



LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL DESDE UN ENFOQUE COOPERATIVO: EL CASO DE CREDISERVIR-OCAÑA

CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY FROM A COOPERATIVE FOCUS:
THE CASE OF CREDISERVIR-OCAÑA

YESSICA MARÍA LUCAS LÓPEZ¹
KAREN LORENA RODRÍGUEZ CARREÑO²
YENIS PIEDAD OSORIO RIVERO³
LIZANDRO ÁNGULO RINCÓN⁴

Cómo citar:

Lucas, Y., Rodríguez, K., Osorio, Y. y Ángulo, L. (2021). La responsabilidad social empresarial desde un enfoque cooperativo: El caso de Crediservir-Ocaña. *Vía Innova*, 8(1), 86-99. <https://doi.org/10.23850/2422068X.3747>

¹ Especialista en Comunicación Organizacional, Filiación: Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña, Facultad de Educación, Artes y Humanidades, ymlucasl@ufpso.edu.co, Aguachica - Cesar.

² Especialista en Comunicación Organizacional, Filiación: Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña, Facultad de Educación, Artes y Humanidades, karenlorena0692@gmail.com, Ocaña, Norte de Santander.

³ Especialista en Auditoría de Sistemas, Filiación: Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña, Facultad de Ingenierías, yposorior@ufpso.edu.co, Ocaña, Norte de Santander.

⁴ Doctor en Comunicación, Filiación: Universidad del Tolima, Facultad de Ciencias Humanas y Artes, langulo@ut.edu.co, Ibagué, Tolima.

RESUMEN Este artículo analiza críticamente las experiencias de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) de la Cooperativa Especializada de Ahorro y Crédito, Crediservir de Ocaña, Norte de Santander, durante cuatro años (2015-2018). En primer lugar, se caracterizan las acciones de la Responsabilidad Social Empresarial de Crediservir con base en los principios del Pacto Global de las Naciones Unidas, se determinan las líneas de RSE que generan mayor visibilidad e impacto en el municipio de Ocaña y la región, y se establecen las debilidades y fortalezas de la Cooperativa con relación a sus prácticas ambientales, económicas y sociales. Se utiliza una metodología cualitativa, como lo es el estudio de caso. En particular, se aplican los métodos de la revisión documental, la entrevista a profundidad y el análisis DOFA. Los resultados y conclusiones indican que la Cooperativa avanza en el cumplimiento de algunas áreas de la Responsabilidad Social Empresarial, principalmente en el área ambiental, lo que le permite generar una ventaja competitiva frente a otras organizaciones de la misma naturaleza y afianzar su imagen e identidad corporativa.

Palabras clave: análisis, responsabilidad social empresarial, cooperativa, pacto global.

ABSTRACT This article critically analyzes the experiences of Corporate Social responsibility (CSR) of Cooperativa Especializada de Ahorro y Crédito, Crediservir from Ocaña, Norte de Santander, Colombia, during four years (2015-2018). Firstly, Corporate Social Responsibility actions of Crediservir are characterized based on the principles of the United Nations Global Compact, then, the CSR lines which generate the most visibility and impact in the municipality of Ocaña and the region are determined, and the weaknesses and strengths of the cooperative are established according to their environmental, economic, and social practices. A qualitative methodology is applied through a case study. In particular, the documentary research, in-depth interview, and SWOT analysis methods are applied. Results and conclusions indicate that the Cooperative advances towards accomplishing some aspects of Corporate Social Responsibility, mainly in the environmental area, which allows for the development of a competitive advantage in comparison to other organizations of the same nature and for the consolidation of its image and corporate identity.

Key words: Analysis, Corporate Social Responsibility, cooperative, global pact.

1. INTRODUCCIÓN

Recientemente, el concepto de Responsabilidad Social Empresarial ha comenzado a tener una legitimidad en las relaciones del mundo empresarial y se ha convertido en una ventaja competitiva en las decisiones que a diario se toman dentro de una organización (Flórez, 2020). Cada vez más aumenta el número de las organizaciones socialmente responsables que siguen lineamientos y estándares internacionales, entre ellos, el Pacto Global de Naciones Unidas, el cual se constituye en una propuesta que alienta el compromiso del sector privado, el sector público y la sociedad civil a alinear sus estrategias y operaciones con diez principios universalmente aceptados en cuatro áreas: Derechos Humanos, Estándares Laborales, Medio Ambiente y Lucha Contra la Corrupción, así como contribuir a la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) (Naciones Unidas, 2015).

Hoy, con un poco más de 9.500 empresas y 3.000 organizaciones, con sede en más de 160 países y más de 70 redes locales, el Pacto Global está divulgando ampliamente el mensaje de que cualquier empresa en cualquier parte del planeta—de todos los tamaños y sectores— puede jugar un papel fundamental para mejorar el mundo. En el orden global, las empresas que se comprometen a incorporar los diez principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas en sus operaciones y a informar anualmente sus progresos, integran la mayor red del mundo de líderes empresariales y profesionales responsables, por lo tanto, juegan un papel importante en la creación de la agenda de sostenibilidad.

No se puede hablar de Responsabilidad Social Empresarial sin hacer mención a la ISO:26000 (Kolb, 2018), una norma internacional cuyo fin es asesorar a las organizaciones y estimular el desarrollo sostenible, abarcando los marcos ambiental, social y legal. Esta norma se sustenta en principios como rendición de cuentas, transparencia, compromiso ético,

respeto por los intereses de todos los interesados, respeto por el principio de legalidad, cumplimiento de la normativa internacional de comportamiento y respeto de los derechos humanos.

