ley de Cooperativas de 1975, vigente hasta el año 2001. En el contexto de la bonanza petrolera de la década de los setenta, se creó en 1976 el Fondo de Desarrollo Cooperativo, fondo administrado por Corpoindustria, para canalizar la asistencia financiera del Estado a las cooperativas. El mismo año se creó la Central Cooperativa Nacional de Venezuela (CECONAVE), que agrupaba las centrales cooperativas regionales creadas a partir de finales de la década 1960. También organismos como el Instituto Agrario Nacional (IAN), organismo responsable de la Reforma Agraria de 1960, y el Ministerio de Agricultura y Cría (MAC), realizaron acciones de promoción de las cooperativas entre los productores agrícolas.

A partir de 1999, con el gobierno de Hugo Chávez, se ha observado un mayor interés y apoyo del Estado al desarrollo cooperativo en el país. En el Capítulo VII "De los Derechos Económicos" de la Constitución Bolivariana de 1999, el Artículo 118 dispone que: "se reconoce el derecho de los trabajadores y trabajadoras, así como de la comunidad para desarrollar asociaciones de carácter social y participativo, como las cooperativas, cajas de ahorro, mutuales y otras formas asociativas. Estas asociaciones podrán desarrollar cualquier tipo de actividad económica de conformidad con la ley. La ley reconocerá las especificidades de estas organizaciones, en especial, las relativas al acto cooperativo, al trabajo asociado y su carácter generador de beneficios colectivos. El Estado promoverá y protegerá estas asociaciones destinadas a mejorar la economía popular y alternativa".

Como lo menciona Giraldo (2005), "en Venezuela a partir del año 1999, el Estado venezolano se ha dedicado al desarrollo de la organización social, dirigido a las comunidades para que se organicen en asociaciones y puedan ser los propios administradores o gestores de la producción, comercialización y consumo de los productos, como es el caso del cooperativismo". Se promovió la creación de cooperativas por medio de diversos mecanismos en prácticamente todos los ámbitos económicos del país, asumiendo su protección y promoción, a través de facilidades de financiamiento, asistencia técnica y capacitación.

Mientras en el año 2000 la Superintendencia Nacional de Cooperativas registraba apenas mil cooperativas, para marzo del 2006 se han registrado unas 90 mil cooperativas, de acuerdo a cifras suministradas por el organismo de control (SUNACCOOP, 2006).

Se asume la economía social y el desarrollo endógeno como política de Estado en el plan de desarrollo económico y social 2.001 – 2.007. En 2001 se promulga la Ley Especial de Asociaciones Cooperativas, que facilita la creación de estas organizaciones, reduciendo el número mínimo de miembros de siete a cinco, y simplificando los procedimientos para su legalización. También se colocaron cuantiosos recursos financieros a disposición de las nuevas cooperativas de trabajo.

Según Fernández (2006), en el caso concreto de Venezuela, existen serias dudas respecto al éxito de las cooperativas y otras organizaciones de la economía social que se han venido conformando a partir del año 2000, dudas que giran en torno a si existe participación en la toma de decisiones por quienes las conforman y en consecuencia, dudas respecto a cuan democráticas son realmente.

Adicionalmente la referida autora afirma que hay el temor de que no sean capaces de cumplir sus objetivos en términos de los servicios o de las tareas que deben realizar, se piensa que al reducirse o finalizar por cualquier razón el apoyo brindado por el Estado, necesariamente van a desaparecer pues no están bien cimentadas en los valores y principios del cooperativismo, no son competitivas, carecen de mercado, y lo más grave, se trata de organizaciones “oportunistas” que están aprovechando la coyuntura.

Giraldo (2005) menciona que en Venezuela, el cooperativismo ha sufrido numerosas críticas por las debilidades y fracasos que se han presentado, por su crecimiento desmesurado, desordenado, debido a las ligerezas en el proceso de constitución de cooperativas. Así mismo, se han observado algunas debilidades en el funcionamiento de las cooperativas. Al respecto, la Superintendencia Nacional de Cooperativas, ha recibido denuncias sobre infracciones, de acuerdo a estadísticas de la Consultoría Jurídica, el 45 % de las denuncias corresponden a malversación de fondos, 30% a exclusiones, 15 % a actividades desarrolladas por no asociados y 10 % a negativas de ingreso a trabajadores, (SUNACOO, 2006), lo que determina una falta de identidad, o la no asunción de los principios cooperativos que caracterizan a estas asociaciones. Se reconocen incumplimientos del principio de libre adhesión, de democracia interna societaria, de participación activa de los socios, de educación y formación cooperativa, lo que pone en peligro la vida de estas asociaciones y el fin para el cual han sido establecidas.

