

 Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña - Colombia Vigésima Milésima	UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA			
	Documento	Código	Fecha	Revisión
	FORMATO HOJA DE RESUMEN PARA TRABAJO DE GRADO	F-AC-DBL-007	10-04-2012	A
	Dependencia	Aprobado		Pág.
DIVISIÓN DE BIBLIOTECA	SUBDIRECTOR ACADEMICO		i(156)	

RESUMEN – TRABAJO DE GRADO

AUTORES	WILLIAM ANTONIO BARBOSA DURÁN		
FACULTAD	FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS		
PLAN DE ESTUDIOS	MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN		
DIRECTOR	SUGEIDY CONTRERAS SUAREZ		
TÍTULO DE LA TESIS	ECOEficiencia: UNA PROPUESTA DE RESPONSABILIDAD AMBIENTAL EMPRESARIAL PARA LA COOPERATIVA ESPECIALIZADA DE AHORRO Y CRÉDITO “CREDISERVIR” EN EL MUNICIPIO DE OCAÑA		
RESUMEN			
(70 palabras aproximadamente)			
<p>LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDISERVIR, ES UNA EMPRESA ASOCIATIVA SIN ÁNIMO DE LUCRO, CON ACTIVIDAD ESPECIALIZADA EN AHORRO Y CRÉDITO, DE RESPONSABILIDAD LTDA, QUE SIEMPRE SE HA PREOCUPADO POR CUIDAR Y PROTEGER EL MEDIO AMBIENTE, LO QUE HA PERMITIDO EL DESARROLLO DE DIVERSOS PROYECTOS EN LA REGIÓN QUE APORTAN A ESTE ASPECTO FAVORABLEMENTE. POR LO TANTO, EN LA PRESENTE INVESTIGACIÓN SE REALIZÓ EN PRIMERA INSTANCIA UN DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA EMPRESA POR MEDIO DEL ANÁLISIS DOCUMENTAL Y OBSERVACIÓN DE LOS PROCESOS DE LA EMPRESA Y APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN. ASÍ MISMO SE DISEÑÓ UNA MATRIZ COMPARATIVA ENTRE LA ISO 14001 Y LA ISO 26000, DONDE SE DETERMINARON LOS PRINCIPIOS Y ASPECTOS DE RESPONSABILIDAD AMBIENTAL APLICABLES A LA COOPERATIVA.</p>			
CARACTERÍSTICAS			
PÁGINAS: 157	PLANOS:	ILUSTRACIONES: 11	CD-ROM: 1

**ECOEficiencia: UNA PROPUESTA DE RESPONSABILIDAD AMBIENTAL
EMPRESARIAL PARA LA COOPERATIVA ESPECIALIZADA DE AHORRO Y
CRÉDITO “CREDISERVIR” EN EL MUNICIPIO DE OCAÑA**

Autor:

WILLIAM ANTONIO BARBOSA DURÁN

**Trabajo de grado presentado como requisito para optar
al título de Magíster en Administración**

Director

SUGEIDY CONTRERAS SUAREZ

Magíster en Administración

**UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN**

Ocaña, Colombia

Agosto de 2018

Índice

Capítulo 1. Ecoeficiencia: Una propuesta de responsabilidad ambiental empresarial para la Cooperativa Especializada de ahorro y crédito “Crediservir” en el municipio de Ocaña	15
1.1 Planteamiento del problema.....	15
1.2 Formulación del problema	19
1.3 Objetivos	19
1.3.1 General.....	19
1.3.2 Específicos.....	19
1.4 Justificación	20
1.5 Delimitaciones	24
1.5.1 Operativa.....	
1.5.2 Conceptual.....	24
1.5.3 Geográfica.....	25
1.5.4 Temporal.	25
Capítulo 2. Marco Referencial.....	26
2.1 Marco Histórico	26
2.1.1 Evolución de la responsabilidad social empresarial.	26
2.1.2 Evolución de la ecoeficiencia.	31
2.1.3 Historia de la ISO 26000:2010.	31
2.1.4 Evolución mundial de la gestión ambiental desde la empresa.....	33
2.1.5 Evolución de la gestión ambiental empresarial en Colombia.....	36
2.1.6 Responsabilidad Social Empresarial –área ambiental de Crediservir.....	37
2.2 Marco Conceptual.....	43
2.2.1 El medio ambiente y la responsabilidad social.....	43
2.2.2 Aspectos medioambientales del sector bancario.....	49
2.2.3 Indicadores de Ecoeficiencia.	52
2.3 Marco Teórico.....	53
2.4 Marco Legal.....	57
Capítulo 3. Diseño Metodológico	60
3.1 Tipo de estudio.....	60
3.2 Población.....	60
3.3 Muestra	61
3.4 Técnicas e Instrumentos para la recolección de la información	62
3.5 Técnicas de procesamiento de la información	63
3.6 actividades de elaboración del proyecto	63
3.6.1 Fundamentación Conceptual.....	63
3.6.2 Fundamentación Diagnóstica.....	63
3.6.3 Actividades Operativas.	64
Capítulo 4. Resultados	65
4.1 Análisis de la recolección de información.....	65

4.1.1 Encuesta aplicada al personal de Dirección General de la cooperativa especializada de ahorro y crédito Crediservir en el municipio de Ocaña.	65
4.1.2 Encuesta aplicada al personal de las sucursales Centro y Santa Clara de la cooperativa especializada de ahorro y crédito Crediservir en el municipio de Ocaña.	98
4.2 Diagnóstico de la situación actual de la Cooperativa	111
4.2.1 Diagnóstico Encuesta aplicada al Personal de Dirección General.....	117
4.2.2 Diagnóstico Encuesta aplicada al Personal de las sucursales Centro y Santa Clara de la cooperativa especializada de ahorro y crédito Crediservir en el municipio de Ocaña.	120
4.3 Matriz comparativa entre la ISO 14001 y la ISO 26000	122
4.3.1 Mecanismos de prevención de la contaminación ambiental en Crediservir y diseño de estrategias de uso sostenible de los recursos de la cooperativa	129
Conclusiones	134
Recomendaciones	136
Referencias.....	139

Lista de Tablas

Tabla 1. Estudios de Impacto.....	65
Tabla 2. Parámetros de la Ley 142 de 1994.....	66
Tabla 3. Plan de manejo de residuos sólidos	67
Tabla 4. Plan de manejo de basuras	68
Tabla 5. Plan de manejo de plagas.....	69
Tabla 6. Plan de manejo de malos olores.....	70
Tabla 7. Plan de manejo de polvo y humo negro de vehículos.....	71
Tabla 8. Programa de Higiene y salud ocupacional.....	72
Tabla 9. Plan de automatización de operaciones	73
Tabla 10. Plan de sustitución de equipos tecnológicos.....	74
Tabla 11. Plan de sustitución de equipos de oficina	75
Tabla 12. Plan de manejo de insumos.....	76
Tabla 13. Plan de monitoreo de impacto de los servicios prestados sobre hábitats naturales.	77
Tabla 14. Políticas frente al agotamiento de los recursos naturales	78
Tabla 15. Mecanismos frente al cambio climático	80
Tabla 16. Monitoreo del Impacto frente a la destrucción de hábitats.....	81
Tabla 17. Mecanismos para medir el impacto frente a la degradación asentamientos urbanos ...	82
Tabla 18. Mecanismos para medir impacto frente a la degradación de asentamientos rurales	83
Tabla 19. Conexión con los planes ambientales locales.....	84
Tabla 20. Conexión con los planes ambientales regionales.....	85
Tabla 21. Conexión con los planes ambientales nacionales	86

Tabla 22. Enfoque PHVA.....	87
Tabla 23. Identificación de las partes relevantes en la política ambiental.....	88
Tabla 24. Cumplimiento de la normativa ambiental colombiana.....	89
Tabla 25. Procesos necesarios para las comunicaciones internas y externas.....	90
Tabla 26. Comunicaciones internas sobre política ambiental.....	92
Tabla 27. Comunicaciones externas sobre política ambiental.....	93
Tabla 28. Planificación de acciones para prevenir impactos ambientales.....	94
Tabla 29. Medidas para prevenir las consecuencias de las situaciones de emergencia.....	95
Tabla 30. Evaluación periódica de las acciones de respuesta planificadas.....	96
Tabla 31. Revisión periódicamente los procesos y las respuestas planificadas.....	97
Tabla 32. Responder ante la sociedad por el impacto de sus actividades.....	98
Tabla 33. Dar a conocer sus actividades.....	99
Tabla 34. Reglas que promueven el comportamiento con ética.....	100
Tabla 35. Interés por los que pueden ser afectados por sus operaciones.....	101
Tabla 36. Acatar todo lo que las normas y leyes los obligan.....	102
Tabla 37. Respeto por las normas de comportamiento internacionales.....	103
Tabla 38. Promueven que los empleados se comporten socialmente responsables.....	104
Tabla 39. Acciones concretas que son socialmente responsables.....	105
Tabla 40. Políticas y procedimientos para el respeto a los derechos humanos.....	106
Tabla 41. Previenen la contaminación y la producción de desechos que impactan en el medio ambiente.....	107
Tabla 42. Procuran el bienestar de los trabajadores.....	108

Tabla 43. Evitan involucrarse en malas prácticas como sobornos, corrupción, piratería, o competencia desleal	109
Tabla 44. Promueven actividades de desarrollo comunitario	110
Tabla 45. Matriz comparativa ISO 14001 e ISO 26000	122

Lista de figuras

Figura 1. Actores del proyecto Ecoeficiencia	16
Figura 2. Organismos reguladores y/o integradores de Crediservir	17
Figura 3. Ejes del problema de investigación	18
Figura 4. Modelo de prevención ambiental integrada	36
Figura 5. Publicidad implementada por Crediservir en su sitio en internet.....	39
Figura 6. Publicidad implementada por Crediservir en su sitio en internet.....	42
Figura 7. Estudios de Impacto	66
Figura 8. Parámetros de la Ley 142 de 1994	67
Figura 9. Plan de manejo de residuos sólidos	68
Figura 10. Plan de manejo de basuras.....	69
Figura 11. Plan de manejo de plagas	70
Figura 12. Plan de manejo de malos olores	71
Figura 13. Plan de manejo de polvo y humo negro de vehículos	72
Figura 14. Programa de higiene y salud ocupacional	73
Figura 15. Plan de automatización de operaciones para la prestación de servicios.....	74
Figura 16. Plan de sustitución de equipos tecnológicos	75
Figura 17. Plan de sustitución de equipos de oficina.....	76
Figura 18. Plan de manejo de insumos	77
Figura 19. Plan de monitoreo de impacto de los servicios prestados	78
Figura 20. Políticas frente al agotamiento de los recursos naturales	79
Figura 21. Mecanismos frente al cambio climático	80

Figura 22. Impacto frente a la destrucción de hábitats o extinción de especies	81
Figura 23. Mecanismos para medir el impacto frente a la degradación asentamientos urbanos .	82
Figura 24. Mecanismos para medir el impacto frente a la degradación asentamientos rurales...	83
Figura 25. Conexión con los planes ambientales locales.....	84
Figura 26. Conexión con los planes ambientales regionales	85
Figura 27. Conexión con los planes ambientales nacionales.....	86
Figura 28. Enfoque PHVA.....	87
Figura 29. Identificación de partes relevantes de la política ambiental.....	88
Figura 30. Cumplimiento de la normativa ambiental	89
Figura 31. Procesos necesarios para las comunicaciones internas y externas pertinentes para el SGA.....	91
Figura 32. Comunicaciones internas sobre política ambiental	92
Figura 33. Comunicaciones externas sobre política ambiental.....	93
Figura 34. Planificación de acciones para prevenir impactos ambientales.....	94
Figura 35. Medidas para prevenir consecuencias de las situaciones de emergencia	95
Figura 36. Evaluación periódicamente de las acciones de respuesta planificadas	96
Figura 37. Revisión periódica de los procesos y respuestas planificadas.....	97
Figura 38. Responder ante la sociedad por el impacto de sus actividades	98
Figura 39. Dar a conocer sus actividades.....	99
Figura 40. Reglas que promueven el comportamiento con ética	100
Figura 41. Interés por los que pueden ser afectados por sus operaciones.....	101
Figura 42. Acatar lo que las normas y leyes los obligan	102
Figura 43. Respeto las normas de comportamiento internacionales	103

Figura 44. Promueven que los empleados se comporten socialmente responsables	104
Figura 45. Acciones concretas que son socialmente responsables	105
Figura 46. Políticas y procedimientos para el respeto a los derechos humanos	106
Figura 47. Previenen la contaminación y la producción de desechos.....	107
Figura 48. Procuran el bienestar de los trabajadores	108
Figura 49. Evitan involucrarse en malas prácticas.....	109
Figura 50. Promueven actividades de desarrollo comunitario.....	110
Figura 51. Medición de la huella de carbono.....	113
Figura 52. Ahorro de energía Crediservir	113
Figura 53. Paneles solares en Crediservir	114
Figura 54. Ahorro de agua	115
Figura 55. Residuos reciclables	115
Figura 56. Campaña " En tu puesto de trabajo has ecoladrillos"	116
Figura 57. Campaña "Pilas con el planeta"	116

Resumen

La cooperativa de ahorro y crédito Crediservir, es una empresa asociativa sin ánimo de lucro, con actividad especializada en ahorro y crédito, de responsabilidad Ltda, que siempre se ha preocupado por cuidar y proteger el medio ambiente, lo que ha permitido el desarrollo de diversos proyectos en la región que aportan a este aspecto favorablemente.

Por lo tanto, en la presente investigación se realizó en primera instancia un diagnóstico de la situación actual de la empresa por medio del análisis documental y observación de los procesos de la empresa y aplicación de instrumentos de recolección de información. Así mismo se diseñó una matriz comparativa entre la ISO 14001 y la ISO 26000, donde se determinaron los principios y aspectos de responsabilidad ambiental aplicables a la cooperativa.

Finalmente se presenta una propuesta de mecanismos de prevención de la contaminación ambiental en Crediservir, de acuerdo al diagnóstico realizado y los requisitos de las normas aplicables y se diseñan estrategias de uso sostenible de los recursos de la cooperativa, desde la eficiencia energética, conservación, uso y acceso del agua, eficiencia en el uso de materiales y minimización de la exigencia de recursos de un producto.