Crediservir, Cooperativa Especializada de Ahorro y Crédito, se ha preocupado por aplicar los principios del Pacto Global de las Naciones Unidas, los cuales -como se explicó previamente- se agrupan en cuatro áreas: derechos humanos, estándares laborales, medio ambiente y anticorrupción, para así beneficiar a sus trabajadores y a las comunidades que no cuentan con los recursos necesarios en su vida diaria.

Mediante esta investigación, justamente, se pretende analizar críticamente las experiencias de Responsabilidad Social Empresarial que ha implementado Crediservir en Ocaña y la región durante cuatro años (2015-2018) para determinar hasta qué punto cumplen con los fundamentos de la RSE y los principios del Pacto Global de las Naciones Unidas.

2. MARCO TEÓRICO

La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) es el aporte al desarrollo humano sostenible, mediante el compromiso y la confianza de la empresa hacia sus colaboradores y las familias de estos hacia la sociedad en general y hacia la comunidad local, a favor de mejorar el capital social y la calidad de vida de toda la comunidad (Fajardo, 2014). El objetivo fundamental de la responsabilidad social empresarial es que el impacto positivo de estas prácticas en la sociedad se traduzca en una mayor competitividad y sostenibilidad para las organizaciones. De modo que ser responsable socialmente producirá automáticamente más productividad, pues una mejora en las condiciones de los trabajadores impulsará su eficacia (Martínez, 2014).

Se dice que el término de Responsabilidad Social Empresarial se conoció en Colombia durante

los años 50 y se empezó a implementar cerca de los años 70 del siglo XX, cuando se crearon los primeros gremios en el país, como las cajas de compensación familiar y las fundaciones, las cuales desarrollaban trabajos sociales (Sanabria, 2017).

La RSE no es un descubrimiento nuevo para las cooperativas de diverso objeto social. En estas empresas asociativas, sin ánimo de lucro, 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 que satisfagan las necesidades de sus asociados y de la comunidad. Desde sus inicios, las cooperativas han tenido en cuenta que sus acciones benefician a la mayoría de sus miembros, incluidos los trabajadores, la comunidad y el entorno en el que operan. De muchas formas distintas, el movimiento cooperativo ha sido el pionero en el desarrollo y la práctica de la RSE. Gracias a la estructura democrática, basada en sus asociados, las cooperativas han visualizado más allá de las simples ganancias financieras. Los valores y principios han estado en el corazón del modelo empresarial cooperativo desde hace más de 150 años incluyen autoayuda, autorresponsabilidad, democracia, igualdad, equidad y solidaridad. De acuerdo con la tradición de los fundadores, el cooperativismo cree en los valores éticos de la honestidad, la transparencia, la responsabilidad social y el cuidado de los otros, los cuales son la base de cualquier compromiso genuino y sostenido de la RSE (Cooperativas de las Américas, 2019).

En este orden de ideas, las empresas deben conocer el entorno en que operan, no solo en términos geográficos sino en todas las actividades que puedan afectar directa e indirectamente a la organización, pues solo así puede construirse una RSE fundamentada en la realidad local, regional y nacional, y de esta forma cada trabajador puede aportar conscientemente con sus acciones al éxito de la empresa y, así, la compañía se distinguirá como líder y ejemplo que se ha de seguir.

Es, a la vez, un imperativo para los negocios y una ventaja competitiva. De hecho, se considera que los fundamentos de una estrategia exitosa de negocios son el capital adecuado, buena gerencia, productos y servicios de calidad, dominio de la tecnología, servicio al cliente y una estrategia integral de responsabilidad social. Todos estos pilares están vinculados entre sí y son interdependientes (Cajiga, 2021).

Respecto a la RSE, Ocaña dispone de una Cooperativa de Ahorro y Crédito, denominada Crediservir, cuya fundación data del 29 de abril de 1984. Es una entidad asociativa, que no persigue el lucro y de responsabilidad Ltda., regida por las normas del sector de la economía solidaria y fundamentada en la doctrina cooperativista. Cuenta con patrimonio social ilimitado y variable, al igual que su número de asociados. Su sede primigenia es Ocaña, en el departamento de Norte de Santander, pero sus operaciones se pueden llevar a cabo en todo el territorio nacional e instalar sucursales para el desarrollo de la actividad financiera, como evidentemente ocurre ahora: Ocaña (sucursales del Centro y Santa Clara); Aguachica y San Alberto (departamento del Cesar); y Convención y Ábrego, pertenecientes a la Provincia de Ocaña. La Fundación Crediservir tiene a su cargo el manejo de los servicios solidarios y educativos (Crediservir, 2019b).

Esta investigación analiza críticamente las acciones de RSE que ha implementado Crediservir en la ciudad de Ocaña en el periodo 2015-2018, evidenciando su impacto en el entorno. Así mismo, estas acciones se comparan con el estándar internacional del Pacto Global de las Naciones Unidas del año 2000, un lineamiento que define los principios en materia de Responsabilidad Social establecidos en el mundo, cuyo objetivo es ayudar a las organizaciones a evidenciar su compromiso con el ambiente, así como con las partes interesadas. Lo que se pretende con el comparativo es verificar en qué medida Crediservir se ajusta a la normativa de RSE.

Cabe recordar que el Pacto Global de Naciones Unidas promueve el compromiso del sector privado, el sector público y la sociedad civil de alinear sus estrategias y operaciones con diez principios universales: Derechos Humanos, Estándares Laborales, Medio Ambiente y Lucha Contra la Corrupción, y también contribuye a la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). El Pacto Global se considera un marco de acción que facilita la legitimación social de los negocios y los mercados. Aquellas organizaciones que se adhieren al Pacto Global comparten la convicción de que las prácticas empresariales basadas en principios universales contribuyen a la generación de un mercado global más estable, equitativo e incluyente, y que fomenta sociedades más prósperas. En este momento, el Pacto Global tiene presencia en más de 130 países y posee aproximadamente 12.900 organizaciones adheridas en el mundo. (Pacto Global Red Colombia, 2018).