Giraldo (2005) afirma que el insuficiente arraigo de los valores y principios universales que definen y orientan el comportamiento de los miembros de una Cooperativa, donde el factor humano está por encima del factor capital, es una debilidad en muchas de ellas, pero que puede ser corregida con las acciones educativas adecuadas, para así evitar los errores más comunes, como lo son la insuficiente preparación, la falta de conocimientos sobre las Cooperativas, la mala administración de las mismas y la excesiva ayuda financiera por parte del Estado.

Graterol (2005) señala que para obtener éxito, las cooperativas no sólo deben ser competitivas sino además, han de mantener las características propias de su naturaleza: ser empresas que gestionen democráticamente sus propios miembros, y que siguen el impulso de sus asociados con la propiedad de compartir proporcionalmente los aportes y/o operaciones realizadas. Para las cooperativas, el éxito no es sólo el logro de una alta productividad, competitividad y eficiencia, sino también la mejora de la calidad de vida y desarrollo socioeconómico de la población.

El Estado ha promovido y desarrollado políticas de seguimiento y control de las Asociaciones Cooperativas, a través de la Superintendencia Nacional de Cooperativas (SUNACOO), y de un Plan Nacional de Fiscalización. Un gran número de cooperativas fueron sancionadas mediante la aplicación de este plan, y se descubrieron varios casos de presunta malversación de fondos. Por esta razón, se ha creído conveniente la ejecución a partir de 2007 de un Plan Nacional de Educación Cooperativa.

Las cooperativas en los servicios públicos y en empresas públicas

Las empresas públicas como Petroleros de Venezuela, y las empresas de servicios públicos, en particular de agua y electricidad, han impulsado la formación de cooperativas para la realización de algunas de sus operaciones. Es así como las empresas de servicio eléctrico del estado Zulia (Enelven y Enelco) han incluido en su plan estratégico 2004-2007 la creación de cooperativas. En 2004, se crearon 84 cooperativas con contratos de servicios con la empresa. Inciarte (2007) menciona que las empresas del sector eléctrico del estado Zulia han proporcionado adiestramiento y asesoría legal para la conformación de cooperativas, pero no todas logran permanecer activas en el tiempo. Bien sea por problemas en la administración, cumplimiento de las responsabilidades inherentes a los cargos directivos, desconocimiento de lo

que implica ser asociado y la no puesta en práctica de los valores cooperativos, entre otras razones.

Metodología de la investigación

Se realizó una investigación de las 37 cooperativas que prestan sus servicios a ENELVEN (Energía Eléctrica de Venezuela) y ENELCO (Energía Eléctrica de la Costa Oriental del lago), empresas que suministran el servicio de electricidad a todo el estado Zulia. Las cooperativas en estudio prestan servicios de instalación, mantenimiento en general, construcción de tendidos eléctricos de alta y baja tensión, mantenimiento industrial, servicios de protección integral de personas y bienes, servicios de asesoramiento en el área social y comercial para la comunidad, entre otros. La investigación fue realizada en el periodo comprendido entre los meses de Agosto y Octubre del 2007.

La investigación tiene como objetivo determinar que rasgos de la responsabilidad social están presentes en las cooperativas, así como caracterizar los valores presentes en las mismas, mediante entrevistas con los directivos de estas organizaciones. La población estuvo conformada por todos los directivos o coordinadores que forman parte de la estructura mínima organizacional de las Cooperativas activas en el 2007 y que prestaban servicios a las empresas ENELVEN y ENELCO. Se entrevistaron a cinco personas por cooperativa. Entonces el número total de encuestados es de 185 personas que ocupan cargos directivos.

Se les aplicó un cuestionario autoadministrado con escala tipo Lickert con cinco alternativas de respuesta (1-Nunca, 2-Casi Nunca, 3- A veces, 4- Casi siempre, 5- Siempre), conformado por 61 preguntas referentes a las variables en estudio.

En referencia al porcentaje de las distribuciones de frecuencia, al ser mayor de 50%, esto significara bien sea ausencia o presencia del indicador a analizar. Debido a que las variables objeto de estudio son fundamentales para las cooperativas, ya que son su razón de ser como tipo de organización, al momento de interpretar el grado de presencia del indicador, sub-dimensión, dimensión o variable, se tendrá lo siguiente:

Cuadro 1. Baremo de interpretación

Porcentaje	Interpretación
51 – 67	Medianamente alta
68 – 84	Alta
85 – 100	Muy Alta

Fuente: Caracciolo (2007)

Para la validez, se utilizó el juicio de 12 expertos y la *t* de Student para la validez discriminante, asimismo para el cálculo de confiabilidad del instrumento se empleó el método de Cronbach.