Introducción

La ecoeficiencia es un concepto que surge en Río de Janeiro, como una propuesta fundamentalmente empresarial. Se podría decir que está ligado estrechamente a la producción limpia y que dentro de sus objetivos se plantea involucrar de una forma más proactiva a los sectores privados en el camino de la sostenibilidad.

La presente investigación de tipo empírico-analista, pretende diseñar una propuesta de gestión ambiental basados en la ISO 26000:2010 para la Cooperativa Especializada de ahorro y crédito “Crediservir” en el municipio de Ocaña, realizando en primera instancia un diagnóstico, posteriormente hacer una matriz comparativa de la ISO 14001 y la ISO 26000 y finalmente plantear mecanismos de prevención de la contaminación ambiental y estrategias de uso sostenible de los recursos de la cooperativa.

Realizar una propuesta de gestión ambiental con base a la ISO 26000:2010 para la Cooperativa Especializada de ahorro y crédito “Crediservir” en el municipio de Ocaña conlleva a beneficios enfocados a procesos empresariales sostenibles, comenzando por la identificación del efecto de los servicios de ahorro y crédito en el sector urbano y rural de su zona de influencia.

Capítulo 1. Ecoeficiencia: Una propuesta de responsabilidad ambiental empresarial para la Cooperativa Especializada de ahorro y crédito “Crediservir” en el municipio de Ocaña

1.1 Planteamiento del problema

El lema “producir más con menos” es una política ambiental que nace en el año 1972, con la Conferencia de Estocolmo, debido a la preocupación por el deterioro ambiental, tratándose de un tema que inquieta a gobiernos, organizaciones no gubernamentales y activistas que han percibido el descomunal daño ocasionado a los diferentes espacios naturales, en ocasiones, de manera descontrolada, lográndose la evolución del enfoque “ambiental” al de “sostenibilidad”. Leal indica que la “Conferencia de Río de 1992 trajo consigo la incorporación de nuevos actores en un esfuerzo que hasta entonces aparecía casi exclusivamente como una misión del estado, una materia de política pública.” (Crediservir , 2016)

En tal sentido, para el caso de Colombia la Ley 454 de 1998, en su artículo 4º establece los principios de la Economía Solidaria en Colombia, en su ítem 11 indica la “Promoción de la cultura ecológica.” (Samper, 1998, p. 2), la Cooperativa Especializada en Ahorro y Crédito, Crediservir, viene implementando “programas ambientales” (Crediservir, 2016, p. 1) en la provincia de Ocaña y sur del Cesar, cuyo énfasis está según su sitio oficial de Crediservir (2016) en:

Las acciones concretas dirigidas al sector rural donde se originó la cooperativa Crediservir promoviendo el desarrollo rural con capacitaciones en temas agropecuarios y apoyo para la diversificación de cultivos, soberanía alimentaria junto con una permanente asesoría técnica, el fomento de tecnologías apropiadas y la protección, preservación y recuperación ambiental. (p. 1)

Es claro el panorama de la dinámica ambiental de esta cooperativa, la cual no está invocando todos los actores, como es el total del personal que labora en la misma, asociados, usuarios varios y proveedores, porque según la ISO 26000:2010 “Las decisiones y actividades de las organizaciones invariablemente generan un impacto en el medio ambiente, con independencia de dónde se ubiquen.” (p. 45).

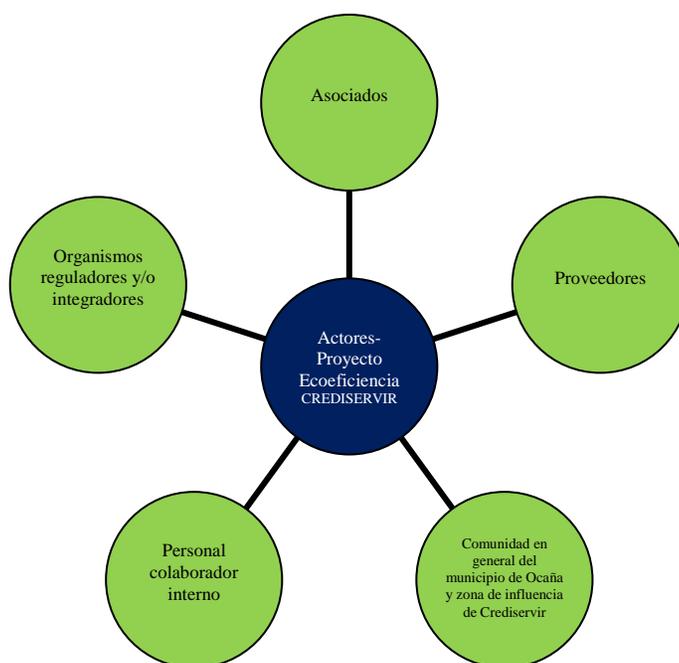


Figura 1. Actores del proyecto Ecoeficiencia
Fuente: Autor del proyecto

Los actores que intervienen en el proyecto Ecoeficiencia de Crediservir son los siguientes:

Asociados: 100.000 Personas del municipio y otras zonas del país.

Proveedores: De acuerdo a la clasificación interna se encuentran los críticos y los que no lo son pero prestan un servicio importante a la cooperativa, contando con aproximadamente 20 proveedores.

Comunidad en general: La población aproximada de los nueve municipios de la provincia de Ocaña es de 350.000 habitantes; mientras que del sur del Cesar (Aguachica, San Alberto, González y Río de Oro) son aproximadamente 100.000 habitantes.

Colaboradores internos: 220 colaboradores.

Organismos reguladores y/o integradores, que se detallan en la siguiente figura:

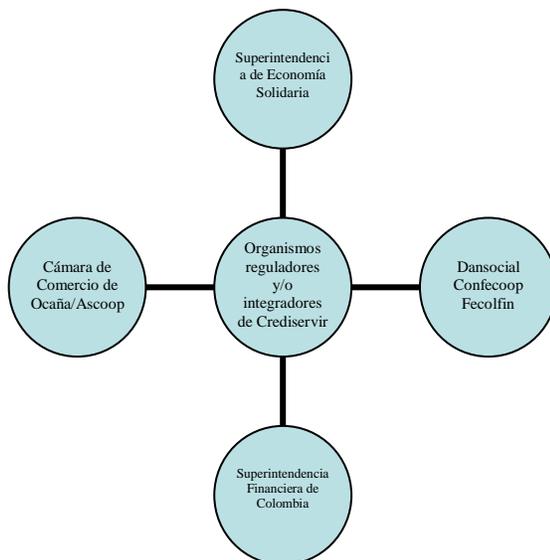


Figura 2. Organismos reguladores y/o integradores de Crediservir

Fuente: Autor del proyecto

La cooperativa de Ahorro y Crédito Crediservir tiene cobertura en la provincia de Ocaña y Sur del Cesar, llegando a tener cerca de 100.000 asociados, los cuales acceden a servicios de “cajero automático, consignaciones nacionales, consultas a la centrales de información financiera, digiturno, horarios extendidos, subsidio GMF y tarjeta débito de Crediservir.” (Crediservir, 2016, p. 1), frente a lo cual no está evaluando el ciclo de vida, no se está evaluando el impacto ambiental de los diferentes proyectos de servicios ejecutados, se tiene parcialmente la “producción más limpia y de ecoeficiencia”, no se tienen mecanismos para reducir el uso de material, así como de integración de participantes en ciclo de vida de los servicios y productos que se ofrecen en Crediservir, que además no dispone de programas de difusión de uso de tecnologías y prácticas ambientalmente apropiadas.

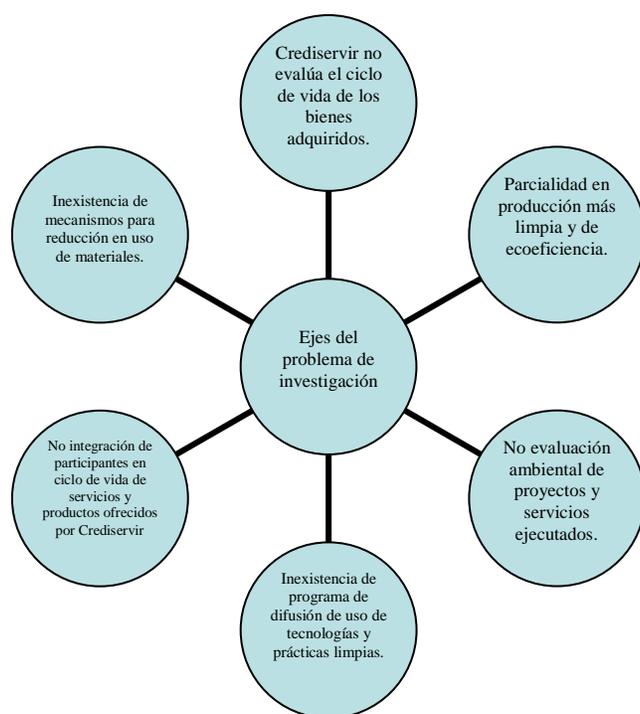


Figura 3. Ejes del problema de investigación

Fuente: Autor del proyecto

El efecto global de estas falencias es la no reducción de impactos ambientales de los servicios y productos ofrecidos, la inexistencia de un soporte para la toma de decisiones en el tema, posible mayor generación de contaminación y residuos, mayor uso de material, insuficiente promoción de tecnologías más limpias y desconocimiento ambiental, social y ético de productos y servicios que está adquiriendo para el funcionamiento de la cooperativa.

En este sentido, el tema de Ecoeficiencia y la responsabilidad ambiental empresarial en la cooperativa Especializada de Ahorro y Crédito Crediservir, no tiene un esquema organizado que permita definir las estrategias y mitigar el impacto frente a este fenómeno de la protección ambiental.

1.2 Formulación del problema

¿Qué impacto trae para la cooperativa, la implementación de una política de ecoeficiencia y responsabilidad ambiental empresarial?

1.3 Objetivos

1.3.1 General. Realizar una propuesta de responsabilidad ambiental empresarial para la cooperativa Especializada de Ahorro y Crédito “Crediservir” en el municipio de Ocaña.

1.3.2 Específicos. Diagnosticar la situación actual de la cooperativa Especializada de ahorro y Crédito “Crediservir”, frente a la responsabilidad ambiental empresarial.

Diseñar una matriz comparativa entre la ISO 14001 y la ISO 26000, donde se determinen los principios y aspectos de responsabilidad ambiental aplicables a la cooperativa.

Proponer mecanismos de prevención de la contaminación ambiental en Crediservir, de acuerdo al diagnóstico realizado y los requisitos de las normas aplicables.

Diseñar estrategias de uso sostenible de los recursos de la cooperativa, desde la eficiencia energética, conservación, uso y acceso del agua, eficiencia en el uso de materiales y minimización de la exigencia de recursos de un producto.

1.4 Justificación

De acuerdo con (Ibarra, 2013), la definición de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) ha tenido amplia gama de definiciones que varían de acuerdo con el enfoque abordado. Para contextualizar la RSE en la cooperativa Crediservir, es necesario reconocer diferentes ángulos de percepción, que permitan identificar variables particulares para la mencionada organización solidaria del municipio de Ocaña, Colombia.

De esta manera, desde el punto de vista clásico, la RSE tiene el propósito de aumentar las utilidades de los propietarios, mientras que el enfoque estratégico se ejecuta cuando las obligaciones de la empresa no están limitadas a los accionistas, sino que se expanden a un grupo más amplio, los stakeholders o partes interesadas, enfoque que ha venido tomando fuerza con la internacionalización económica. Por otra parte, el enfoque del triple bottom line señala que la RSE es la búsqueda de un triple beneficio, rentabilidad económica, mejora del bienestar social y

preservación del medio ambiente. Para el Pacto Mundial de Naciones Unidas (Global Compact), la RSE se basa en diez principios agrupados en cuatro áreas, como son derechos humanos, laborales, medio ambiente y lucha anticorrupción. (Ibarra, 2013, p. 54)

Este panorama permite observar la amplia gama de conceptos y de abordajes de la RSE, pero que para el caso particular de la presente investigación, se concentrará en la ecoeficiencia, como una propuesta de responsabilidad ambiental empresarial para Crediservir, con el fin de focalizar los desafíos ambientales de la cooperativa y su desempeño ambiental según las normas ISO 14000, así como el marco de aplicación de los principios ambientales de responsabilidad ambiental, para de esta manera, proponer mecanismos de prevención de la contaminación ambiental y diseñar mecanismos de uso sostenible de los recursos de Crediservir desde la eficiencia energética, conservación del agua, uso y acceso al agua, eficiencia en el uso de materiales y minimización de la exigencia de recursos de un producto (servicios de ahorro, crédito y portafolio adicional).

La Organización Internacional para la Normalización (ISO) por sus siglas en inglés, ha decidido emprender una Norma Internacional para la Responsabilidad Social Empresarial (RSE), como es la 26000. (Encolombia, 2017, p. 1). Los objetivos de la misma son promover la estrategia de responsabilidad social en los negocios, reforzar las competencias empresariales en este marco, contribuir a mejorar los impactos ambientales, económicos y sociales de las empresas en su entorno; contribuir a la creación de cadenas de valor para los diferentes grupos de interés en la organización.

Según esta organización, la RSE son: “Todas las acciones de la organización para asumir la responsabilidad por los impactos de sus actividades sobre la sociedad y el medio ambiente”.

(Encolombia, 2017, p. 1).

De acuerdo con la (ISO 26000, 2010), el agotamiento de los recursos naturales es uno de los retos de mayor impacto para las empresas en general, teniendo en cuenta el uso indiscriminado de los mismos, la contaminación ambiental, el cambio climático, la eliminación de los hábitats y de especies, destrucción de ecosistemas completos y la degradación de asentamientos humanos urbanos y rurales.

Realizar una propuesta de gestión ambiental con base a la ISO 26000:2010 para la cooperativa Especializada de ahorro y crédito “Crediservir” en el municipio de Ocaña conlleva a beneficios enfocados a procesos empresariales sostenibles, comenzando por la identificación del efecto de los servicios de ahorro y crédito en el sector urbano y rural de su zona de influencia.