En la actualidad, 597 empresas conforman el Pacto, de las cuales 10% corresponden a ONG, 3% al sector público, 4% a asociaciones de negocio, 7% a la academia, 32% a grandes organizaciones, 1% a urbes; 35% a pequeñas y medianas empresas y 3% al sector público, con lo cual se muestra el diverso y atractivo universo del Pacto Global (Neira, 2018).

Entre tanto, las Normas ISO se refieren a la Organización Internacional de Normalización, una institución mundial de organismos nacionales de normalización. El trabajo de preparación de las Normas Internacionales usualmente se realiza a través de los comités técnicos de ISO, en los que cada organismo miembro interesado en una materia para la cual se haya establecido un comité técnico, adquiere el derecho de estar representado en él.

El desempeño de una organización en relación con la sociedad en la que opera y con su impacto sobre el medio ambiente se ha constituido en un aspecto crítico al medir su desempeño integral y su habilidad para seguir operando de forma eficaz. En parte,

esto es reflejo del creciente reconocimiento de la necesidad de asegurar ecosistemas saludables, equidad social y gobernanza de las organizaciones.

Esta Norma Internacional busca ser de utilidad para cualquier organización del sector privado, público y sin fines de lucro, con independencia de que sean grandes o pequeñas y estén operando en países desarrollados o en países en desarrollo. Pese a que no todas los componentes de esta norma internacional se utilizarán de igual manera por todos los tipos de organizaciones, las materias fundamentales son pertinentes para todas las organizaciones (Kolb, 2018). Las materias fundamentales de las ISO son, justamente, Gobernanza de la Organización, Derechos Humanos, Prácticas Laborales, Prácticas Justas de Operación, Asuntos de Consumidores, Participación Activa y Desarrollo de la Comunidad.

Además, apoya a las organizaciones en su compromiso con el desarrollo sostenible y tiene como propósito fomentar que estas vayan más allá del cumplimiento legal, al reconocer que el cumplimiento de la ley es una obligación para cualquier empresa y un elemento esencial de su responsabilidad social. Promueve una comprensión común en el campo de la responsabilidad social y complementa otros instrumentos e iniciativas vinculados con la responsabilidad social, sin reemplazarlos.

Al aplicar esta norma internacional, es aconsejable que la organización tome en cuenta la diversidad social, ambiental, legal, cultural, política y organizacional, así como las diferencias en las condiciones económicas, en tanto sean coherentes con la normativa internacional de comportamiento.

3. METODOLOGÍA

Esta monografía utiliza la concepción metodológica del estudio de caso. Este se fundamenta en los métodos, técnicas e instrumentos que proveen los en-

foques cuantitativos, a fin de analizar e interpretar un fenómeno social y humano en el presente, en la dinámica del mundo real y en ambientes naturales (Weerakkody, 2012). La investigación cualitativa, según Denzin y Lincoln (2005), es multimetódica, aprecia un enfoque interpretativo y naturalista hacia su objeto de estudio, lo cual significa que los investigadores cualitativos estudian la realidad en su contexto consuetudinario, intentando dar sentido a los fenómenos.

Uno de los métodos que se incorporan al estudio de caso es la revisión o investigación documental, cuyo propósito es organizar, cribar y analizar documentos entendidos en sentido amplio: videos, textos, grabaciones, etc. (Toro y Parra, 2010). Justamente, los datos cualitativos, como documentos, artilugios y materiales, constituyen una fuente preponderante para la comprensión profunda de los fenómenos humanos y sociales. Cabe resaltar que los seres humanos y las organizaciones prácticamente están narrando y contando sus historias y relación con el ambiente, de modo que todo este acervo de contenidos es un insumo significativo para que el investigador interprete esas experiencias y vislumbre el objeto de su funcionamiento en la vida cotidiana. Así las cosas, este método es plausible para revisar el documento del Pacto Global de las Naciones Unidas y la Norma de ISO 26000:2010, documentos y evidencias digitales de RSE de Crediservir (2015, 2018).

El segundo método es la entrevista a profundidad, método cualitativo referido a encuentros reiterados entre el investigador y el entrevistado conducentes a la comprensión de las perspectivas que tienen los informantes respecto a sus vidas, experiencias, expectativas, proyectos y situaciones (Soler, 2011). En este caso, se tienen en cuenta las entrevistas semi-estructuradas, las cuales utilizan un cuestionario flexible, con posibilidades de contra preguntar y alterar el orden de las preguntas de acuerdo con la personalidad del entrevistado y el ambiente en el que se lleve a cabo el encuentro (Weerakkody, 2012). La muestra para este método, denominada por conveniencia (Hernández; Fernández y Baptista, 2014), está conformada por dos directivos de Crediservir: la directora de la Fundación Crediservir y el encargado del área de Responsabilidad Social Empresarial.

El tercer método es el análisis DOFA, el cual evalúa los aspectos fuertes y débiles, a fin de diagnosticar las condiciones internas de una organización, sus procedimientos, procesos, así como evaluar sus aspectos externos representados en oportunidades y amenazas (Talancón, 2007). Así mismo, se concibe como una herramienta sencilla y útil para identificar las acciones estratégicas que debe llevar a cabo una empresa o institución, de modo que pueda adaptarse a su entorno inmediato.

La relación de objetivos, métodos y muestras se observa en la siguiente matriz metodológica.