Resultados de la investigación

La responsabilidad social se analizó en función de los agentes de influencia interna (asociados) y los de influencia externa (proveedores, clientes, comunidad) con los cuales interactúan las cooperativas de servicio en estudio

Para determinar la responsabilidad social presente en las cooperativas estudiadas con respecto a los agentes de influencia interna, se definieron en dos sub-dimensiones: Gestión del recurso humano y Seguridad en el trabajo.

En referencia a la dimensión gestión del recurso humano, ésta obtuvo como resultado una ausencia del 60,2%, la cual es el resultado de los indicadores nivel de participación de los asociados con un 58,3% y compromiso con el desarrollo de los asociados con un 78,7% de ausencia.

Según Ferrer et al. (2003) una organización responsable promueve la participación en la toma de decisiones de todos los niveles de la organización, la instauración de un modelo de comunicación que irradie la información de todo el sistema y promueve una cultura de la confianza en la que cada sujeto involucrado responde por sus acciones.

En este orden de ideas, según lo refiere la LEAC (2001), en cuanto a la definición y principios de este tipo de organización, la participación es un elemento fundamental para su correcto funcionamiento. En las cooperativas estudiadas, este indicador tuvo una presencia medianamente alta, por lo que existe un espacio de mejoramiento para que estas cooperativas sean organizaciones responsables ante su grupo de interés interno.

En lo que se refiere al compromiso con el desarrollo de los asociados, los encuestados afirmaron que la cooperativa promueve la formación a través de talleres de capacitación formal en un 16,9%, realiza actividades de formación permanente en un 22,5%, mantiene actividades de capacitación para el perfeccionamiento continuo de los asociados en un 24,6%, resultando 21,3% como media del indicador, es decir, el compromiso con el desarrollo de los asociados es relativamente bajo, lo que significa un incumplimiento del quinto principio cooperativo, el de educación. Dicho resultado se asemeja al obtenido por Graterol (2005), quien en su estudio sobre las cooperativas contratadas por HIDROANDES, encontró que la educación e información son deficientes, y que la mayoría de los socios entrevistados declararon que se enteraron de obligaciones en actividades de educación a través de fiscalizaciones que recientemente recibieron por parte de la Superintendencia Nacional de Cooperativas.

En referencia a la dimensión seguridad en el trabajo se obtuvo como resultado una presencia del 53,1% medianamente alta, la cual es el resultado de los indicadores condiciones de trabajo 51,7%, programas de seguridad laboral 54,9% y prevención de riesgos laborales con un 52,6%.

Para Carneiro (2004) el decrecimiento e incluso la eliminación de la siniestralidad laboral es parte también de la responsabilidad social y ha de prestársele la debida atención. El cuidado en la salud y la prevención de riesgos laborales han de completar la normativa que exista al respecto, de tal manera de que no se convierta en un mero cumplir con los preceptos leales, sino que vaya mucho más allá. Ante lo cual y en función de los resultados obtenidos, la seguridad en el trabajo debería tener una presencia muy alta, en función del tipo de trabajo que realizan las cooperativas a las empresas eléctricas ENELVEN y ENELCO.

Como se puede observar en la tabla 1, la gestión del recurso humano tiene una ausencia del 60,2%, mientras que la seguridad en el trabajo tiene una presencia del 53,1% por lo que la media de la dimensión interna de la responsabilidad social es de un 46,4 %: al tener una presencia inferior al 50%, esta dimensión tiene poca importancia en las cooperativas objeto de estudio.

Tabla 1. Responsabilidad social Interna

Responsabilidad social: Interna	% Ausencia	% Presencia
Gestión del recurso Humano	60,2	39,8
Nivel de participación de los asociados	41,7	58,3
Compromiso con el desarrollo de los asociados	78,7	21,3
Seguridad en el Trabajo	46,9	53,1
Prevención de riesgos laborales	47,4	52,6
Programas de seguridad laboral	45,1	54,9
Condiciones de trabajo	48,3	51,7
Media de la Dimensión	53,6	46,4

Fuente: Caracciolo (2007)

En las cooperativas, donde los asociados deben autogestionarse, es decir, la responsabilidad social interna la ejercen sobre ellos mismos, los indicadores deberían tener una puntuación muy alta. Sin embargo, se observa que existe un bajo cumplimiento en cuanto a la satisfacción de las necesidades de sus asociados.