De igual forma, desde los principios de esta norma internacional se logrará diseñar una herramienta sólida para que Crediservir realice gestión ambiental integral, no solo enfocada al campo, como hasta ahora lo ha hecho, sino que desde la prestación de los servicios de ahorro y crédito se logre dar aplicación a la responsabilidad ambiental, enfoque precautorio, gestión de riesgos ambientales, quien contamina paga, así como enfoque al ciclo de vida, evaluación del impacto ambiental, producción más limpia y ecoeficiencia, enfoque del sistema producto-sistema, uso de tecnologías y prácticas apropiadas, adquisición sostenible y aprendizaje e incremento de la toma de conciencia, lo cual busca que mediante la gestión ambiental preservar

los recursos naturales, así como incrementar la eficiencia productiva y ofrecer un portafolio de servicios con procesos sanos.

La toma de conciencia ambiental dentro de Crediservir es un proceso que requerirá el tiempo necesario para que desde las diferentes áreas y puestos de trabajo se ejecuten tareas en pro de la protección ambiental, lo cual le permitirá ser una empresa responsable social y ambientalmente, evitará sanciones a esta cooperativa y maximizará los beneficios productivos.

De acuerdo con (Ruggeri, 2013), la ecoeficiencia y la responsabilidad ambiental empresarial, se conciben como “Medio del suministro de bienes y servicios con precios competitivos, que satisfacen las necesidades humanas y dan calidad de vida, al tiempo que reducen progresivamente los impactos ecológicos...”, lo que efectivamente dará pautas específicas para el desarrollo de los objetivos de la presente investigación, la cual está claramente enfocada en proponer un esquema de producción sostenible en Crediservir.

Aunque este tema es de vital importancia para todas las organizaciones dedicadas a cualquier actividad o de cualquier sector, la literatura frente a este tema es escasa, sobre la responsabilidad ambiental empresarial y la ecoeficiencia en el sector financiero (Catelo y Lima, 2006), una de las principales contribuciones de éste será suministrar una base teórica en el tema, teniendo en cuenta además, que se busca llevar a cabo una aplicación en países emergentes en los que las limitaciones son más pronunciadas.

1.5 Delimitaciones

1.5.1 Operativa. El presente proyecto de investigación se fundamentó en los lineamientos metodológicos emitidos por la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña, a los cuales se viene accediendo mediante su portal institucional en internet, sin embargo, era posible que se presentaran dificultades para el logro de los objetivos específicos y finalmente el general, situaciones como la demora en entrega de información requerida a la cooperativa Crediservir, por lo que se gestionó de manera permanente ante el personal responsable de entregar tales informaciones, teniendo en cuenta que el autor del presente proyecto labora en dicha empresa del municipio de Ocaña.

Dificultad para realizar algún cálculo numérico de indicadores de Ecoeficiencia, por lo que se consultó personal profesional especializado en el área, como ingenieros ambientales y estadistas.

1.5.2 Conceptual. El proyecto tuvo como fundamento conceptual:

Ecoeficiencia

Responsabilidad ambiental empresarial

Materias primas

Administración y almacenamiento de residuos

Agua potable y aguas residuales

Energía

Seguridad e higiene en el trabajo

Indicadores de Ecoeficiencia

Diagnósticos ambientales

Planes de minimización de residuos y emisiones

Eficiencia energética

Medidas de ahorro de agua

1.5.3 Geográfica. El proyecto se desarrolló en la sede principal de la cooperativa Especializada de Ahorro y Crédito Crediservir en el municipio de Ocaña, Norte de Santander, Colombia.

1.5.4 Temporal. El proyecto tuvo una duración de dos (02) meses una vez aprobado el anteproyecto.

Capítulo 2. Marco Referencial

2.1 Marco Histórico

2.1.1 Evolución de la responsabilidad social empresarial. Pache (2017) indica que “La evolución de la RSE en términos de importancia y trascendencia en las últimas décadas es innegable”. En cuanto a términos éticos y morales, los antecedentes se registran desde siglos pasados, pasando por diferentes normativas que buscan garantizar las adecuadas prácticas en el ámbito empresarial, considerando a Howard Bowen como pionero en esta temática. (Pache, 2017, p. 17)

Las definiciones de lo que es la responsabilidad social de la empresa han emergido, se han ajustado y/o modificado a lo largo de los últimos años. Encontramos diferentes énfasis o términos empleados por distintas organizaciones. Por ejemplo, para el World Business Council for Sustainable Development (WBCSD), entidad que agrupa a las empresas más grandes del mundo, es «el compromiso de los negocios para contribuir al desarrollo económico sostenible, trabajando con sus empleados, sus familias, la comunidad local y la sociedad en general para mejorar su calidad de vida». Para esta organización, la noción de responsabilidad social empresarial es un concepto fundamental comparable a libertad e igualdad que siempre se estará redefiniendo de acuerdo a las necesidades cambiantes y a las circunstancias. (Peinado, 2011, p. 38)

De acuerdo con (Peinado, 2011) la responsabilidad social empresarial no es vista como una fórmula incuestionable de aplicación sino como una guía, una perspectiva para que las empresas puedan orientarse al abordar sus propias responsabilidades El Pacto Mundial o Global Compact no contiene una definición de responsabilidad social de la empresa, pero elabora unos principios que se asemejan a las ideas sugeridas por la perspectiva de la RSE.

Es una propuesta desarrollada por las Naciones Unidas en el marco del creciente proceso de globalización y el impacto que tuvieron las empresas transnacionales en la década de los noventa. Su objetivo fue involucrar a las empresas en el manejo de los desafíos sociales y ambientales que su experiencia, a veces desastrosa, había mostrado. Esta iniciativa empezó a operar desde el año 2000. (Peinado, 2011, p. 38)

En cuanto a la perspectiva de Estados Unidos se puede decir que la sociedad estadounidense es la que más claramente ha expresado su respeto por el mercado libre, por la libre competencia. Si bien ha tenido momentos en los que el Estado intervino para regular el mercado en situaciones críticas, en general ha promovido el espíritu empresarial y de emprendimiento individual, inclusive en el ofrecimiento de los servicios sociales más básicos o elementales. En ese contexto, las empresas han jugado un rol social importante, aunque sus métodos hayan variado con el tiempo.

Algunas de las creencias que, en los hechos, han sido una forma de definir la responsabilidad social de la empresa son las siguientes:

Los empleados funcionan mejor cuando entienden el sentido de sus tareas en el conjunto de la empresa, a salarios razonables en ambientes saludables, son consultados en cómo hacer sus trabajos, son respetados por sus contribuciones individuales y por sus necesidades y disfrutan de un balance saludable entre el trabajo y la vida familiar.

La performance de los trabajadores es estimulada por la voluntad del empleador en invertir en su permanente crecimiento personal y profesional.

Los métodos autocráticos, autoritarios y abusivos en el lugar de trabajo, en los que los empleadores gobiernan mediante la tiranía e intimidación, no son buenos para los negocios o las empresas.

A largo plazo, las empresas funcionan mejor cuando están ubicadas en comunidades saludables.

Las empresas que tratan el ambiente natural con respeto usualmente reducen su producción de desperdicios, obtienen productos y servicios de mayor calidad y maximizan eficientemente sus recursos, incluyendo sus inversiones de capital.

Las empresas deben tener una visión de largo plazo de sus operaciones. Las decisiones deben hacerse con una amplia perspectiva de tiempo y de grupos afectados.

La reputación de las corporaciones tomará mayor importancia.

En cuanto a la perspectiva europea a diferencia de Estados Unidos, en Europa el Estado ha tenido una intervención mayor en los asuntos sociales y económicos. Los servicios básicos para las poblaciones se ofrecen desde entidades públicas. Los mercados han tendido a estar más regulados por leyes emitidas desde los Congresos o disposiciones salidas de las instancias públicas ejecutivas. Pero, además, las sociedades europeas han estado más atentas a los temas ambientales o han actuado con mayor sensibilidad frente a estos problemas.

No se puede dejar de mencionar la presencia de entidades con preocupaciones sociales, laborales y ambientales en el ejercicio del gobierno en las últimas décadas. Todo ello favoreció el surgimiento de una visión de responsabilidad social, concepto anglosajón que, de acuerdo a Renault, cruzó el Atlántico en los noventa.

Desde la perspectiva de las empresas europeas el nuevo paradigma ha modificado su manera de hacer negocios. Han incorporado el concepto de desarrollo sostenible que les ha permitido ver ahorros y oportunidades en lo que antes sólo percibían costos y dificultades; han adquirido tecnologías más limpias.

De acuerdo a la Comisión Europea la Responsabilidad Social, es «la incorporación voluntaria, por parte de las empresas, de preocupaciones sociales y medioambientales a sus actividades comerciales y a sus relaciones con las partes interesadas». La Comisión Europea publicó en 1995 un manifiesto contra la exclusión social y, como resultado, se creó una red de cincuenta y siete empresas europeas que adoptó el nombre de Corporate Social Responsibility-Europe (CSR-Europa). En julio de 2001 publicó el Libro Verde, cuyo propósito era promover un

marco para la responsabilidad social en Europa. Las empresas han hecho hincapié en la naturaleza voluntaria de la responsabilidad social. No obstante, los trabajadores, a través de la Confederación Europea de Sindicatos (CES), han señalado que no se debe considerar la responsabilidad social de la empresa como una alternativa a la responsabilidad de los gobiernos. De acuerdo al Parlamento Europeo, «el punto de partida debe ser un enfoque voluntario, sin excluir un enfoque reglamentario, de ser necesario».

En lo referente a la perspectiva latinoamericana uno de los elementos culturales que ha caracterizado a América Latina ha sido el paternalismo y, en ese marco, la conformación de relaciones y vínculos dependientes entre los distintos estamentos sociales. Tal vez este ha sido uno de los factores que más ha incidido en la constitución de sus gobiernos, de su empresariado y, en general, de sus sociedades; todo ello asociado a una marcada desigualdad en la distribución de los ingresos, en la concentración del poder político, económico y social y en la extensión de las condiciones de pobreza.

La globalización y las innovaciones tecnológicas que la acompañan han hecho posible expandir los nuevos planteamientos asociados a la responsabilidad social. No sólo han concurrido a ello algunos líderes visionarios; también las empresas multinacionales que, además de inversión, han traído la necesidad impuesta por el mercado global de actuar de manera responsable. Pero, a pesar de todo ello, la tarea de la transformación cultural y social sigue siendo el gran trabajo que es necesario hacer. Por estas razones, la práctica de la responsabilidad social sigue muy asociada a la filantropía y cuesta modificarla.

2.1.2 Evolución de la ecoeficiencia. La ecoeficiencia es un concepto que nace en la Eco 92, en Río de Janeiro, como una propuesta fundamentalmente empresarial. Es una expresión acuñada por el Consejo Empresarial Mundial para el Desarrollo Sostenible (CEMDS), como una manera de embarcar de manera más proactiva a los sectores privados en una senda de sostenibilidad. Se le considera por eso, al inicio, como equivalente a la producción limpia, que sin embargo se asocia más a políticas públicas y a temas de contaminación, como se señaló antes. Es por ello que este concepto estuvo desde su origen más ligado a los temas del alivio o recuperación del deterioro ambiental. (Leal, 2005, p. 12)

De acuerdo con (Leal, 2005, p. 12), en este marco, los indicadores de ecoeficiencia no son tampoco demasiado diferentes de cualesquiera indicadores que buscan reducir la contaminación, entendida como la superación de los estándares establecidos para lidiar con determinadas emisiones que afectan al medio ambiente. En todo caso, no pretenden ser representativos de la totalidad de los efectos contaminantes, como sería el caso de los indicadores de desarrollo sostenible o de sostenibilidad, de limitado uso práctico muchas veces y a menudo cuestionados políticamente. Los indicadores de ecoeficiencia son en este sentido más limitados a problemas a resolver, poseen un fuerte carácter técnico y permiten una relativamente sencilla o directa comparabilidad.

2.1.3 Historia de la ISO 26000:2010. Esta norma es el resultado de trabajo de aproximadamente diez años que terminó el 1 de noviembre de 2010 con la publicación de la ISO 26000, la cual está enfocada en la responsabilidad social. De acuerdo con Argandoña e Isea (2011) “La ISO 26000 brinda directrices sobre los principios, materias fundamentales y asuntos

relacionados con la responsabilidad social y sobre cómo pueden ponerlos en práctica las organizaciones.” (p. 8)

Esta norma está dirigida a todo tipo de organizaciones, sean de carácter privado, público y no gubernamental, cualquiera que sea su tamaño, sector o ubicación geográfica, porque el propósito es que cualquier organización que aspire a incorporar criterios de responsabilidad social en sus procesos rutinarios disponga de un estándar universalmente definido para tal fin. “En abril de 2001, el comité ISO sobre política de los consumidores (COPOLCO) publicó un informe sobre el valor de los estándares de responsabilidad social corporativa (RSC).” (Argandoña e Isea, 2011, p. 8)

De esta manera, se llegó a la conclusión que la ISO estaba capacitada para emprender un estándar internacional de responsabilidad social. Para junio de 2004 se celebró la conferencia internacional de la ISO sobre RS, que según Argandoña e Isea (2011) se dio “en Estocolmo por el Instituto Sueco de Normalización (SIS), que contó con 355 participantes de 66 países (33 desarrollados y 33 en desarrollo) y múltiples sectores (público, privado y sociedad civil).” (p. 9)

Tratándose de un proceso participativo, esta Norma Internacional se ha desarrollado acudiendo a un enfoque de múltiples partes interesadas, que como lo afirma la ISO (2010) “Con la participación de expertos de más de 90 países y 40 organizaciones internacionales o regionales representativas, que están involucradas en diversos aspectos de la responsabilidad social.” (p. 1). Es importante resultar que estos expertos procedían de seis grupos distintos de partes interesadas,

consumidores; gobierno; industria; trabajadores; organizaciones no gubernamentales, ONG (*NGO*, por sus siglas en inglés) y servicios, apoyo, investigación, academia y otros.

Como lo afirma la (ISO, 2010), se tomaron medidas específicas para lograr un equilibrio en los grupos de redacción, entre países en desarrollo y desarrollados, así como un equilibrio de género; pese a los esfuerzos para asegurar una participación equilibrada de todos los grupos de partes interesadas, diversos factores, como la disponibilidad de recursos y la necesidad de manejar el idioma inglés, aminoraron el logro del equilibrio completo y equitativo de las partes interesadas.