Tabla 1. Matriz metodológica de la investigación

Objetivo general	Objetivos específicos	Métodos	Población/muestra
Analizar críticamente las experiencias de Responsabilidad Social Empresarial que ha desarrollado Crediservir en el municipio de Ocaña y la región en el periodo 2015-2018.	Caracterizar las acciones de la Responsabilidad Social Empresarial de Crediservir teniendo en cuenta el Pacto Global de las Naciones Unidas, versión 2000, y las líneas de Responsabilidad Social Empresarial de más visibilidad e impacto en Ocaña y la región.	Revisión documental y entrevista a profundidad	Pacto Global de las Naciones Unidas, versión 2000. Documentos y evidencias de RSE de Crediservir.
	Determinar las debilidades y fortalezas de Crediservir con relación a sus prácticas de Responsabilidad Social Empresarial en Ocaña y la región.	Análisis DOFA	Directora de la Fundación Crediservir y encargado del área de RSE

Fuente: elaboración propia

4. RESULTADOS

Enseguida, se presentan los resultados de la revisión documental, entrevistas en profundidad y el análisis DOFA.

RESULTADOS DE LA REVISIÓN DOCUMENTAL

En este epígrafe se describe cuáles han sido las acciones de Crediservir para cumplir los principios del Pacto Global de las Naciones Unidas, durante el periodo 2015-2018 (Crediservir, 2019a).

Principio 1. *Apoyo y respeto a la protección de los Derechos Humanos.*

Para garantizar el derecho a la salud, la cooperativa ha subsidiado consultas y ofrecido descuentos en la atención médico preventiva y ha firmado acuerdos con entidades que prestan los servicios de salud. Asimismo, ha salvaguardado el derecho a la educación mediante donaciones de mobiliarios y adecuación de infraestructura a instituciones de educación formal de la región. Crediservir, adicionalmente, aplica los fundamentos del cooperativismo como la posibilidad de la adhesión abierta y voluntaria, la implicación económica de los asociados, los controles a la democracia y la educación, y la información y capacitación permanentes. Particularmente, en 2017 invirtió 44.3 millones de pesos en donaciones a la Asociación de Lustrabotas, Hogar de los Abuelos “San Antonio”, infantes con limitaciones visuales, premiaciones de fútbol y participantes de música campesina. En 2018 la inversión fue de 506 millones de pesos para la capacitación a 5.532 personas a través de 147 programas, y 529 millones de pesos se destinaron a inversiones en infraestructura física y tecnológica para la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña, Universidad Popular del Cesar y centros educativos rurales.

Principio 2. *Las empresas deben asegurarse de no actuar como cómplices de violaciones de los derechos humanos*

La oficina principal y las sucursales rinden cuentas mensuales y, así, buscan rastrear cualquier afectación a los derechos humanos de los trabajadores, con el apoyo del área de Talento Humano y el Comité de Convivencia Laboral. La cooperativa invirtió en el fortalecimiento del Fondo de Solidaridad, particularmente 216 millones en consultas médicas subsidiadas que beneficiaron 5.145 asociados beneficiados; y 165 millones en órdenes de descuento en alianzas estratégicas. En la vigencia 2018, 6.334 asociados se beneficiaron con auxilios gracias a una inversión de 267 millones de pesos, a través de ayudas por calamidad doméstica, citas subsidiadas para medicina general, especializada y brigadas de salud, obteniendo un ahorro de 558 millones para los asociados.

Principio 3. *Respeto la libertad de asociación y al derecho a la negociación colectiva*

Las directivas de Crediservir tienen como política fomentar escenarios donde haya autonomía y libertad para actuar y manifestarse, así como mantener una frecuente comunicación con los trabajadores para gestionar la resolución de conflictos, aunque la cooperativa no cuente con asociaciones de sus empleados.

La organización impulsó la estrategia ‘Comunica tu idea’ para que los trabajadores den a conocer su opinión libremente, de modo que aporten al mejoramiento del clima laboral y al cumplimiento de los objetivos de la cooperativa con sus públicos internos y externos.

Principio 4. *Eliminar el trabajo forzoso o llevado a cabo por coacción*

La cooperativa previene daños en los aspectos económico, social y material que puedan derivarse de accidentes laborales y patologías de índole profesional, gracias a la puesta en funcionamiento de la política que propicia un entorno con indicadores

de riesgo controlados. Dicha política está presente en el reglamento interno de trabajo, por lo que se incrementa la productividad y el posicionamiento de la organización.

Principio 5. *Apoyo a la eliminación del trabajo infantil*

En el capítulo IV de Condiciones de Admisión, numeral H, del Reglamento Interno de Trabajo de la entidad se estipula que debe haber “autorización escrita del inspector de trabajo o, en su defecto, de la primera autoridad local, a solicitud de los padres y, a falta de estos, el defensor de familia, cuando el aspirante sea menor de dieciocho (18) años” y en el numeral J, justamente, se prohíbe contratar a menores de 15 años, a menos que se refiera a un contrato de aprendizaje, en coherencia con lo estipulado en el artículo 3 del Decreto 933 de 2003, que sí aprueba que los mayores de 14 años de edad firmen este tipo de contrato.

Adicionalmente, Crediservir genera cultura cooperativa y valores solidarios en niños y jóvenes para estimular las relaciones interpersonales, recuperación de valores, desarrollo de destrezas, habilidades y el compromiso por la entidad, con lo que se aporta a la formación de líderes guiados por la educación y la motivación del espíritu de sana competencia.

Principio 6. *Eliminar las prácticas de discriminación en la ocupación y el empleo*

La cooperativa cuenta con el Comité de Convivencia Laboral con el fin de evitar el acoso en el trabajo y así proteger a los empleados frente a los riesgos psicológicos y sociales que puedan afectar su salud.