Para determinar los rasgos de la responsabilidad social presentes en las cooperativas de servicio del sector eléctrico con respecto a los agentes de influencia externa, este propósito se enmarcó en tres sub-dimensiones: Proveedor, Cliente (ENELVEN y ENELCO) y Comunidad.

En cuanto a la sub-dimensión proveedor, se obtuvo como resultado una presencia del 51,1% medianamente alta, la cual es el resultado de los indicadores selección de proveedores 35,9% y sociedad con los proveedores con un 66,2%.

En tal sentido, Chirinos y Chinchilla (2003) afirman que para la aplicación del principio de integración de las cooperativas, éstas deben incluir entre sus proveedores a otras cooperativas u organizaciones de carácter social y deben ayudarse mutuamente para su desarrollo en conjunto, hacia organizaciones estables y fortalecidas, con acceso a la información y la tecnología. Atendiendo a estas consideraciones y contrastándolas con los resultados obtenidos en el indicador selección de proveedores, se puede notar como las cooperativas objeto de este estudio no aplican el principio de cooperación que debería

tener dichas empresas, según lo refiere la Ley Especial de Asociaciones Cooperativas.

Así también, de acuerdo con Server y Villalonga (2005) las empresas deben ser conscientes de que sus resultados sociales pueden verse afectados por las prácticas de sus proveedores, pues estas pueden influir en la calidad del servicio que se espera lograr. Ante lo cual las cooperativas deben tomar conciencia de la importancia de sus proveedores, pues el resultado obtenido en este aspecto fue medianamente alto.

En referencia a la responsabilidad social ante sus clientes (ENELVEN y ENELCO), se obtuvo como resultado una presencia del 72,7%, es decir alta, la cual es el resultado de los indicadores calidad de atención 76,4% y conocimiento de los daños potenciales con un 69,0%.

En función de los indicadores referentes al cliente, se puede notar como las cooperativas opinan que le dan importancia a sus clientes, lo que le puede dar una ventaja competitiva en función de lograr su objetivo primordial como lo es cumplir con las expectativas de los clientes, como lo menciona Ferrer et al. (2003), el requisito principal para que la relación entre una empresa y su clientela sea congruente, es que se base en una verdadera actitud de servicio, es decir, que trate de contribuir con sus necesidades y expectativas en cuanto a productos y servicios.

En la sub-dimensión comunidad, se obtuvo como resultado una ausencia del 64,5%, la cual es el resultado de los indicadores relaciones con la comunidad en un 68,3%, inversiones sociales con un 70,0% y trabajo voluntario con un 55,2%, todos en ausencia.

Según Guèdez (2002) las empresas tienen la responsabilidad de cooperar en la solución de problemas que le atañen como miembro de la comunidad donde operan, pues no hay manera de abstraerse del espacio y el tiempo donde se insertan. La realidad la obliga a tomar conciencia no solo del medio ambiente mencionado, sino de problemas con los cuales coexiste: la pobreza, la inseguridad, la salud, la educación, la cultura.

De acuerdo a lo antes citado, vale acotar como en este estudio los resultados del indicador relaciones con la comunidad denotan como en las cooperativas no se refleja la toma de conciencia de la comunidad en la cual están inmersas, pues no ofrecen oportunidades de formación a la gente de las comunidades y no se realizan acciones que contribuyen a mejorar el medio ambiente de la comunidad a la cual pertenecen. Este resultado es similar al

obtenido por Graterol (2005) quien obtuvo al evaluar el principio de Interés por la comunidad, que la mayoría absoluta de las cooperativas no realizan proyectos específicos para la comunidad.

Para Caravedo (2000) la inversión social es como la acción social realizada en forma directa por la empresa, persigue un impacto en la comunidad vecina o ámbito geográfico de influencia y esta motivada por la obtención de beneficios para la empresa como imagen, reputación y lealtad hacia la empresa, originando beneficios para la comunidad.

No obstante al observar los resultados del indicador inversión social, se puede resaltar como las cooperativas objeto de estudio no participan en proyectos de desarrollo local para contribuir con el desarrollo sostenible y no planifican actividades de impacto social en la comunidad, denotándose esto como una característica de la ausencia de responsabilidad social para con la comunidad.