2.1.4 Evolución mundial de la gestión ambiental desde la empresa. En la medida en que se identifica mayor deterioro del medio ambiente, gobiernos y organizaciones no gubernamentales salen en defensa de lo que se puede rescatar o evitar. Durán (s.f.) indica que:

“La importancia que en los últimos años se ha dado al medio ambiente, la preocupación social por el mismo y el marco institucional y normativo desarrollado en este sentido, ha impulsado el cambio del paradigma de desarrollo desde el expansionismo, basado en una visión de la naturaleza como mera fuente de recursos y sumidero de desechos, al reconocimiento de la dependencia de la humanidad respecto al sistema natural y de los límites que éste impone al crecimiento económico.” (p. 130)

Es así como el desarrollo sostenible progresivamente ha ido cambiando la perspectiva hacia la responsabilidad ambiental, integrándose lo económico, social y ambiental. Durán (s.f.) afirma que:

“La empresa actual ya no busca únicamente maximizar su beneficio sino que, en su toma de decisiones, está considerando a los conocidos stakeholders incluyendo en este grupo a los accionistas, los inversores, la administración pública, los clientes, las comunidades locales, los creadores de opinión, los empleados, las instituciones financieras, los proveedores y los socios estratégicos (Fundación Entorno, et. al., 2002; Hunt y Johnson, 1997).” (p. 130)

De acuerdo con (Durán, s.f.), para 1987, el informe Brundtland, que se conoce como el documento que da a conocer el concepto de desarrollo sostenible, resumió la importancia de la industria como motor del crecimiento en economías desarrolladas como en desarrollo y su responsabilidad en el deterioro medioambiental, por lo que incorporaba una serie de recomendaciones sobre las estrategias para un desarrollo industrial sostenible indicándose la importancia de la regulación, de los instrumentos de mercado, del cambio tecnológico y de la colaboración con los países en desarrollo.

De tal fecha a la actualidad se han dado diferentes pasos que progresivamente han motivado el cambio de actitud empresarial hacia la sostenibilidad. Uno de estos antecedentes es la Conferencia de Río de Janeiro en 1992 y la publicación del informe preparado por el Consejo Empresarial para el Desarrollo Sostenible «Cambiando el rumbo» (Changing the Course) tuvieron gran impacto en numerosas empresas, porque según Durán (s.f.) “Al enfatizar la

importancia de la actitud empresarial hacia la consecución del desarrollo sostenible y al promover la gestión medioambiental en las empresas no sólo por interés propio sino por el impacto de esta práctica en la sostenibilidad a largo plazo (Schmidheiny, 1992).” (p. 130)

En este foro se definió la responsabilidad ambiental de las empresas como «el manejo responsable y ético de los productos y los procesos con respecto a la salud, la seguridad y los aspectos ambientales.” (Durán, s.f., p. 130). Esta trayectoria ha resaltado la necesidad de que las empresas deben incrementar su autorregulación, guiada por códigos, leyes e iniciativas adecuadas en las que se integren todos los miembros de planeación, incluyendo el diálogo con entes gubernamentales.

Uno de los términos adoptados en este proceso de responsabilidad social empresarial es la autorregulación, la cual es definida en la década de los noventa, según Durán (s.f.):

“Con la publicación de las normas voluntarias de gestión ambiental, tanto la publicada en 1993 en Europa (Reglamento EMAS) como la norma internacional ISO 14001 del año 1996. Ambas normas fueron modificadas en el año 2001, para el caso EMAS y, en el 2004, en el caso de ISO con el fin de buscar una mayor integración y compatibilidad entre las dos.” (p. 131)

Para el año 2002 se celebra la Cumbre Mundial para el Desarrollo Sostenible, durante la cual según Durán (s.f.) “Se vuelve a plantear estas cuestiones celebrándose, por iniciativa de Acción Empresarial para el Desarrollo Sostenible, el “Día de las Empresas” en el que se discutió sobre la implicación de las mismas en la sostenibilidad.” (p. 130). Estas decisiones indican que

las empresas pasan a ser simples observadoras a ser actores de la gestión ambiental en el plano mundial, por lo que ha sido incesante la tarea de diferentes partes interesadas, acudiendo a nuevo modelo de desarrollo, debiendo cambiar las estrategias empresariales, enfocándose a la responsabilidad hacia el mercado, competitividad, rentabilidad, pero con la debida protección del medio ambiente (Véase figura 1). De todo este trabajo conjunto se “adoptan códigos de conducta o códigos éticos destacando, entre ellos, el Pacto Mundial de Naciones Unidas o las Directrices para las empresas multinacionales de la OCDE.” (Durán, s.f., p. 131)

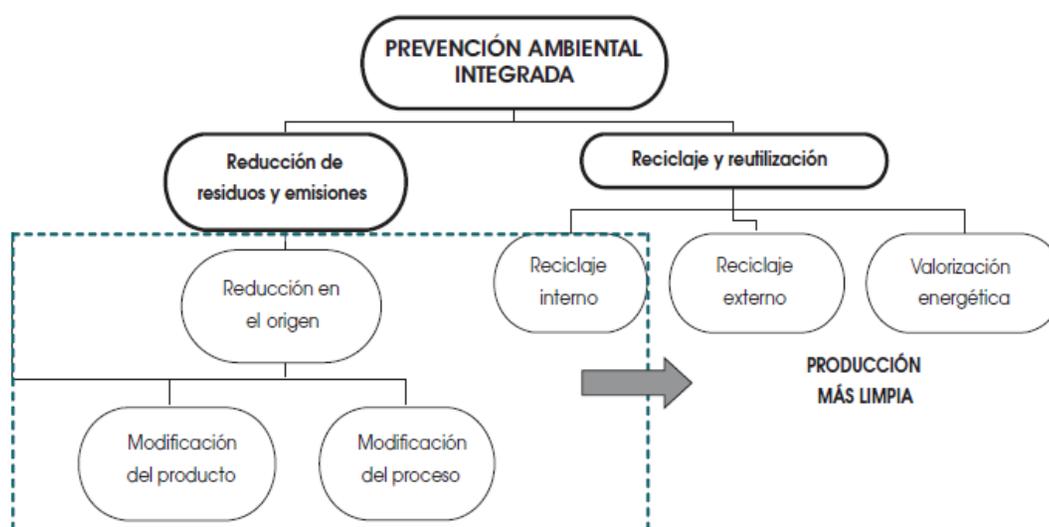


Figura 4. Modelo de prevención ambiental integrada

Fuente: Durán, G. (s.f.). *Empresas y Gestión Ambiental en el mercado de la responsabilidad social corporativa*. Madrid: Universidad Autónoma de Madrid.

2.1.5 Evolución de la gestión ambiental empresarial en Colombia. Colombia cuenta con una legislación ambiental bastante fuerte pero que pocas empresas conocen y cumplen a cabalidad, por lo cual el decreto 1299 de 2008 que trasciende la norma, en uno de sus artículos habla de la obligación de las empresas de tener sistemas y proyectos que contribuyan al aumento

de su sostenibilidad de manera continua, evaluando la implementación de proyectos que busquen disminuir el impacto ambiental de las actividades de la empresa y la creación de conciencia.

La Sentencia 486 de la Corte Constitucional del 22 de julio de 2009, excluye a las micro y pequeñas empresas de cumplir esta regla, ya que la implementación de esta norma ambiental requiere de una inversión económica que pone en riesgo su viabilidad y rentabilidad

El Decreto 1299 de 2008 que reglamenta el artículo octavo de la Ley 1124 de 2007, expone la obligación de cada organización, para que desarrolle su actividad productora en el país, mediante la implementación y respeto por la norma ambiental, por lo que cada empresa debe tener un departamento de gestión ambiental dentro de su organización para velar por el cumplimiento de la normatividad ambiental de la República, con un código CIU industrial, que como lo afirma Caracol Radio (2010) “Su operación económica este reglamentada y estandarizada a nivel internacional, por lo cual se ven obligadas a tener este departamento...”, (p. 1)

2.1.6 Responsabilidad Social Empresarial –área ambiental de Crediservir. Programa Volviendo al Campo. Tiene como objetivo restaurar y preservar el medio ambiente mediante procesos educativos de sensibilización ambiental, manejo adecuado de áreas estratégicas de producción hídrica, manejo de residuos sólidos, acciones concretas de conservación y uso racional de los recursos naturales en la Provincia de Ocaña y Sur del Cesar. (Crediservir, 2016, p. 2)

Ejecución. El Programa Volviendo al Campo es ejecutado en forma ininterrumpida desde el año 2004 (inscrito ante la superintendencia de industria y comercio según registro número 489987 del 26 de marzo de 2014).

Cofinanciación. Los recursos destinados para el desarrollo del proyecto provienen directamente del Fondo de Educación de Crediservir y la Fundación Crediservir, sin embargo existen otros entes cofinanciadores que han apoyan estos procesos y fortalecen el sector solidario, los cuales nos permitimos enunciar: (Crediservir, 2016, p. 2)

Alcaldías

Ocaña, Ábrego, Río de Oro, Convención, la Playa de Belén, el Carmen y Teorama.
(Crediservir, 2016, p. 2)

Cooperativas

Coodin, Coinprogua, Coopintegrate. (Crediservir, 2016, p. 2)

Recursos Internacionales

Unión Europea, Programa Mundial de Alimentos (PMA), Fundación Ford. (Crediservir, 2016, p. 2)

Premios

Premio Ramón González, Premio día de la Equidad y del Medio Ambiente, Premio Canal Caracol a la Protección del Medio Ambiente. Cuando se obtienen recursos por concursos estos dineros son 100% reinvertidos directamente en el programa Volviendo al Campo. (Crediservir, 2016, p. 2)

Aporte de la Comunidad



Figura 5. Publicidad implementada por Crediservir en su sitio en internet
Fuente: Crediservir, F. (2016). *Programas Ambientales*. Ocaña, Colombia: Fundación Crediservir.

Cada familia que participa del programa realiza aportes económicos en efectivo y en especie que contribuyen con el proceso y evitan el paternalismo. (Crediservir, 2016, p. 2)

Impacto. A corte de 31 de diciembre de 2015 fueron entregados:

9.383 auxilios (283 familias en procesos de reforestación)

79.8 hectáreas destinadas para conservación ambiental absoluta

1.585 familias con filtros para la potabilización del agua

476 baterías sanitarias con su respectivo pozo séptico

108 familias en producción apícola

125 familias con frutales de cítricos injertados

210 auxilios de piscicultura

167 familias con Biodigestores

413 familias con estanques

592 familias con auxilios de mangueras

259 pasantías ambientales

355 eventos de capacitación veredal

434 mejoramientos de vivienda

4986 contribuciones en varios temas (Crediservir, 2010, p. 2)

20.225 personas

4.145 familias rurales

208 veredas

10 municipios acompañados de capacitaciones (cooperativismo, nutrición, cultivos promisorios entre otros)

Convenio ASOPAFIN. Convenio Asociación Ocañera Comercializadora de Productos en Arcilla y Afines (ASOPAFIN) - potabilización del agua. (Crediservir, 2016, p. 2)

Objetivo. Establecer un convenio con la Asociación Ocañera Comercializadora de productos en arcilla y afines (Asopafin) para ofrecer a la comunidad en general la posibilidad de tener agua segura para beber de forma económica y ecológica por medio del filtro en arcilla “Arcifiltro”. (Crediservir, 2016, p. 2)

Metodología. El asociado que desee adquirir el Arcifiltro se dirige a cualquiera de las sucursales de Crediservir y/o Fundación Crediservir donde recibirá la información pertinente sobre la seguridad del sistema, estudios realizados, forma de acción del filtro y la metodología de su adquisición, con precios preferenciales para los asociados de Crediservir y su núcleo familiar. (Crediservir, 2016, p. 2)

Proyecto Niños Solidarios Protegiendo el Medio Ambiente. Formar niños y niñas del sector rural de la provincia de Ocaña y Sur del Cesar comprometidos con el cuidado ambiental, basados en valores y principios solidarios, promotores de conductas replicables que contribuyan a mejorar el medio ambiente. (Crediservir, 2016, p. 2)

Impacto. A corte del 31 de diciembre de 2015 se ha trabajado con 690 estudiantes pertenecientes a 34 sedes rurales logrando un cambio en su estructura pensante, pasando de ser actores contaminantes a ser multiplicadores de buenas prácticas ambientales. (Crediservir, 2016, p. 2)



Figura 6. Publicidad implementada por Crediservir en su sitio en internet
 Fuente: Crediservir, F. (2016). *Programas Ambientales*. Ocaña, Colombia: Fundación Crediservir.

Programa Radial Nuestras Comunidades Rurales. Ofrecer a la comunidad en general un programa radial diseñado para transmitir conocimientos de formación agropecuaria y de información general sobre el sector solidario especialmente de Crediservir y su Fundación.