Principio 7. *Apoyar un enfoque de precaución frente a los retos medioambientales*

El propósito de la realización de práctica de conservación y preservación medioambiental consiste en reducir el impacto negativo de las acciones cotidianas de Crediservir. En tal sentido, las disposiciones

tomadas son: disminución de un 33% del uso diario del aire acondicionado, generando un ahorro per cápita de energía equivalente a 251.07 KW/h, es decir, 14,3% del consumo total entre 2013, año de inicio de la evaluación, y el 31 de diciembre de 2015; reducción en un 14,93% el promedio del consumo per cápita de agua durante el periodo del año 2015; se reciclaron 2,9 toneladas de residuos sólidos, las cuales fueron transformados y reutilizados, y se incorporó la política de disposición correcta de los residuos peligrosos desde el año 2015. Además, se promueven dos campañas internas denominadas ‘Elaboración de ecoladrillos’ y ‘Pilas con el planeta’: gracias a las redes sociales se difunden mensajes de sensibilización ambiental.

La cooperativa ha logrado compensar 8.365 toneladas de CO₂, 223 veces más de lo que emite. Según el Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales, IDEAM, Crediservir compensa las emisiones de 2.091 asociados, si se tiene en cuenta que las emisiones per cápita del país suman cuatro toneladas CO₂ eq. De igual forma, promueve la cultura del uso adecuado y cuidado de los recursos naturales en el personal a través de acciones como el no uso de mezcladores, pitillos y cubiertos plásticos, la utilización de pilas recargables, la no adquisición de refrigerantes, solventes y aerosoles que deterioren la capa de ozono, y la reutilización de bolsas plásticas. En esta última política, no se exigen bolsas plásticas adicionales a las requeridas, con lo que se apoya lo dispuesto en la Resolución 668 de 2016 del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, que “reglamenta el uso racional de las bolsas plásticas y se adoptan otras disposiciones” (Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, 2016).

Principio 8. *Fomentar propuestas que creen una mayor responsabilidad ambiental*

Crediservir lleva a cabo, desde el año 2004, el programa ‘Volviendo al campo’, con el fin de brindar alternativas viables, ecológicas y sostenibles a las comu-

nidades rurales. De igual modo, adelanta el proyecto 'Niños solidarios protegiendo el medio ambiente', creado en el 2011, con el que se desarrollan campañas de sensibilización a través de talleres en cada una de las escuelas veredales. Existe, igualmente, un acompañamiento a la iniciativa de la Asociación Regional de Apicultores, con el objeto de aumentar la producción de miel y sus derivados. Por medio de este se benefician 108 familias.

La cooperativa compró áreas estratégicas de conservación ambiental a partir del segundo semestre de 2015, mediante la Fundación Crediservir. Asimismo, adquirió tres terrenos aledaños a la reserva de la Asociación de Amigos y Usuarios del Acueducto Independiente de Ocaña, Adamiuain, localizados en la Vereda Carrizal, para proteger las fuentes hídricas, la flora, la fauna, el suelo y el aire.

Principio 9. *Desarrollar y difundir tecnologías respetuosas con el medio ambiente*

Para el cumplimiento de este principio, se realizaron las siguientes actividades: entrega de 43 auxilios de frutales, 62 unidades sanitarias, 27 filtros de agua, un planchón, 56 estanques de riego, 52 unidades sanitarias, 58 subsidios para compra de mangueras, seis para herramientas, un mejoramiento de vivienda y 30 auxilios de peces. Adicionalmente, se instalaron paneles solares ahorradores en un 2,5% del complejo de energía de la sede principal de la cooperativa. Se construyó un ecogalpón localizado en la vereda Quebrada Seca de Ocaña, se realizó la campaña 'Crediservir limpia tu ciudad', con labores de aseo en parques, barrios, escenarios deportivos y sitios turísticos, y se diseñaron sistemas arquitectónicos de recolección de aguas lluvias y filtros para limpieza.

Principio 10. *Trabajar en contra de la corrupción, la extorsión y el soborno*

La Cooperativa implementó el Sistema Integral de Prevención y Control de Activos y Financiación del

Terrorismo para prevenir el ingreso de activos ilegales, en concordancia con el Código de Ética y Conducta Empresarial, y el reconocimiento del buen gobierno corporativo, en el que se plasman los principios, reglas, normas y políticas generales a fin de asegurar la equidad, la responsabilidad y el respeto a los asociados. Adicionalmente, se suma la política para evitar el fraude y la corrupción.

La organización ha venido desarrollando su sistema de administración de riesgos en consonancia con las disposiciones correspondientes, concretamente en temas como liquidez, crédito, riesgo operativo y continuidad del negocio. También tiene la capacidad para proteger la información y, en general, hacerles frente a sus compromisos contractuales.

RESULTADOS DE LAS ENTREVISTAS A PROFUNDIDAD

Los resultados de las entrevistas a la directora de la Fundación Crediservir y al encargado del área de Responsabilidad Social Empresarial se exponen mediante las siguientes categorías.

• **Áreas trabajadas del Pacto Global**

Al revisar las acciones de Crediservir desde el 2015 al 2018 en cada uno de los 10 principios del Pacto Global, se puede inferir que las áreas de Derechos Humanos, Estándares Laborales, Transparencia y Anticorrupción, y Medio Ambiente, son las que más visibilidad registran. En el área de los Derechos Humanos se destaca la aplicación de los fundamentos del cooperativismo como la posibilidad de la adhesión abierta y voluntaria, la implicación económica de los asociados, los controles a la democracia y la educación, y la información y capacitación permanentes.