Los resultados del indicador trabajo voluntario señalan como las cooperativas no dan muestra de realizar actividades en beneficio de la comunidad, en contraste con lo mencionado por Certo (2001) quien afirma que las empresas como miembros activos de la sociedad, tienen la responsabilidad de participar en la resolución de problemas y retos.

Así también, Tous y Ciruela, (2005) afirman que las cooperativas tienen un compromiso con la comunidad, como principio sagrado del movimiento cooperativista, referido en la LEAC (2001), llamado compromiso con la comunidad. Los resultados de la sub-dimensión comunidad son opuestos a lo que debería ser, según los principios cooperativos, ya que todos los indicadores denotaron ausencia de los mismos en referencia a la comunidad.

Fernández (2005) explica que en el ámbito o la dimensión externa de la empresa, la responsabilidad social se evalúa sobre la integración y colaboración de la misma en su entorno local, es decir con la comunidad, sus clientes, así como el nivel de control que tiene la empresa en relación con los proveedores.

En función de lo mencionado anteriormente y observando los resultados, en cuanto a la responsabilidad social ante los agentes de influencia externa, como lo son, los proveedores, la comunidad y el cliente, se puede observar en la tabla 2, como la media de la dimensión externa de la responsabilidad social fue de un 53,1%, es decir, esta presente dicha dimensión en las cooperativas objeto de estudio, más sin embargo su presencia es medianamente alta.

Tabla 2. Responsabilidad social externa

Responsabilidad social: Externa	% Ausencia	% Presencia
Proveedores	49,0	51,1
Selección de proveedores	64,1	35,9
Sociedad con los proveedores	33,8	66,2
Cliente	27,3	72,7
Calidad de atención	23,6	76,4
Conocimiento de daños potenciales	31,0	69,0
Comunidad	64,5	35,5
Relaciones con la comunidad	68,3	31,7
Inversiones sociales	70,0	30,0
Trabajo Voluntario	55,2	44,8
Media de la Dimensión	46,9	53,1

Fuente: Caracciolo (2007)

Así también, para identificar los valores presentes que orientan el comportamiento de los asociados de las cooperativas de servicio del Sector Eléctrico, se determinaron dos dimensiones: valores instrumentales y valores finales. Para los valores instrumentales se utilizaron como sub-dimensiones: los valores ético-morales y los valores de competencia. Mientras que para los valores finales se utilizaron como sub-dimensiones: los valores ético-sociales y valores personales. (García y Dolan ,2003).

Entre los valores ético-morales, se destaca con el más alto puntaje el valor de la responsabilidad con un 66,2%, mientras que el valor solidaridad con el menor puntaje un 57,4%. Es así como el promedio de los valores ético-morales fue de un 61,8, lo que significa una presencia medianamente alta.

En referencia a los resultados obtenidos en los valores de competencia se puede notar una presencia alta en el valor trabajo en equipo con un 69,5%, mas sin embargo en el valor crecimiento mutuo tuvo una ausencia del 59,6%, resultando entonces una media de 54,9% para los valores de competencia, es decir, una presencia medianamente alta. Los valores instrumentales están presentes en las cooperativas objeto de estudio, pero con una presencia medianamente alta con un 59,5%. (Ver tabla 3),

Así también, los valores ético-sociales tuvieron como resultado una media de 67,3%, por lo que se puede afirmar que tienen una presencia medianamente alta. Siendo justicia social el valor con menor presencia al tener un 58,7%. En el mismo orden de ideas los valores personales obtuvieron como resultado un 68,8%, es decir, tienen una presencia alta.

En síntesis se puede decir que los valores finales tuvieron como resultado una media de 68,1%, por lo que se puede afirmar que tienen una presencia alta. Así también, como se puede observar en la tabla 3, el valor que resultó más bajo fue crecimiento mutuo con un 40,4% en cuanto a los valores instrumentales y justicia social en referencia a los valores finales con un 58,7%, dando como resultado la media de los valores presentes un 64,5 %, es decir, dichos valores están presentes en las cooperativas objeto de estudio, mas sin embargo su presencia es medianamente alta. Cabe destacar que los valores finales tuvieron una mayor puntuación que los valores instrumentales, es decir, que los cooperativistas encuestados desean lograr los valores a lo largo de su vida, pero aun no han implementado las acciones necesarias para alcanzarlos.