Impacto. A corte de 31 de diciembre de 2015 se han logrado 1565 Emisiones del programa radial, por 4 emisoras de la provincia de Ocaña y Sur del Cesar. (Crediservir, 2016, p. 2)

Áreas Estratégicas de Conservación Ambiental. Adquirir, cuidar y preservar áreas de interés ambiental para contribuir con la protección del agua, flora, fauna, aire y suelo de la provincia de Ocaña y Sur del Cesar. (Crediservir, 2016, p. 2)

Impacto. Con el fin de preservar el recurso hídrico de la “Quebrada Brava” ubicada sobre el corregimiento de Venadillo zona rural del municipio de Ocaña, CREDISERVIR durante el 2° semestre del año 2015, a través de la Fundación Crediservir (brazo social de la entidad), adquirió

tres (3) predios contiguos ubicados en la Vereda Carrizal, que se reconocerán como “Área de Reserva Carrizal-Crediservir” de gran importancia para la conservación del medio ambiente y la producción del preciado líquido, beneficiando en forma directa más de cinco mil personas habitantes del sector urbano y rural al norte de la ciudad. (Crediservir, 2016, p. 2)

El objetivo es que estos 648.000 metros cuadrados de reserva, protejan además de las fuentes hídricas, la flora, fauna, suelo y aire; promoviendo un ambiente saludable para todos los habitantes de la provincia de Ocaña y Sur del Cesar. (Crediservir, 2016, p. 2)

Otros Proyectos Ejecutados. Ejecución del proyecto “Comunidades Rurales Gestoras de Vida Digna y Desarrollo Sostenible” en el marco del II Laboratorio de Paz en Colombia, financiado por la Unión Europea, la responsabilidad del proyecto bajo la alianza ALPAYDE (Alianza Paz y Desarrollo) conformada por Crediservir, Agrovida, Pastoral Social de Ocaña y la Fundación Crediservir como ejecutora del proyecto; entre los años 2006 al 2009. (Crediservir, 2016, p. 2)

2.2 Marco Conceptual

2.2.1 El medio ambiente y la responsabilidad social. La (ISO 26000, 2010) indica que la sociedad se enfrenta a muchos desafíos ambientales, incluyendo el agotamiento de recursos naturales, la contaminación, el cambio climático, la destrucción de hábitats, la extinción de especies, el colapso de ecosistemas completos y la degradación de los asentamientos urbanos y

rurales. La responsabilidad ambiental es una condición previa para la supervivencia y la prosperidad de los seres humanos. (p. 45)

De esta manera, según esta norma internacional, la gestión ambiental hace parte de la responsabilidad social empresarial y requiere la adopción de medidas desde las tareas rutinarias hasta aquellas complejas, pero que en sumatoria reducen el impacto ambiental de las empresas. (ISO 26000, 2010, p. 45)

Principios de la visión general del medio ambiente. De acuerdo con la ISO 26000:2010, los siguientes son los principios:

Responsabilidad ambiental. Además de cumplir con las leyes y regulaciones, una organización debería asumir responsabilidad por los impactos ambientales provocados por sus actividades en áreas rurales o urbanas y en el medio ambiente en general. (ISO 26000, 2010, p. 46)

Enfoque precautorio. Este principio fue establecido en la Declaración de Río sobre Medio Ambiente y Desarrollo y las subsiguientes declaraciones y acuerdos, que incorporan el concepto que cuando existan amenazas de daño serio o irreversible para el medio ambiente o la salud humana, la falta de certeza científica absoluta, no debería usarse como motivo para postergar la adopción de medidas costo-efectivas para la prevención de la degradación del medio ambiente o de los daños a la salud humana. (ISO 26000, 2010, p. 46)

Gestión de riesgos ambientales. Una organización debería implementar programas desde una perspectiva de sostenibilidad basada en el riesgo, para evaluar, evitar, reducir y mitigar los riesgos o impactos ambientales de sus actividades. Una organización debería desarrollar e implementar actividades de toma de conciencia y procedimientos de respuesta ante emergencias para reducir y mitigar los impactos en el medio ambiente, en la salud y la seguridad producidos por accidentes y para proporcionar información acerca de incidentes ambientales a las comunidades locales y autoridades competentes. (ISO 26000, 2010, p. 46)

Quien contamina paga. Una organización debería asumir el costo de la contaminación provocada por sus actividades, de manera acorde, tanto a la magnitud del impacto ambiental que ocasiona en la sociedad y las medidas reparatorias requeridas, como al grado en que la contaminación supera un nivel aceptable. (ISO 26000, 2010, p. 46)

Consideraciones de la visión general del medio ambiente. De acuerdo con la ISO 26000:2010 se considera fundamental una organización en sus actividades de gestión ambiental debería evaluar la pertinencia de enfoques y estrategias. (ISO 26000, 2010, p. 46)

Enfoque de ciclo de vida. Los principales objetivos de un enfoque al ciclo de vida son la reducción de los impactos ambientales de los productos, así como la mejora de su desempeño socioeconómico, a lo largo de su vida, esto es, desde la extracción de materias primas y la generación de energía, pasando por su producción y uso, hasta la disposición final o recuperación. Una organización debería centrarse en innovar, no solo en cumplir, y debería comprometerse con la mejora continua de su desempeño ambiental. (ISO 26000, 2010, p. 46)

Evaluación del impacto ambiental. Una organización debería evaluar los impactos ambientales antes de iniciar una nueva actividad y utilizar los resultados de la evaluación como parte del proceso de toma de decisiones. (ISO 26000, 2010, p. 46)

Producción más limpia y ecoeficiencia. Se trata de estrategias para satisfacer las necesidades humanas usando recursos de manera más eficiente y generando menos contaminación y residuos. Un punto importante se centra en hacer mejoras en el origen de un proceso o actividad en lugar de hacerlo al final de éste. Los enfoques de producción más limpia y segura y ecoeficiencia incluyen mejorar prácticas de mantenimiento; actualizar o introducir nuevas tecnologías o procesos; reducir el uso de materiales y energía; usar energías renovables; racionalizar el consumo de agua; eliminar o gestionar de forma segura materiales y residuos tóxicos y peligrosos y mejorar el diseño de productos y servicios. (ISO 26000, 2010, p. 46)

Enfoque de sistema producto-servicio. Se puede utilizar para desplazar el foco de las interacciones del mercado, de vender o proporcionar productos, a vender o proporcionar un sistema de productos y servicios para satisfacer en conjunto las necesidades de los clientes. Estos sistemas incluyen arrendar con opción de compra, alquilar o compartir un producto, combinar productos y el pago de un servicio. Dichos sistemas pueden reducir el uso de material, desacoplar ingresos de flujos de material e involucrar a las partes interesadas en la promoción de la extensión de la responsabilidad del productor a través del ciclo de vida del producto y de los servicios que lo acompañan. (ISO 26000, 2010, p. 47)

Uso de tecnologías y prácticas ambientalmente apropiadas. Una organización debería tratar, adoptar y cuando sea adecuado, promover el desarrollo y la difusión de tecnologías y servicios ambientalmente apropiados. (ISO 26000, 2010, p. 47)

Adquisición sostenible. En sus decisiones de compra, una organización debería tener en cuenta el desempeño ambiental, social y ético de los productos o servicios que está adquiriendo, a lo largo de todo su ciclo de vida. Cuando sea posible, debería dar preferencia a productos y servicios que minimizan sus impactos, haciendo uso de esquemas de etiquetado y eficaz verificando de manera independiente u otros esquemas de verificación, como, por ejemplo, el eco-etiquetado o auditando actividades. (ISO 26000, 2010, p. 47)

Aprendizaje e incremento de la toma de conciencia. Una organización debería crear la toma de conciencia y promover el aprendizaje para apoyar los esfuerzos ambientales dentro de la organización y su esfera de influencia. (ISO 26000, 2010, p. 47)

Prevención de la contaminación. Una organización puede mejorar su desempeño ambiental, a través de la prevención de la contaminación.

Emisiones de aire. Las emisiones de aire realizadas por una organización, de contaminantes como plomo, mercurio, compuestos orgánicos volátiles, COV, óxidos de azufre (SO_x), óxidos de nitrógeno (NO_x), dioxinas, partículas y sustancias agotadoras de la capa de ozono, pueden provocar impactos en la salud y en el medio ambiente, que afectan a los individuos de diferentes maneras. Estas emisiones pueden provenir directamente de las

actividades e instalaciones de una organización, o ser ocasionadas indirectamente por el uso de sus productos y servicios o por el manejo al final de la vida de los mismos o por la generación de energía que esto consume. (ISO 26000, 2010, p. 47)

Vertidos al agua. Una organización puede contaminar el agua a través de vertidos directos, intencionados o accidentales a aguas superficiales, incluido el entorno marino, escorrentías no intencionadas en aguas superficiales, o la filtración a aguas subterráneas. Estos vertidos podrían provenir directamente de las instalaciones de una organización o pueden tener como causa indirecta el uso de sus productos y servicios. (ISO 26000, 2010, p. 47)

Gestión de residuos. Las actividades de una organización pueden conducir a la generación de residuos líquidos o sólidos que, si se gestionan de manera incorrecta, podrían provocar la contaminación del aire, agua, tierra, suelo y espacio exterior. La gestión responsable de los residuos busca evitarlos, siguiendo la jerarquía de reducción de residuos que consiste en reducción en la fuente, reutilización, reciclado y reprocesamiento, tratamiento y disposición final de residuos. La jerarquía de la reducción de residuos debería utilizarse de forma flexible con base al enfoque al ciclo de vida. Los residuos peligrosos, incluidos los radioactivos, deberían gestionarse de forma adecuada y transparente. (ISO 26000, 2010, p. 47)

Uso y disposición de productos químicos tóxicos y peligrosos. Una organización que utiliza o produce productos químicos tóxicos y peligrosos (tanto de origen natural, como elaborados por el hombre), puede afectar de manera negativa a los ecosistemas y a la salud humana a través de impactos agudos (inmediato) o crónicos (a largo plazo) resultantes de

emisiones o liberaciones. Los impactos pueden afectar a individuos de manera diferente, en función de su edad y su género. (ISO 26000, 2010, p. 47)

Otras formas identificables de contaminación. Las actividades, productos y servicios de una organización pueden provocar otras formas de contaminación que afectan negativamente la salud y el bienestar comunidades que pueden afectar a los individuos de manera diferente. Esas formas incluyen ruidos, olores, impresiones visuales, contaminación lumínica, vibraciones, emisiones electromagnéticas, radiaciones, agentes infecciosos (por ejemplo, virales o bacterianos), emisiones de fuentes difusas o dispersas y riesgos biológicos (por ejemplo, especies invasoras). (ISO 26000, 2010, p. 47)

2.2.2 Aspectos medioambientales del sector bancario. De acuerdo con la Agenda de Cooperación entre el Gobierno Nacional y el Sector Financiero Colombiano, Santos (2016).

El protocolo tiene por objeto facilitar la convergencia de esfuerzos del Gobierno Nacional y del Sector Financiero Colombiano para que este incorpore e implemente las políticas y prácticas que sean precursoras, multiplicadoras, demostrativas como ejemplares en términos de responsabilidad ambiental en armonía con un Desarrollo Sostenible que satisfaga las necesidades de las generaciones presentes, sin comprometer las posibilidades de las generaciones futuras. (p. 6)

Estrategia 1. Generar lineamientos e instrumentos para promover el financiamiento del desarrollo con Sostenibilidad Ambiental a través de las facilidades de crédito y/o inversión, y

programas que promuevan, el uso sostenible de los recursos naturales renovables, la protección del medio ambiente y la competitividad de los sectores productivos del país, contribuyendo al mejoramiento de la calidad de vida de la población. (Santos, 2016, p. p. 6)

Mejorar continuamente la cartera de productos y servicios bancarios destinados a financiar actividades y proyectos con beneficio social y ambiental. (Santos, 2016, p. p. 6)

Promover condiciones diferenciadas de financiamiento (tasa, plazo, período de gracia, criterios de elegibilidad, etc.) para proyectos con beneficios sociales y ambientales, tales como: producción más limpia, eficiencia energética, energías renovables, mercados de carbono, construcción sostenible, ecoturismo/turismo sostenible, biocomercio, biotecnología, entre otros. (Santos, 2016, p .6)

Orientar a sus clientes tomadores de crédito y/o inversión con el fin de incentivar la adopción de prácticas de producción y consumo sostenibles y el aprovechamiento de los incentivos estatales.

La Banca de Desarrollo promoverá productos innovadores que ayuden a la Banca Comercial el logro de los objetivos de esta Estrategia. (Santos, 2016, p. 6)

Estrategia 2. Promover en sus procesos internos el consumo sostenible de recursos naturales renovables o de bienes y servicios que de ellos se derivan. (Santos, 2016, p. 7)

Definir y contemplar criterios ambientales y sociales en los procesos de compras y contratación de servicios. (Santos, 2016, p. 7)

Desarrollar políticas y procedimientos para la gestión y seguimiento de los impactos ambientales de los procesos internos. (Santos, 2016, p. 7)

Procurar la utilización de criterios de construcción sostenible al momento de realizar adecuaciones o nuevas construcciones. (Santos, 2016, p. 7)

Simplificar los procedimientos operacionales para promover la máxima eficiencia en el uso de los recursos naturales y materiales derivados. (Santos, 2016, p. 7)

Promover incentivos internos para gestionar los recursos naturales de forma eficiente. (Santos, 2016, p.7)

Adoptar medidas efectivas para la reducción de la generación de residuos, su adecuada destinación y la implementación de la reutilización y el reciclaje. (Santos, 2016, p. 7)

Estrategia 3. Considerar en los análisis de riesgo de crédito e inversión, los impactos y costos ambientales y sociales que se generan en las actividades y proyectos a ser financiados, teniendo como base el cumplimiento de la normatividad ambiental colombiana. (Santos, 2016, p. 7)

Desarrollar políticas y procedimientos que permitan analizar y categorizar los riesgos ambientales y sociales en la financiación de proyectos y actividades, potencial o efectivamente contaminantes o que utilicen recursos naturales renovables en su proceso productivo, los cuales deben contemplar el respectivo cumplimiento de la normativa ambiental aplicable. (Santos, 2016, p. 7)

Incorporar criterios ambientales y sociales en el proceso de análisis, otorgamiento y seguimiento de crédito y/o inversión, teniendo en cuenta la magnitud de sus impactos y riesgos, y la necesidad de establecer medidas de prevención, mitigación, corrección y/o compensación. (Santos, 2016, p. 7)

La Banca de Desarrollo realizará de manera periódica una evaluación de los sistemas de gestión ambiental y social de la Banca Comercial a través de la cuál canaliza sus recursos. (Santos, 2016, p. 7)

La Banca de Desarrollo realizará programas de formación que ayuden a la construcción de capacidad interna en la Banca Comercial para la implementación de los sistemas de gestión ambiental y social que respondan a sus expectativas. (Santos, 2016, p. 6)

2.2.3 Indicadores de Ecoeficiencia. Utilizando esta definición, se pueden construir diferentes indicadores para un mismo elemento, dependiendo de la información disponible; estos pueden ser tanto cualitativos como cuantitativos. (Rincón, 2011, p. 4)

En particular, los indicadores de ecoeficiencia miden la relación entre el funcionamiento ambiental y el funcionamiento financiero de la empresa, para ciertos problemas ambientales globales. Para este trabajo, se analizaron diferentes modelos de indicadores desarrollados con base en el concepto de ecoeficiencia, utilizando las siguientes definiciones generales (Sturm y Müller 2001):

$$\text{Ecoeficiencia} = \frac{\text{Valor del producto o servicio}}{\text{Influencia ambiental}}$$

ó

$$\text{Ecoeficiencia} = \frac{\text{Influencia ambiental}}{\text{Valor del producto o proceso}}$$

El sistema bancario, como uno de los motores fundamentales de la economía sobre el que se sustenta el modelo de desarrollo actual, juega, por tanto, un papel fundamental en el cambio hacia un nuevo modelo sostenible, en el que las consideraciones ambientales y sociales formen parte integrante del desarrollo económico. Prueba de ello es el Programa Medioambiental de las Naciones Unidas para Entidades Financieras -UNEPFI- (United Nations Environmental Programmer Finance Initiatives), iniciado en 1992, y cuyo principal objetivo es introducir consideraciones ambientales en todas sus operaciones de negocio. (Feder, 2004, p. 4)

2.3 Marco Teórico

El marco teórico de esta investigación se fundamentará en la Responsabilidad Social Empresarial, al considerarla de carácter voluntario, enmarcada en acciones estratégicas que buscan la articulación de las actuaciones, decisiones y las actividades económicas desarrolladas

por las organizaciones con un compromiso responsable y ético con la sociedad, convirtiéndola en un factor fundamental para lograr la competitividad y sostenibilidad.