• **Relación con los principios cooperativos**

Crediservir lleva a cabo acciones en el marco del principio del crecimiento con equilibrio y sostenibilidad financiera. Así las cosas, la cooperativa eje-

cuta contribuciones relevantes en la evolución social y económica de las comunidades apoyadas. De igual manera, los principios de capacitar e informar, así como educar permanentemente a sus asociados, son esenciales para Crediservir, en tanto que promueven de la inclusión social y la cooperación.

- **Estándares laborales**

Aunque Crediservir no posee asociaciones o sindicatos de trabajadores, las directivas se esmeran por brindar escenarios para que los colaboradores manifiesten sus opiniones con total libertad. Una evidencia de ello es que se desarrolla la estrategia 'Comunica tu idea', generada a partir del diagnóstico de ambiente laboral, con el cual se busca que cada trabajador proponga alternativas para el mejoramiento de la comunicación entre sus públicos y procesos internos de la cooperativa.

- **Actividades de bienestar social para el empleado de la cooperativa**

La cooperativa procura la optimización del grado de conocimiento cultural y académico de su colectivo de trabajadores mediante planes de bienestar social conducentes al desarrollo holístico del empleado en el ámbito personal y familiar.

Los empleados, asimismo, intervienen en los encuentros del Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo, COPASST. Este ente tiene como propósito coordinar la resolución de problemas relacionados con la salud y la seguridad en el trabajo con la participación activa de los empleados, y la ejecución de medidas en torno a la preservación y conservación de la salud mental y física en distintos sitios y ambientes laborales.

- **Prevención de condiciones difíciles de trabajo**

Crediservir, actuando bajo el principio de apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción, cuenta con áreas especializadas

dedicadas a velar por el cumplimiento de la normatividad vigente y por el bienestar de los colaboradores.

Conjuntamente, la cooperativa continúa en el proceso de fortalecimiento del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), el cual representa una de las herramientas de gestión más importantes para la calidad de la vida laboral de la cooperativa y, con ella, su competitividad. Esto es posible siempre que la empresa promueva en todo momento la creación de una cultura de seguridad y salud, que debe estar sincronizada con los planes de calidad, mejoramiento de los procesos, puestos de trabajo, productividad, desarrollo del recurso humano y la reducción de los costos operacionales.

- **Trabajo en el área de medio ambiente**

Crediservir aporta en la reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero, con lo que demuestra el compromiso medioambiental y el seguimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) planteados por la ONU. Además, realiza actividades para medir la huella de carbono, compra de áreas estratégicas de conservación del entorno, ahorro de agua, energía, manejo de residuos sólidos, y siembra de árboles frutales y forestales con el apoyo de la ciudadanía.

Desde otro punto de vista, la cooperativa aplica las medidas sugeridas por la Superintendencia de Economía Solidaria para la prevención de la corrupción. Para ello, desarrolla competencias entre sus trabajadores para la identificación y análisis de operaciones no usuales, con el respaldo de procesos idóneos de calificación. Los resultados de esta actividad son reportados a las autoridades respectivas. También se hace seguimiento a las transacciones financieras de los asociados a través del Sistema de Monitoreo y Control, de manera que las operaciones sean acordes con la actividad económica declarada y el perfil transaccional.

A manera de conclusión, podría decirse que de las cuatro áreas mencionadas con anterioridad la

que genera mayor impacto y visibilidad en Ocaña y la región es la relacionada con el medio ambiente (Fundación Crediservir, 2019). Así se evidencia en la página web, donde se dedica un espacio exclusivo denominado ‘Gestión ambiental’ para mostrar los avances de la cooperativa en este aspecto. Y frente a las publicaciones que alcanzaron mayor interacción en las redes sociales de la cooperativa, se halló que aquellas en las que se compartían acciones en beneficio del medio ambiente fueron las preferidas por los seguidores.

RESULTADOS DEL ANÁLISIS DOFA

En este punto se determinan las debilidades y fortalezas, amenazas y oportunidades de Crediservir con relación a sus prácticas de Responsabilidad Social Empresarial en Ocaña y la región. Para ello, se optó por la realización de una matriz DOFA.

Tabla 2. Matriz DOFA

DEBILIDADES	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> No hacen seguimiento y análisis de los recursos e incentivos entregados a los beneficiarios. Pocos incentivos de los entes tributarios a fin de apoyar la inversión y, por ende, implementar el modelo de Responsabilidad Social. Poco manejo en los medios digitales para difundir las prácticas de RSE. Falencias en la comunicación externa en cuanto a la visibilidad corporativa. 	<ul style="list-style-type: none"> Sostenibilidad de la cooperativa a largo plazo. Pocas empresas en la región tienen alineada la RSE en su plataforma estratégica. Posibilidad de crear un valor compartido entre la organización y la sociedad. Desarrollo de tecnologías amigables con el medio ambiente. Existe un mercado demandante de servicios.

FORTALEZAS	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> Crediservir orienta las acciones de Responsabilidad Social Empresarial mediante la ejecución de los Fondos de Educación y Solidaridad. Implementa acciones que se adecúan a las cuatro áreas que conforman los diez principios del Pacto Global: Derechos Humanos, estándares laborales, medio ambiente y política de anticorrupción. La cobertura que ha tenido en cuanto a los programas implementados en zonas lejanas en donde se han invertido recursos para la educación formal. Optimización de la calidad de vida de las comunidades. Mayor competitividad y sostenibilidad para la empresa. 	<ul style="list-style-type: none"> Distribución de excedentes a partir del 2020 será del 20%, solo dirigido para la División de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN), y no se invertirá en educación formal y universitaria. La existencia de otras cooperativas en la región interesadas en tema de Responsabilidad Social Empresarial La magnitud del problema ambiental de las regiones dificulta la definición de una política permanente que mejore la estabilidad de las prácticas implementadas.