Así entonces, los valores caracterizados en la tabla 3 en su mayoría tienen una presencia medianamente alta, solo crecimiento mutuo no esta presente y los valores trabajo en equipo, igualdad, democracia y trabajo (esfuerzo propio) obtuvieron una presencia alta. Cabe destacar que ninguno de los valores presentes en las cooperativas tuvo una presencia muy alta, lo puede significar que los asociados requieren mejorar su sentido de identidad con la organización, en función de lo que afirma Denninson (2001) sobre la importancia de los valores en la definición del carácter fundamental y definitivo de la organización, ya que crean un sentido de identidad del personal con la misma.

Tabla 3. Resumen de los valores en las Cooperativas

Valores instrumentales	% Ausencia	% Presencia
Valores ético-morales	38,4	61,7
Honestidad	37,8	62,2
Responsabilidad	33,8	66,2
Solidaridad	42,6	57,4
Respeto	39,2	61,3
Valores de Competencia	45,1	54,9
Trabajo en equipo	30,5	69,5
Crecimiento mutuo	59,6	40,4
Media de la dimensión	40,6	59,4

Valores finales	% Ausencia	% Presencia
Valores ético-sociales	32,7	67,3
Democracia	29,8	70,2
Igualdad	22,0	78,0
Equidad	37,5	62,5
Justicia social	41,3	58,7
Valores personales	36,1	68,8
Éxito	32,2	67,8
Trabajo	32,1	69,8
Media de la dimensión	34,4	68,1

Fuente: Caracciolo (2007)

En función de establecer la correspondencia de los valores presentes respecto a los valores establecidos, se realizó una tabla con todos los valores presentes señalados en el objetivo anterior y se compararon con los establecidos en la ley mencionada (Ver tabla 4), para esto se calculó el porcentaje de desviación mediante la siguiente fórmula:

$$\% \text{ Desviación} = \%Ve - \%Vp$$

Vp: Valor presente, porcentaje de la opción siempre

Ve: Valor esperado, el cual debe ser como mínimo 85%, según el baremo establecido para un nivel muy alto de presencia.

El Cooperativismo se orienta por los siguientes valores establecidos en la LEAC, (2001): ayuda mutua, esfuerzo propio, responsabilidad, democracia, igualdad, equidad y solidaridad. Sus miembros promueven los valores éticos de honestidad, transparencia, responsabilidad social y compromiso por los demás. Con base a esto al aplicar la formula mencionada, la mayoría de los valores presentes en las cooperativas objeto de estudio, deberían tener una mínima desviación.

Tabla 4. Resumen del porcentaje de desviación de los valores cooperativos

Valores instrumentales	% Presencia	% Desv. Valor Cooperativo
Valores ético-morales	61,7	23,3
Honestidad	62,2	22,8
Responsabilidad	66,2	18,8

Solidaridad	57,4	27,6
Respeto	61,3	23,7
Valores de Competencia	54,9	30,1
Trabajo en equipo	69,5	15,5
Crecimiento mutuo	40,4	44,6
Media de la Sub-dimensión	58,3	26,7
Valores finales	% Presencia	% Desv. Valor Cooperativo
Valores ético-sociales	67,3	17,7
Democracia	70,2	14,8
Igualdad	78,0	7,0
Equidad	62,5	22,5
Justicia social	58,7	26,3
Valores personales	68,8	16,2
Éxito	67,8	17,2
Trabajo	69,8	15,2
Media de la Sub-dimensión	68,1	17,0
Media de la dimensión	63,2	21,8

Fuente: Caracciolo (2007)

Más sin embargo, al analizar la tabla 4 se puede notar como los valores instrumentales tienen mayor porcentaje de desviación. De estos los valores de competencia tienen la mayor desviación, específicamente el valor crecimiento mutuo, el cual se destaca por tener la mayor desviación con un 44,6%.

En cuanto a los valores finales, los ético-sociales son los que tuvieron mayor desviación, particularmente el de justicia social con un 26,3%. Al ordenar los valores en forma decreciente se pudo observar cuales son los que tienen mayor desviación, como son: crecimiento mutuo, solidaridad, justicia social, honestidad y equidad.

Al contrastar los rasgos de la responsabilidad social con los valores presentes en las cooperativas de servicio del sector eléctrico, se tomaron los datos de los indicadores de las variables responsabilidad social y valores, de tal manera de contrastar en una misma escala, los resultados obtenidos en referencia a la responsabilidad social con respecto a los valores, notándose, como son más bajos los puntajes en la variable responsabilidad social que los logrados en los valores presentes en las cooperativas objeto de estudio.

En tal sentido, al comparar la media de los datos de cada variable se puede corroborar lo mencionado anteriormente, en donde la media de la variable valores es de 63,5%, presencia medianamente alta, mientras que para la responsabilidad social no llegó ni a un 50%.