De ahí que el ejercicio de la Responsabilidad Social se fundamenta en cuatro teorías bajo la clasificación que propone el trabajo de Garriga y Melé (2004) así:

Teorías Instrumentales. Se enfocan en el estudio de las actividades sociales que permiten cumplir de mejor forma con los objetivos de creación de riqueza empresarial (Friedman, 1970; Kramer, 2002; Lutz, 1996; Murray y Montanari, 1986). Estos autores consideran a la empresa como una fuente para la creación de riqueza y el desarrollo de sus actividades como un medio para alcanzar sus resultados económicos. Cancino, C. Morales, M. (2008).

Para Garriga y Melé (2004), las teorías instrumentales de la responsabilidad social son: Un primer grupo en el que se asume que la empresa es un instrumento para la creación de riqueza y que ésta es su única responsabilidad social. Sólo se considera el aspecto económico de las interacciones entre las empresas y la sociedad. Por lo que cualquier supuesta actividad social es aceptada si, y sólo si, es coherente con la creación de riqueza. Este grupo de teorías se podría llamar teorías instrumentales porque entienden la RSE como un simple medio para el fin de los beneficios (p. 52).

Es importante resaltar que para este primer grupo la RSE se centra en la maximización de la riqueza para los accionistas a la luz de la legalidad en la que se encuentran sujetas, donde el

desarrollo de actividades de RSE está directamente relacionado con la función principal de las organizaciones de crear valor para sus propietarios.

Teorías Políticas. “Un segundo grupo en el que se enfatiza el poder social de la empresa, específicamente en su relación con la sociedad y su responsabilidad en la arena política asociada a este poder. Esto lleva la empresa a aceptar los deberes sociales y los derechos a participar en cierta cooperación social. Vamos a llamar a este grupo de teorías políticas” (Garriga y Melé, 2004, p. 52)

Bajo esta perspectiva la interacción de la empresa con la sociedad lleva a ésta a la creación de un contrato social implícito entre las partes. Estas teorías enfocan su concepto en la responsabilidad de las organizaciones frente a la sociedad derivadas de su poder y el ejercicio responsable de dicho poder en el ejercicio político, donde la empresa adquiere derechos y ejerce deberes en el desarrollo de su gestión empresarial para responderle a la sociedad donde se encuentra inmersa.

Teorías Integradoras. “Un tercer grupo incluye a las teorías que consideran que las empresas deben integrar las demandas sociales. Por lo general, argumentan que el negocio depende de la sociedad para su continuidad y crecimiento e incluso la existencia de la propia empresa. Podemos llamar este grupo de teorías integradoras” (Garriga y Melé, 2004, p. 52).

Bajo este enfoque las organizaciones se centran en la captación, identificación y respuestas a las demandas sociales, con ello pretende legitimidad social y una mayor aceptación y prestigio

social, de ahí que las organizaciones deben respetar las instituciones establecidas en cada sociedad. Este grupo de teorías comprende: La gestión de asuntos sociales, el principio de responsabilidad pública, la gestión de los grupos de interés y la acción social corporativa.

Teorías Éticas. “Un cuarto grupo de teorías entiende que la relación entre las empresas y la sociedad está integrado con los valores éticos. Esto conduce a una visión de la RSE desde una perspectiva ética y, como consecuencia, las empresas deberían asumir responsabilidades sociales como una obligación ética por encima de cualquier otra consideración. Podemos llamar este grupo de teorías éticas” (Garriga y Melé, 2004, p. 53).

Estas teorías están basadas en las responsabilidades éticas de las empresas para con la sociedad, se fundamenta en principios que expresan qué se debe y qué no se debe hacer o la necesidad de construir una sociedad mejor. Bajo esta visión se vislumbra que la relación entre empresa y sociedad se encuentra regulada por principios éticos, las empresas deben aceptar y considerar sus obligaciones éticas por sobre otro tipo de consideración, en esta perspectiva se trasciende desde el apego a las premisas económicas dadas en las teorías instrumentalistas a la búsqueda del bien común de la sociedad.

Es por lo anterior, que para la presente investigación se ha decidido optar por las teorías integradoras, de tal manera que se establezca un equilibrio entre las acciones empresariales y el bienestar social, teniendo en cuenta que la responsabilidad social ha permeado significativamente las organizaciones desde diferentes perspectivas legales, sociales y económicas, entre otras.

2.4 Marco Legal

En la Unión Europea, la RAE (responsabilidad ambiental empresarial) está regulada por la Directiva 2004/35/CE, aprobada por el Parlamento Europeo y el Consejo de Europa el 21 de abril de 2004, y recogida en la legislación española por la Ley 26/2007 con fecha de 23 de octubre.

Política Nacional de Producción más Limpia – 1997, Ministerio de Ambiente Vivienda y Desarrollo Territorial. Surge como una respuesta para solucionar la problemática ambiental de los diferentes sectores. Busca principalmente “prevenir y minimizar” la contaminación desde su origen.

Política sobre Gestión Integral de Residuos Peligrosos - 2005. Ministerio de Ambiente Vivienda y Desarrollo Territorial. Incluye, en sus objetivos, estrategias y actividades, los mecanismos a implementar con los residuos infecciosos y químicos.

Ley 99 de 1993, Congreso de la República. Creó el Sistema Nacional Ambiental (SINA) y el Ministerio del Medio Ambiente. Establece los lineamientos para prevenir el deterioro grave a los recursos naturales renovables.

ISO 9000, Establece los sistemas de gestión de calidad relacionada con productos y servicios. Esta norma internacional proporciona los conceptos fundamentales, los principios y el vocabulario para los sistemas de gestión de la calidad (SGC) y proporciona las bases para otras

normas de SGC. Esta norma internacional, propone un SGC bien definido, basado en un marco de referencia que integra conceptos, principios, procesos y recursos fundamentales establecidos relativos a la calidad para ayudar a las organizaciones, independientemente de su tamaño, complejidad o modelo de negocio.

ISO 14000, Sistema de gestión ambiental, donde se documentan los procedimientos y/o servicios para evaluar su impacto, y establece estrategias para control y seguimiento. La ISO 14001 puede proporcionar un ahorro del costo a través de la reducción de residuos y un uso más eficiente de los recursos naturales tales como la electricidad, el agua y el gas. Organizaciones con certificaciones ISO 14001 están mejor situadas de cara a posibles multas y penas futuras por incumplimiento de la legislación ambiental, y a una reducción del seguro por la vía de demostrar una mejor gestión del riesgo.

OHSAS 18000, Sistema de Salud Ocupacional y Seguridad Industrial, involucra la seguridad y salud ocupacional con los requisitos de calidad y administración ambiental. La norma que establece los requisitos para esta clase de sistemas es la OSHAS 18001, cuya última revisión vigente data del año 2008, y trata las siguientes áreas clave:

- Planificación para identificar, evaluar y controlar los riesgos
- Programa de gestión OSHAS
- Estructura y responsabilidad
- Formación, conciencia y competencia
- Consultoría y comunicación
- Control de funcionamiento

- Preparación y respuestas ante emergencias
- Medición, supervisión y mejora del rendimiento

Decreto 948 de 1995, Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial. Protección y Control de la Calidad del Aire (generación y emisión de ruido, arts. 42 a 64).

Resolución 627 del 7 abril de 2006. Ministerio de Ambiente Vivienda y Desarrollo Territorial (DAMA). Norma Nacional de Emisión y Ruido Ambiental.

Capítulo 3. Diseño Metodológico

La investigación que se adelantó contó con un enfoque cuantitativo, la cual está basada en una investigación empírico-analista. Basa sus estudios en números estadísticos para dar respuesta a unas causas-efectos concretas. La investigación cuantitativa tiene como objetivo obtener respuestas de los colaboradores de Crediservir a preguntas previamente diseñadas con relación al aporte de la empresa y de ellos mismos sobre la responsabilidad social, ambiental y su impacto en la comunidad.

3.1 Tipo de estudio

La Investigación que se propuso es no experimental de tipo transversal descriptivo, pues recolectó datos en un solo momento del tiempo la cual buscaba especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

3.2 Población

La población objeto de estudio estuvo conformada por las diferentes áreas de la cooperativa como son (Ahorros, créditos, cartera y cajas) de las sucursales Centro y Santa Clara y el área administrativa de la Dirección General, en el municipio de Ocaña. 70 Dirección General, 50 de la sucursal Centro y 15 de la sucursal de Santa Clara.

3.3 Muestra

La muestra es de carácter finito ya que se conoce el total de la población, entonces se aplica la siguiente fórmula para esta clase de población:

$$n = \frac{Z^2 * N * p * q}{e^2 (N - 1) + Z^2 * p * q}$$

Dónde:

n = Tamaño Muestral

N = Tamaño Población

Z = Nivel de Confianza = 95% \approx 1.96

P = Proporción de Aceptación = 50% \approx 0.5

q = Proporción de Rechazo = 50% \approx 0.5

e = Error estimado = 1 % \approx 0.1

Empleados del área administrativa de Dirección General

$$n = \frac{1.96^2 * 70 * 0.5 * 0.5}{0.1^2 (70 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = \frac{67,228}{1,6504}$$

$$n = 40,73$$

Para la muestra se requerían 41 personas, pero se contó con el apoyo de más empleados que quisieron realizarla voluntariamente para un total de 50 empleados de Dirección General.

Personal sucursal Centro y Santa Clara

$$n = \frac{1.96^2 * 65 * 0.5 * 0.5}{0.1^2 (65 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = \frac{62,426}{1,6204}$$

$$n = 38$$

Para la encuesta aplicada a empleados de la Sucursal Centro y Sucursal Santa Clara se requerían 38 y esa fue la cantidad exacta encuestada.

3.4 Técnicas e Instrumentos para la recolección de la información

Las técnicas de recolección de información implementadas fue el cuestionario tipo encuesta; uno dirigido a los empleados del área administrativa de Dirección General (Véase Apéndice A) y el otro dirigido a los empleados de las sucursales Centro y Santa Clara del municipio de Ocaña. (Véase Apéndice B).

Para desarrollar la herramienta de recopilación de información que fuera adecuada y válida, se optó por incorporar el diseño propuesto por Likert, denominada la escala de Likert, la cual permite la comprensión de las opiniones de los encuestados, asimismo, para la realización de la encuesta se tomó como guía la norma ISO 26000:2010 de responsabilidad social

empresarial y validada por el docente y magíster José María Mendoza y el Ingeniero ambiental Jeimme José Duarte (véase Apéndice C).

3.5 Técnicas de procesamiento de la información

Para el caso de la encuesta se desarrolló el análisis cualitativo y cuantitativo. El primero consistió en la descripción de los resultados estadísticos. El análisis cuantitativo relaciona el ordenamiento de datos, la relación de datos numéricos en tablas y/o cuadros una vez se analizaran los resultados obtenidos en cada interrogante de esta técnica de recolección de datos.

3.6 actividades de elaboración del proyecto

3.6.1 Fundamentación Conceptual. Selección del problema motivo de estudio

Revisión bibliográfica

Estructuración del marco referencial

Contacto directo con la situación planteada

3.6.2 Fundamentación Diagnóstica.

Elaboración del instrumento para recolectar la información

Ejecución de la encuestas

Tabulación y análisis de la información

Presentación y sustentación del proyecto

3.6.3 Actividades Operativas. Diagnóstico de la situación actual de la empresa por medio del análisis documental y observación de los procesos de la empresa y aplicación de instrumentos de recolección de información.

Diseño de una matriz comparativa entre la ISO 14001 y la ISO 26000, donde se determinen los principios y aspectos de responsabilidad ambiental aplicables a la cooperativa.

Propuesta de mecanismos de prevención de la contaminación ambiental en Crediservir, de acuerdo al diagnóstico realizado y los requisitos de las normas aplicables.

Diseño de estrategias de uso sostenible de los recursos de la cooperativa, desde la eficiencia energética, conservación, uso y acceso del agua, eficiencia en el uso de materiales y minimización de la exigencia de recursos de un producto.

Socialización de las estrategias de ecoeficiencia y responsabilidad ambiental empresarial, propuestas para la cooperativa especializada de ahorro y crédito “CREDISERVIR” en el municipio de Ocaña.

Capítulo 4. Resultados

4.1 Análisis de la recolección de información.

4.1.1 Encuesta aplicada al personal de Dirección General de la cooperativa especializada de ahorro y crédito Crediservir en el municipio de Ocaña.

A continuación se presentan los resultados obtenidos en la aplicación de la encuesta dirigida al personal de dirección general, que fue tabulada, graficada y analizada para una mayor comprensión de los mismos.

Pregunta 1. Para la ubicación de las sucursales de Crediservir se realizan estudios de impacto ambiental.

Tabla 1.
Estudios de Impacto

Respuestas	No. respuestas	Porcentaje
Totalmente aplicado	3	6%
En proceso de aplicación	17	34%
En proyecto	19	38%
Inaplicable	8	16%
No sabe/ No responde	3	6%

Fuente: Autor del proyecto

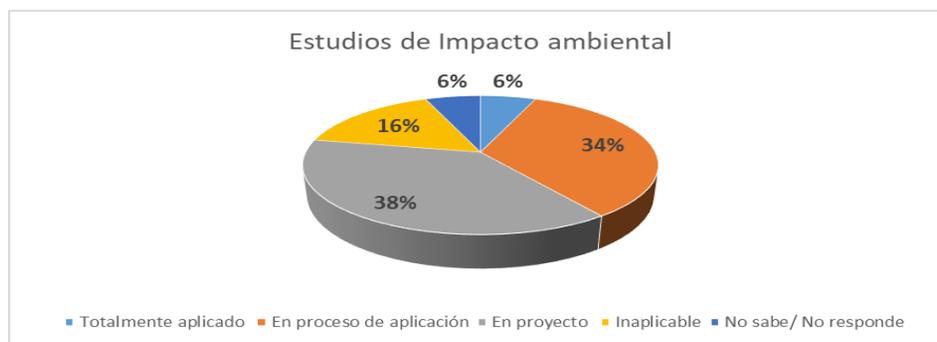


Figura 7. Estudios de Impacto

Fuente: Autor del proyecto

Son muchos aspectos que se tienen en cuenta al momento de hacer la ubicación de las sucursales en la cooperativa, pero frente a su impacto ambiental no se ha trabajado como se requiere, por lo tanto a este interrogante y aunque el 78% manifiestan que se realiza, que está en proceso o en proyecto, lo cierto es que una de las prioridades que tiene la cooperativa en este momento es la realización de dichos estudios.