Fuente: elaboración propia

5. DISCUSIÓN

El análisis de las acciones, en concordancia con el Pacto Global, permite deducir que Crediservir ha venido desarrollando un trabajo interesante en materia de Responsabilidad Social Empresarial. El pacto Global de las Naciones Unidas es uno de los estándares internacionalmente aceptados por parte de Organizaciones y la cooperativa se ha esmerado en darle cumplimiento a los diez principios que lo comprenden, alineándose a los requisitos que exige la normativa para conducir el accionar de la organiza-

ción hacia un desarrollo sostenible, racionalizando la utilización de los recursos existentes, de tal forma que no se comprometan las necesidades de las generaciones futuras.

Treinta y dos mil millones de pesos en inversiones sociales y medioambientales evidencian el compromiso de la organización para con la sociedad, especialmente con las comunidades de los municipios en los que tiene presencia, como Ocaña, Ábrego, Aguachica y San Martín, y por supuesto las zonas que comprende la subregión del Catatumbo. Importantes aportes al sector educativo son la prueba de que para la cooperativa los niños, jóvenes y adolescentes son parte fundamental de la sociedad.

De la misma manera, Crediservir implementa estrategias internas para el cuidado del medio ambiente y ratifica los compromisos ambientales de los Objetivos de Desarrollo Sostenibles (ODS) propuestos por las Naciones Unidas; entre ellos se destacan: ahorro de energía a través del uso de bombillas ahorradoras LED y la instalación de paneles solares que permiten reducir los índices de energía que se consumen en el edificio de la zona céntrica, para el caso de la sucursal de Ocaña, y últimamente también para la sede de Aguachica. Además, el manejo de residuos sólidos, campañas internas de cultura ambiental (Pilas con el planeta, Ecoladrillos, Disposición final de tonner, ahorro de papel), el cambio de electrodomésticos con nuevas tecnologías, las restricciones de uso de plásticos y motocicleta eléctrica.

Frente al análisis DOFA, se pudo encontrar que existen muchas fortalezas en cada uno de sus procesos y extensión de proyectos a las comunidades, puesto que cada acción impacta positivamente en el área económica, social y ambiental.

En cuanto a debilidades, Crediservir no hace seguimiento y análisis de los recursos e incentivos entregados a los beneficiarios, ni maneja medios digitales para difundir las prácticas de RSE. Existen, igualmente, falencias en la comunicación externa en

lo relativo a la visibilidad corporativa y no hay incentivos de los entes tributarios para apoyar la inversión al implementar el modelo de RSE.

Entre las oportunidades, se destacan la sostenibilidad de la cooperativa a largo plazo y la consolidación de la RSE en su plataforma estratégica. Crediservir da la posibilidad de crear un valor compartido entre la organización y la sociedad y de desarrollar tecnologías amigables con el medio ambiente. Sin embargo, la magnitud del problema ambiental de las regiones dificulta la definición de una política permanente que mejore la estabilidad de las prácticas implementadas.

En cuanto a las amenazas, se encuentra que la distribución de excedentes a partir del 2020 será del 20%, solo dirigido a la División de Impuesto y Aduanas Nacionales (DIAN), y no se invertirá en educación formal y universitaria, así como la inexistencia de otras cooperativas con incidencia en la región que, al igual que Crediservir, incluyen acciones de Responsabilidad Social Empresarial en su labor. Por todo ello, se recomienda que la cooperativa cree unos premios de reconocimiento a las personas que han contribuido en la implementación de las prácticas de RSE y a las instituciones y comunidades beneficiadas, de modo que cada avance quede en la memoria y sea recordado en el futuro.

6. CONCLUSIONES

La relevancia de la Responsabilidad Social para las organizaciones consiste, en gran parte, en la construcción del desarrollo sostenible. Las prácticas estratégicas en favor del entorno, para el caso de Crediservir, trascienden la normatividad vigente y marcan un nuevo estándar para el cooperativismo y para el sector corporativo en general.

Se logró identificar la conexión que existe entre las acciones de RSE que desarrolla Crediservir en los

estándares internacionales, especialmente del Pacto Global de las Naciones Unidas. La Cooperativa implementa acciones de acuerdo con las cuatro áreas que lo conforman (Derechos Humanos, estándares Laborales, transparencia y anticorrupción, y medio ambiente) y avanza satisfactoriamente en el camino de convertirse en una organización sostenible.

Respecto al área ambiental, esto es, principios 7, 8 y 9, Crediservir adelanta acciones relacionadas con el ahorro de energía y el desarrollo de tecnologías amigables con la naturaleza, lo que ha producido un impacto positivo en la región. Sin embargo, como se dijo en el análisis DOFA, estas actividades carecen de procedimientos efectivos de seguimiento, de manera que la incidencia en el medio ambiente sea más efectiva en presente y futuro cercano y lejano.

En el área de los Derechos Humanos y estándares laborales, la Cooperativa cumple con la normatividad vigente para la defensa de tales derechos y crea espacios para que sus colaboradores expresen sus ideas libremente y contribuyan así a un mejor ambiente de trabajo. No obstante, sería oportuno que estudios independientes midieran y conceptualizaran la efectividad de esas medidas en pro de la creación y fortalecimiento de un buen clima laboral. Es importante señalar que, según los datos recabados, Crediservir es una organización clave para Ocaña y la región (Catatumbo y sur del Cesar) por su capacidad para generar empleos directos e indirectos e incentivar el desarrollo económico a través de sus líneas de crédito y respaldo a las micro y medianas empresas del sector comercio y agropecuario, especialmente.