Cabe señalar la coincidencia entre la ausencia del indicador compromiso con el desarrollo de los asociados, y la ausencia del valor crecimiento mutuo. Asimismo, existe una débil presencia de los valores de solidaridad, justicia social, honestidad y equidad, lo cual marca una desviación con respecto a los valores establecidos en la LEAC (2001). Dentro de este orden de ideas, cabe destacar que si bien algunos valores tuvieron una presencia medianamente alta, sobre todo los ético-morales en un 61,8%(honestidad, responsabilidad, respeto y solidaridad) y los éticos-sociales en un 67,3%(democracia, justicia social, igualdad, equidad), esto no se ve relegado en la misma medida en los rasgos de la responsabilidad social antes a los agentes de influencia interna y externa (asociados, clientes, proveedores, comunidad) con los que interactúan las cooperativas objeto de estudio. Es decir, la presencia de los valores cooperativos no significa necesariamente la aplicación de los mismos, al no verse reflejados en la aplicación de acciones referentes a la responsabilidad social.

CONCLUSIONES

Al determinar los rasgos de la responsabilidad social presentes en las cooperativas de servicio del sector eléctrico con respecto a los agentes de influencia interna (asociados), se puede concluir que éstos no están presentes en las cooperativas objeto de estudio, es decir, hay ausencia de la responsabilidad social con respecto a los asociados. Entre otras razones, esto es debido a que la gestión del recurso humano no está presente, es decir, tiene una ausencia del 60,2%, mientras que la seguridad en el trabajo tiene una presencia del 53,1%, medianamente alta.

Así también, se puede resaltar como el nivel de participación de los asociados fue medianamente alto y el compromiso con el desarrollo de los asociados dio como resultado que está ausente. Siendo estos dos indicadores fundamentales en el contexto de las cooperativas, el primero por ser su forma de tomar las decisiones y de organizarse. Y el segundo por el hecho fundamental de que las cooperativas deben tener obligatoriamente un comité de educación que debe velar por la capacitación de sus asociados.

En cuanto a la seguridad en el trabajo, esta tuvo una presencia medianamente alta, que puede estar dada por el hecho de que en su mayoría son cooperativas que prestan sus servicios en las instalaciones de las empresas eléctricas y no lo asumen como parte de su responsabilidad, esto a pesar de que está establecido que deben tener un fondo de protección social para cuando lo requieran sus asociados y para prevenir cualquier eventualidad.

Respecto a determinar los rasgos de la responsabilidad social presentes en las cooperativas ante los agentes de influencia externa, se destaca su alta presencia con el cliente, medianamente alta con los proveedores y ausente con la comunidad (en cuanto a la inversión social y el trabajo voluntario).

Tous y Ciruela (2005) señalan que las cooperativas tienen un compromiso con la comunidad, en razón del séptimo principio de la ACI. Este principio está recogido en el artículo de la Ley Especial de Asociaciones Cooperativas (LEAC 2001). Los resultados de la sub-dimensión comunidad son opuestos a lo que debería ser, según los principios cooperativos establecidos, ya que todos los indicadores denotaron ausencia de los mismos en referencia a la comunidad.

Con relación a los valores presentes que orientan el comportamiento de los asociados de las cooperativas, se concluye que los valores finales (ético-sociales y personales) tuvieron una presencia alta, mientras que la presencia de los instrumentales es medianamente alta (ético-morales y de competencia).

Así también, la mayoría de los valores caracterizados obtuvieron una presencia medianamente alta como son: honestidad, responsabilidad, solidaridad, respeto, equidad, justicia social, éxito, solo el valor crecimiento mutuo no está presente y los valores trabajo en equipo, igualdad, democracia y trabajo (esfuerzo propio) obtuvieron una presencia alta.

En referencia a establecer la correspondencia de los valores presentes respecto a los valores establecidos en la Ley Especial de Asociaciones Cooperativas, cabe destacar que ninguno de los valores presentes en las cooperativas tuvo una presencia muy alta, es decir, dichos valores no están alineados a los establecidos al momento de conformarse como una cooperativa.

En este orden de ideas, los valores que mayor desviación presentaron con respecto a los establecidos en la LEAC fueron en orden decreciente: crecimiento mutuo, solidaridad, justicia social, honestidad y equidad.

Con relación al contraste de los rasgos de la responsabilidad social con los valores presentes en las cooperativas de servicio del sector eléctrico, se concluye que éstos no están en correspondencia con los rasgos de la responsabilidad social tanto interna como externa, es decir, la responsabilidad social no se refleja como manifestación de los valores, a pesar de que los valores en su mayoría tuvieron una presencia medianamente alta.