Pregunta 2. Para el uso de servicios públicos domiciliarios en las sucursales de Crediservir se tienen en cuenta los parámetros de la Ley 142 de 1994 y demás reglamentaciones de eficiencia.

Tabla 2.

Parámetros de la Ley 142 de 1994

Respuestas	No. respuestas	Porcentaje
Totalmente aplicado	10	20%
En proceso de aplicación	19	38%
En proyecto	8	16%
Inaplicable	3	6%
No sabe/ No responde	10	20%

Fuente: Autor del proyecto

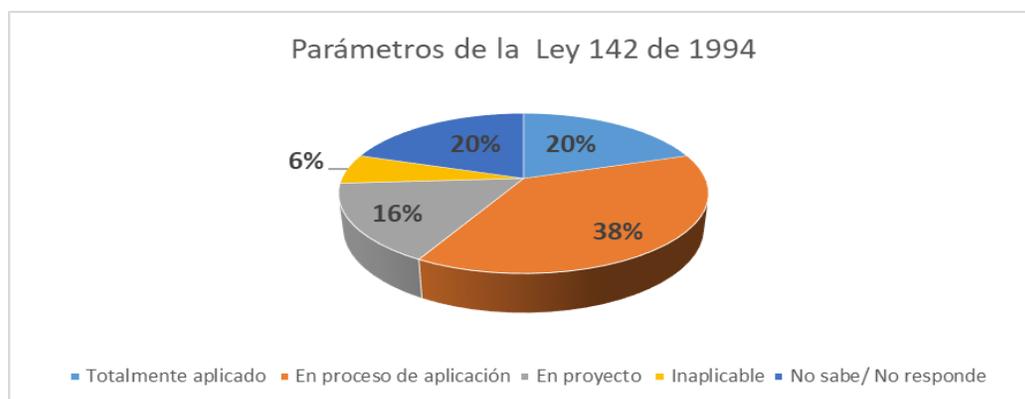


Figura 8. Parámetros de la Ley 142 de 1994

Fuente: Autor del proyecto

El 26% del personal interrogado, aseguran que no es aplicable o no saben acerca de si se tienen en cuenta los parámetros de la Ley 142 de 1994 en el uso de servicios públicos domiciliarios como son la celebración de contratos, partes del contrato, régimen legal de servicios públicos, entre otros, y tienen razón el 20% de ellos, dado que a la fecha no ha sido tenido en cuenta, convirtiéndose en una oportunidad de mejora para la cooperativa.

Pregunta 3. En Crediservir existe plan de manejo de residuos sólidos.

Tabla 3.

Plan de manejo de residuos sólidos

Respuestas	No. respuestas	Porcentaje
Totalmente aplicado	11	22%
En proceso de aplicación	12	24%
En proyecto	10	20%
inaplicable	5	10%
No sabe/ No responde	12	24%

Fuente: Autor del proyecto

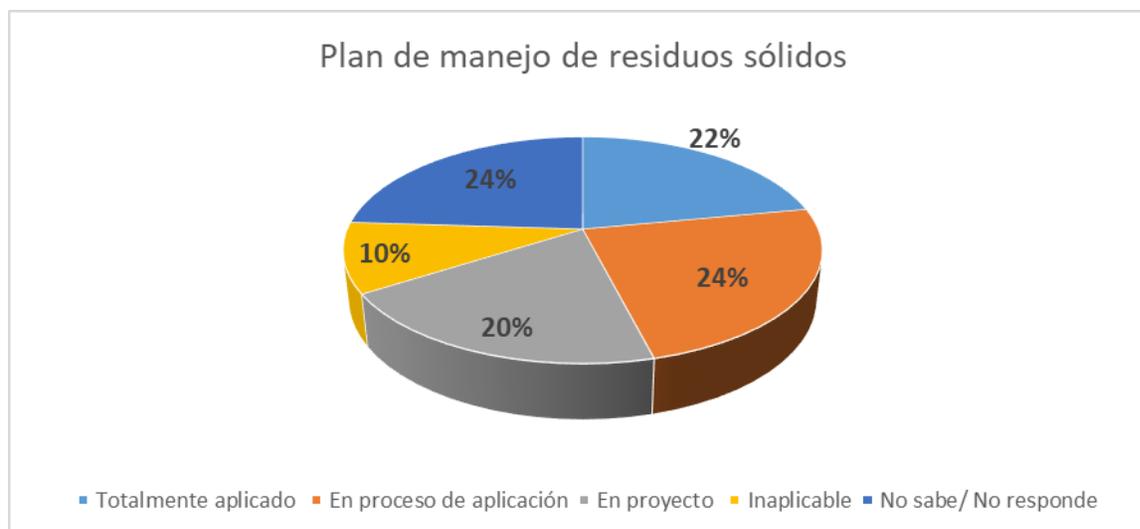


Figura 9. Plan de manejo de residuos sólidos
Fuente: Autor del proyecto

Para este interrogante las respuestas están bastante divididas, pero es preocupante que exista un 24% que desconocen que en la cooperativa si se cuenta con un plan de manejo de residuos sólidos que está en marcha, lo que evidencia la falta de socialización de estas estrategias ambientales adoptadas.

Pregunta 4. En Crediservir existe plan de manejo de basuras

Tabla 4.
Plan de manejo de basuras

Respuestas	No. respuestas	Porcentaje
Totalmente aplicado	8	16%
En proceso de aplicación	12	24%
En proyecto	11	22%
inaplicable	7	14%
No sabe/ No responde	12	24%

Fuente: Autor del proyecto

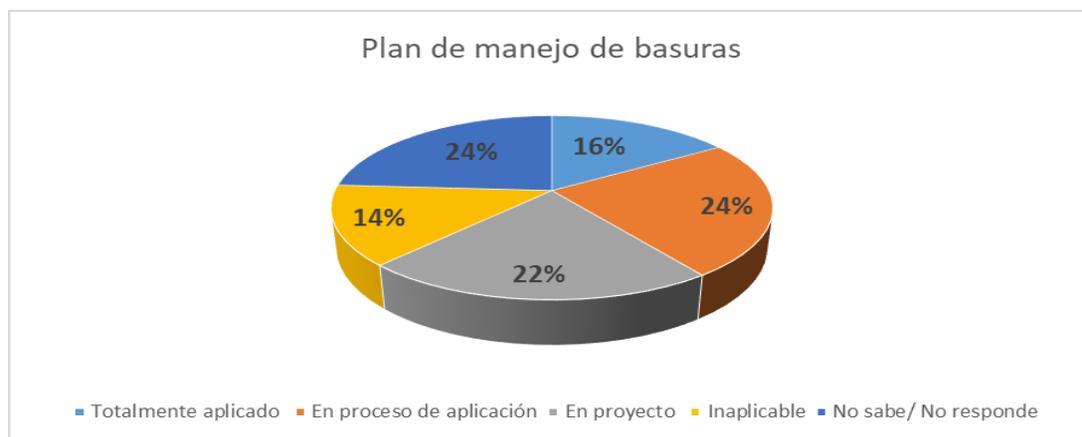


Figura 10. Plan de manejo de basuras

Fuente: Autor del proyecto

Una situación similar ocurre con el manejo de las basuras, donde es la falta de conocimiento de los planes los que sobresalen, pues como se puede evidenciar un 38% lo consideran inaplicable o no sabe/no responden. Por su parte, el 16% consideran que se encuentra totalmente aplicado, el 24% en proceso de aplicación y en proyecto un 22%, acercándose con mayor precisión a la realidad de la cooperativa.

Pregunta 5. En Crediservir existe plan de manejo de plagas.

Tabla 5.

Plan de manejo de plagas

Respuestas	No. respuestas	Porcentaje
Totalmente aplicado	10	20%
En proceso de aplicación	8	16%
En proyecto	7	14%
Inaplicable	8	16%
No sabe/ No responde	17	34%

Fuente: Autor del proyecto

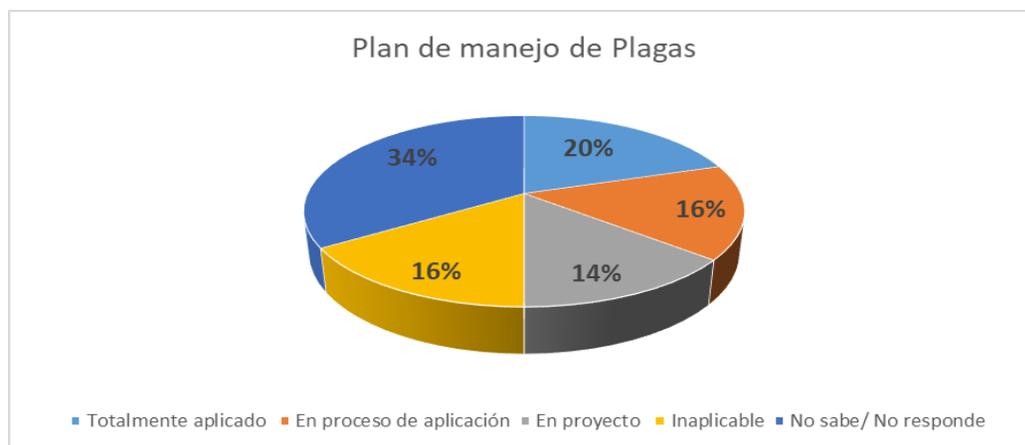


Figura 11. Plan de manejo de plagas
Fuente: Autor del proyecto

La respuesta que mayormente sobresale es la de no sabe / no responde con un 34%, la realidad en la cooperativa es que se encuentra en proceso de aplicación, del cual sólo el 16% respondieron correctamente. Sigue primando el desconocimiento sobre los planes ambientales que está trabajando la cooperativa.

Pregunta 6. En Crediservir existe plan de manejo de malos olores.

Tabla 6.
Plan de manejo de malos olores

Respuestas	No. respuestas	Porcentaje
Totalmente aplicado	8	16%
En proceso de aplicación	7	14%
En proyecto	11	22%
Inaplicable	7	14%
No sabe/ No responde	17	34%

Fuente: Autor del proyecto

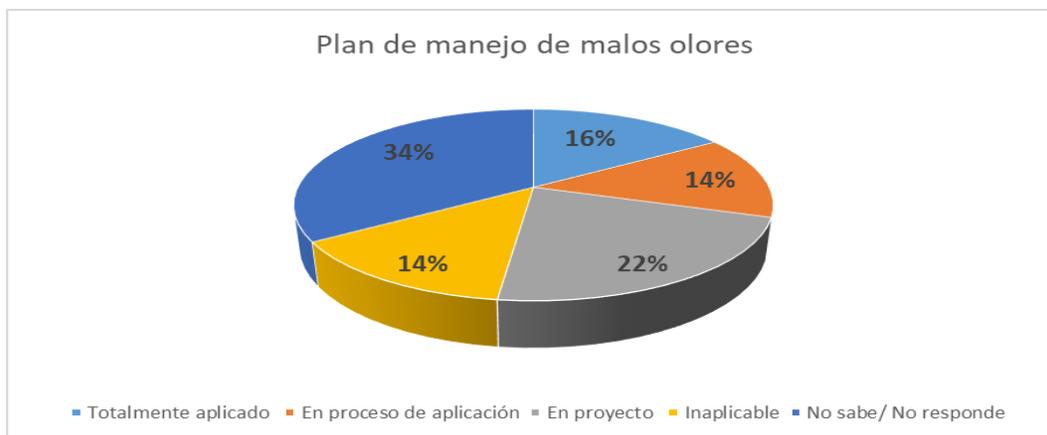


Figura 12. Plan de manejo de malos olores

Fuente: Autor del proyecto

Situación contraria se presenta con este interrogante, donde el 16% considera estar totalmente aplicado, el 14% en proceso de aplicación, el 22% en proyecto, el 14% lo considera inaplicable y el 34% manifiesta no conocer sobre el plan de manejo de olores. Cuando la realidad es que por el momento no se está trabajando sobre este aspecto ni se tiene contemplado a corto plazo.

Pregunta 7. En Crediservir existe plan de manejo de polvo y humo negro de vehículos.

Tabla 7.

Plan de manejo de polvo y humo negro de vehículos

Respuestas	No. respuestas	Porcentaje
Totalmente aplicado	2	4%
En proceso de aplicación	12	24%
En proyecto	10	20%
Inaplicable	17	34%
No sabe/ No responde	9	18%

Fuente: Autor del proyecto

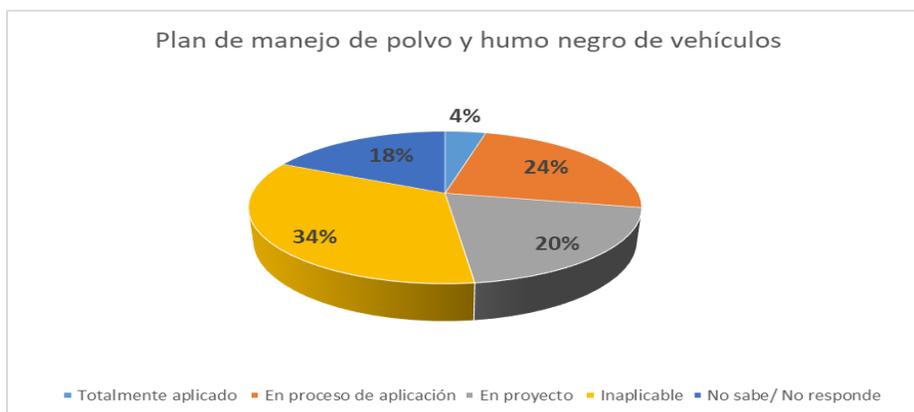


Figura 13. Plan de manejo de polvo y humo negro de vehículos
Fuente: Autor del proyecto

Al igual que en la pregunta anterior, no es cierto que se esté trabajando en este momento en el plan de manejo de polvo y humo negro de vehículos, pues la realidad es que no se ha visto la necesidad, o no se le ha dado la importancia del caso. El 48% manifiestan que sí se está llevando a cabo dicho plan o se tiene contemplado, lo que indica que desconocen el tema.