En el área de transparencia y corrupción, Crediservir se caracteriza por cumplir con su sistema de administración del riesgo, lo cual aumenta el sentido de pertenencia de sus asociados en tanto que confían en la calidad de los servicios de la cooperativa.

Finalmente, se recomienda fortalecer sus canales de comunicación externa, de modo que estas acciones de Responsabilidad Social Empresarial y en

línea con el Pacto Global de las Naciones Unidas y las Normas ISO 26000 sean conocidas entre sus distintos públicos, empleando las ventajas que ofrecen los medios digitales e interactivos.

7. REFERENCIAS

- Cajiga, J. F. (2021) 'El concepto de responsabilidad social empresarial'. Cemefi, pp. 1-35. Available at: https://www.cemefi.org/esr/images/stories/pdf/esr/concepto_esr.pdf.
- Cooperativas de las Américas (2019) *Responsabilidad social cooperativa, Región de la Alianza Cooperativa Internacional*. Available at: <https://www.aciame-ricas.coop/Responsabilidad-social-cooperativa-220> (Accessed: 29 June 2021).
- Crediservir (2015) *Pacto Global de las Naciones Unidas. Comunicado de Progreso 2015, Comunicado de Progreso 2015*. Available at: <https://www.crediservir.coop/imagenes/userfiles/file/Comunicado-de-progreso-2015.pdf> (Accessed: 18 June 2019).
- Crediservir (2018) *Crediservir protegiendo el medio ambiente, Gestión ambiental*. Available at: <https://www.crediservir.coop/destacados.asp?codigo=6&gestion-ambiental> (Accessed: 18 June 2018).
- Crediservir (2019a) 'Acta de Asamblea 039 - Aprobación distribución excedente neto 2018'. Ocaña: Cooperativa Crediservir Ltda., p. 51. Available at: <https://n9.cl/ahxuv>.
- Crediservir (2019b) *Nuestras sucursales, Cooperativa de Ahorro y Crédito Ocaña*. Available at: <https://www.crediservir.coop/sucursales.asp> (Accessed: 26 June 2019).
- Fajardo, H. (2014) *Responsabilidad social empresarial, Blog master executive en dirección de empresas tecnológicas e industriales*. Available at: <https://www.eoi.es/blogs/mintecon/2014/04/15/responsabilidad-social-empresarial-16/> (Accessed: 15 April 2019).

- Flórez, A. K. (2020) 'Responsabilidad social empresarial: evolución e importancia dentro de las organizaciones', *Revista Colombiana de Contabilidad*, 8(15), pp. 75–85.
- Fundación Crediservir (2019) *Programas ambientales, Fundación Crediservir: fortaleciendo la base social*. Available at: <https://n9.cl/e00c6> (Accessed: 15 February 2019).
- Hernández, Roberto; Fernández, Carlos y Baptista, P. (2014) *Metodología de la investigación*. 6a. Edición. McGraw Hill. doi: [10.1192/bjp.112.483.211-a](https://doi.org/10.1192/bjp.112.483.211-a).
- Kolb, R. W. (2018) *Iso 26000, The SAGE Encyclopedia of Business Ethics and Society*. ISO. doi: [10.4135/9781483381503.n648](https://doi.org/10.4135/9781483381503.n648).
- Martínez, Y. (2014) *La responsabilidad social empresarial, Blog del Programa Master Executive en Dirección de Empresas Tecnológicas e Industriales*. Available at: <https://www.eoi.es/blogs/mintecon/2014/04/07/la-responsabilidad-social-empresarial-rse/>.
- Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible (2016) 'Resolución 0668 "Por el cual se reglamenta el uso racional de las bolsas plásticas y se adoptan otras disposiciones"', *Ministerio de ambiente y desarrollo sostenible*. Bogotá: Ministerio del Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible, pp. 1–12. Available at: <https://n9.cl/zx9qq>.
- Naciones Unidas (2015) *Pacto mundial de las Naciones Unidas, El poder de los principios*. Global Compact. Available at: <https://www.unglobalcompact.org/what-is-gc/mission/principles>.
- Neira, L. (2018) 'La Red de Pacto Global tiene más de 590 organizaciones adheridas en Colombia', *La República*, 8 November, p. 1. Available at: <https://www.larepublica.co/responsabilidad-social/la-fundacion-red-de-pacto-global-de-colombia-tiene-597-organizaciones-adheridas-2791353>.
- Sanabria, L. M. (2017) 'Definición de Responsabilidad Social Empresarial', *Comunicación*, I(1), pp. 1–10. Available at: <http://www.revistacomunicacion.com/index.php/organizacion-y-publicos/616-lina-maria-sanabria-munoz>.
- Soler, P. (2011) 'La investigación cualitativa', in Vilches, L. (ed.) *La investigación en comunicación. Métodos y técnicas en la era digital*. Barcelona: Gedisa, pp. 189–236. doi: [10.1192/bjp.111.479.1009-a](https://doi.org/10.1192/bjp.111.479.1009-a).
- Talancón, H. P. (2007) 'La matriz FODA: alternativa de diagnóstico y determinación de estrategias de intervención en diversas organizaciones', *Enseñanza e Investigación en Psicología*, 12(1), pp. 113–130. Available at: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29212108>.
- Toro, Iván Darío y Parra, R. D. (2010) *Fundamentos epistemológicos de la investigación y la metodología de la investigación. Cuantitativa/cualitativa*. Bogotá: Fondo Editorial Universidad Eafit.
- Weerakkody, N. (2012) *Research Methods for Media and Communication*. Melbourne: Oxford University Press. doi: [10.4135/9781446211809.n10](https://doi.org/10.4135/9781446211809.n10).