REFERENCIAS

- BLANCHARD K. y O`CONNOR, M. (1997). *Administración por valores. Como lograr el éxito organizacional y personal mediante el compromiso con una misión y unos valores compartidos*. Grupo Editorial Norma. Colombia.
- CARAVEDO, B. (2000). *Responsabilidad social de la empresa: un eje para cambiar el país*. Instituto Peruano de Administración de Empresa (IPAE). Lima. Perú.
- CARNEIRO C., M. (2004). *La responsabilidad social corporativa interna: La nueva frontera de los Recursos Humanos*. Editorial Esic. Madrid.
- CELIS M., A. (2003). *El Nuevo Cooperativismo*. Vadell Hermanos Editores. Caracas. Venezuela
- CERTO, S. (2001). *Administración moderna*. Octava Edición. Bogotá, D.C. Editorial Pearson Educación de Colombia Ltda. Colombia.
- CHIAVENATO, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración*. McGraw-Hill. México.
- CHIRINOS ZÁRRAGA, E. y Chinchilla, H. (2003). "Productividad y empresas cooperativas". *Revista Venezolana de Ciencias Sociales*. Vol. 7 No. 1, p. Maracaibo. Estado Zulia. Venezuela.
- DENNISON D. (2001). *Cultura corporativa*. Editorial Legis. Santa Fe de Bogotá. Colombia.
- FERRER J., VÁSQUEZ, J. y PEREZ R. (2003). "Responsabilidad frente al cliente externo como elemento competitivo del sector metalmecánica". *Revista de Ciencias Sociales* Vol. IX, No. 2. Faces. Universidad del Zulia. Venezuela.
- FERNÁNDEZ, D., E. (2005). "Reflexiones en torno a la responsabilidad social de las empresas y la economía social". X Jornadas de investigadores en economía social y cooperativa. Universidad de Alicante .España.
- FERNÁNDEZ S, M. E. (2006). "Las cooperativas: organizaciones de la economía social e instrumentos de participación ciudadana". *Revista de Ciencias Sociales*, vol.12, no.2, p.237-253. Maracaibo. Estado Zulia. Venezuela.

- GARCÍA, S. y DOLAN, S. L. (2003). *La Dirección por Valores*. Madrid, España. Editorial McGraw-Hill Interamericana de España, S.A.
- GIRALDO P., M. (2005). "Modelo de autogestión para el cooperativismo". *Cayapa. Revista Venezolana de Economía Social*. Año 5, No. 10, p. 64-79.
- GRATEROL, Y. (2005). "El Balance Social Cooperativo en las cooperativas que prestan servicios de gestión del agua en el Estado Trujillo, Venezuela". *Cayapa. Revista Venezolana de Economía Social*. Año 5, N° 10, p. 176-180.
- GUÉDEZ, V. (2002). *La Ética Gerencial. Instrumentos Estratégicos que facilitan decisiones correctas*. Colección Temas Gerenciales. Caracas. Editorial Planeta Venezolana S.A.
- GUÉDEZ, V. (2006). *Ética y práctica de la responsabilidad social empresarial*. Editorial Planeta Venezolana S.A. Caracas.
- HERNÁNDEZ, S., et al. (2006). *Metodología de la Investigación*. Cuarta Edición. Mcgraw-Hill. México.
- INCIARTE, Y. (2007). *Las Cooperativas en Enelven y Enelco*. Departamento de desarrollo social. Entrevista personal. Enelven. Maracaibo. Estado Zulia.
- Ley Especial de Asociaciones Cooperativas. LEAC (2001). Editorial Coprotel. Venezuela.
- SERVER, R. y VILLALONGA, I. (2005) "La Responsabilidad Social Corporativa y su gestión integrada". *CIRIEC-España, Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa*. No 53 "Responsabilidad social de las empresas y economía social", p. 137-162. Disponible en: www.ciriec.es
- SUNACOOOP (2006). Superintendencia Nacional de Cooperativas. Sistema de información social de Cooperativas. Disponible en: www.sunacoop.gob.ve
- TOUS ZAMORA, D. y CIRUELA Lorenzo, A. M. (2005) "Responsabilidad social y cultura en las sociedades cooperativas agrarias. Modelo general de balance social". *CIRIEC-España, Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa*, No 53 "Responsabilidad social de las empresas y economía social", p. 209-240. Disponible en: www.ciriec.es