Pregunta 8. En Crediservir existe programa de higiene y salud ocupacional.

Tabla 8.
Programa de Higiene y salud ocupacional

Respuestas	No. Respuestas	Porcentaje
Totalmente aplicado	14	28%
En proceso de aplicación	20	40%
En proyecto	14	28%
Inaplicable	2	4%
No sabe/ No responde	0	0%

Fuente: Autor del proyecto

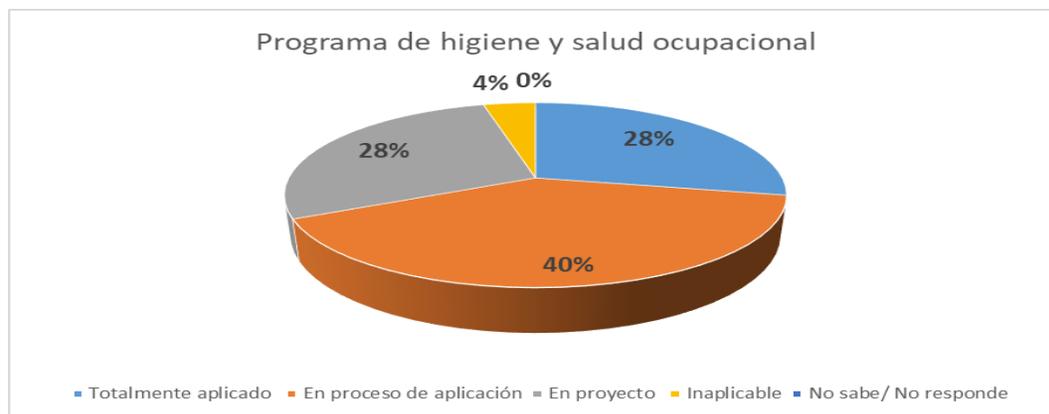


Figura 14. Programa de higiene y salud ocupacional
Fuente: Autor del proyecto

El programa de higiene y salud ocupacional en realidad se encuentra aplicado en su totalidad en la cooperativa, y si se hace un análisis de lo que los encuestados respondieron es evidente que la gran mayoría conocen que se cuenta con este, pues el 96% afirman que se encuentra aplicado, está en proceso o en proyecto, pues han visto todas las estrategias que para la salud de los trabajadores se implementan constantemente.

Pregunta 9. En Crediservir existe plan de automatización de operaciones para la prestación de servicios.

Tabla 9.
Plan de automatización de operaciones

Respuestas	No. respuestas	Porcentaje
Totalmente aplicado	7	14%
En proceso de aplicación	23	46%
En proyecto	16	32%
Inaplicable	1	2%
No sabe/ No responde	3	6%

Fuente: Autor del proyecto

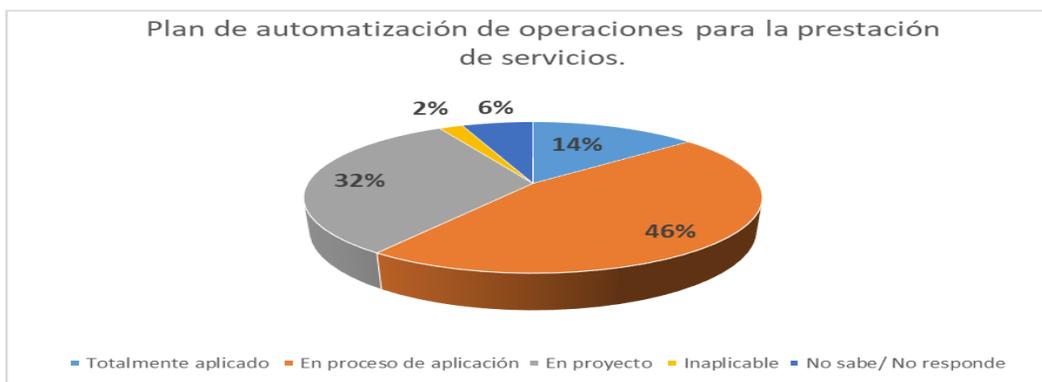


Figura 15. Plan de automatización de operaciones para la prestación de servicios
Fuente: Autor del proyecto

A este interrogante el 46% coincide con la realidad de lo que se tiene en la cooperativa frente al plan de automatización de operaciones para la prestación de servicios, pues en este momento se encuentra en proceso de aplicación, es un aspecto relevante para la cooperativa y en el que se ha venido trabajando desde hace varios años, evidenciando el conocimiento que frente a éste tienen los empleados de dirección general. Por su parte el 32% considera que se encuentra en proyecto, el 2% que es inaplicable y el 6% no saben.

Pregunta 10. En Crediservir existe plan de sustitución de equipos tecnológicos.

Tabla 10.
Plan de sustitución de equipos tecnológicos

Respuestas	No. respuestas	Porcentaje
Totalmente aplicado	10	20%
En proceso de aplicación	21	42%
En proyecto	18	36%
Inaplicable	0	0%
No sabe/ No responde	1	2%

Fuente: Autor del proyecto

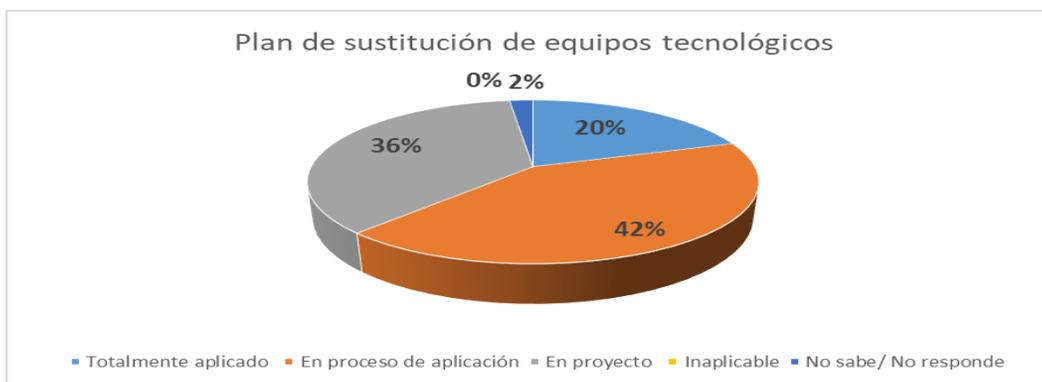


Figura 16. Plan de sustitución de equipos tecnológicos

Fuente: Autor del proyecto

El 62% de los empleados de dirección general manifiestan que se encuentra aplicado o en proceso de aplicación el plan de sustitución de equipos tecnológicos y efectivamente tienen toda la razón, en este momento las medidas frente a este aspecto ya se están tomando en la cooperativa, el 36% considera que se encuentra en proyecto porque desconocen los avances que ya se tienen actualmente.

Pregunta 11. En Crediservir existe plan de sustitución de equipos de oficina

Tabla 11.

Plan de sustitución de equipos de oficina

Respuestas	No. respuestas	Porcentaje
Totalmente aplicado	10	20%
En proceso de aplicación	16	32%
En proyecto	23	46%
Inaplicable	0	0%
No sabe/ No responde	1	2%

Fuente: Autor del proyecto

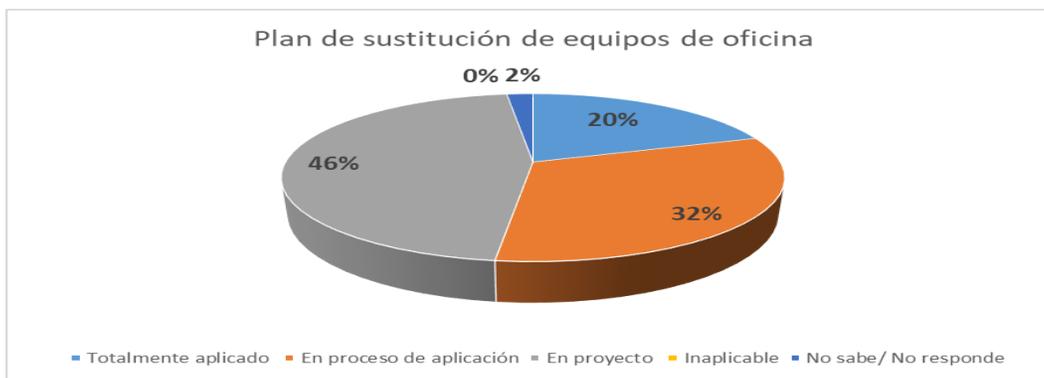


Figura 17. Plan de sustitución de equipos de oficina

Fuente: Autor del proyecto

El 52% de los empleados de dirección general expresan que el plan de sustitución de equipos de oficina ya se encuentra implementado o en proceso y efectivamente tienen la razón, pues dicho plan se encuentra en proceso desde hace varios años, permitiendo que se tenga planeado y definido lo que se hará con cada equipo de oficina con que se cuenta en la cooperativa. Tan sólo un 2% no tienen conocimiento alguno. El 46% consideran que se encuentra en proyecto.

Pregunta 12. En Crediservir existe plan de manejo de insumos dentro de la cooperativa.

Tabla 12.

Plan de manejo de insumos

Respuestas	No. respuestas	Porcentaje
Totalmente aplicado	8	16%
En proceso de aplicación	16	32%
En proyecto	23	46%
Inaplicable	1	2%
No sabe/ No responde	2	4%

Fuente: Autor del proyecto

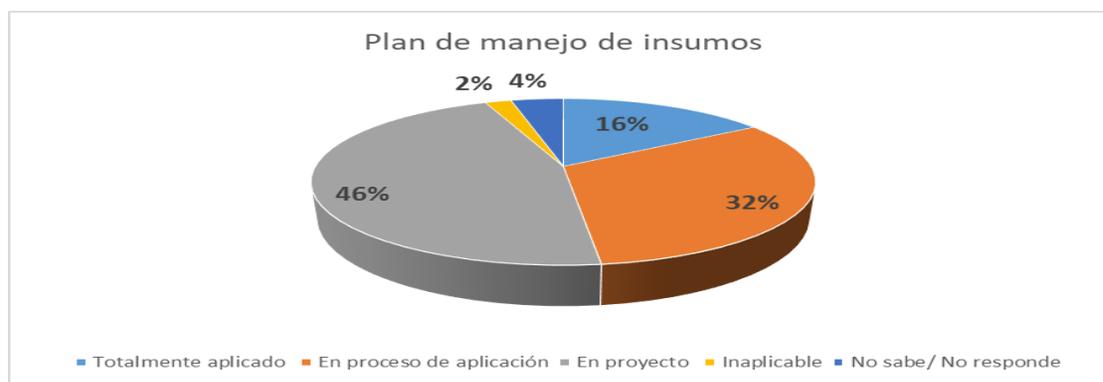


Figura 18. Plan de manejo de insumos
Fuente: Autor del proyecto

Al igual que las dos preguntas anteriores, el plan de manejo de insumos se encuentra totalmente aplicado con un 16% y de ello tienen conocimiento los empleados de dirección general encuestados, con un 32% que se encuentra en proceso de aplicación y con un 46% que se encuentra en proyecto, respuestas similares y que coinciden con la realidad de la cooperativa.

Pregunta 13. En Crediservir existe plan de monitoreo de impacto de los servicios prestados sobre hábitats naturales.

Tabla 13.
Plan de monitoreo de impacto de los servicios prestados sobre hábitats naturales.

Respuestas	No. respuestas	Porcentaje
Totalmente aplicado	6	12%
En proceso de aplicación	20	40%
En proyecto	17	34%
Inaplicable	2	4%
No sabe/ No responde	5	10%

Fuente: Autor del proyecto

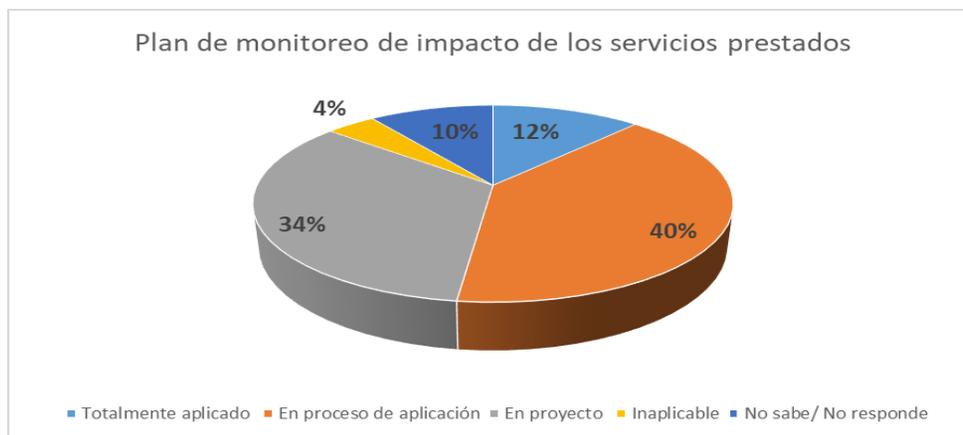


Figura 19. Plan de monitoreo de impacto de los servicios prestados
Fuente: Autor del proyecto

El plan de monitoreo del impacto de los servicios prestados, es un tema que no ha sido abordado en la cooperativa y que se constituye como una debilidad, sin embargo las respuestas dadas por los empleados de dirección general no coinciden, dado que expresan con un 74%, que se encuentra en proceso o en proyecto, por lo que se hace necesario trabajar fuertemente en la socialización de estos aspectos. Hay un 12% que consideran que se encuentra totalmente aplicado alejándose aún más de la realidad de la entidad.

Pregunta 14. En Crediservir se aplican políticas frente al agotamiento de los recursos naturales.

Tabla 14.
Políticas frente al agotamiento de los recursos naturales

Respuestas	No. respuestas	Porcentaje
Totalmente aplicado	6	12%
En proceso de aplicación	21	42%
En proyecto	17	34%
Inaplicable	2	4%
No sabe/ No responde	4	8%

Fuente: Autor del proyecto

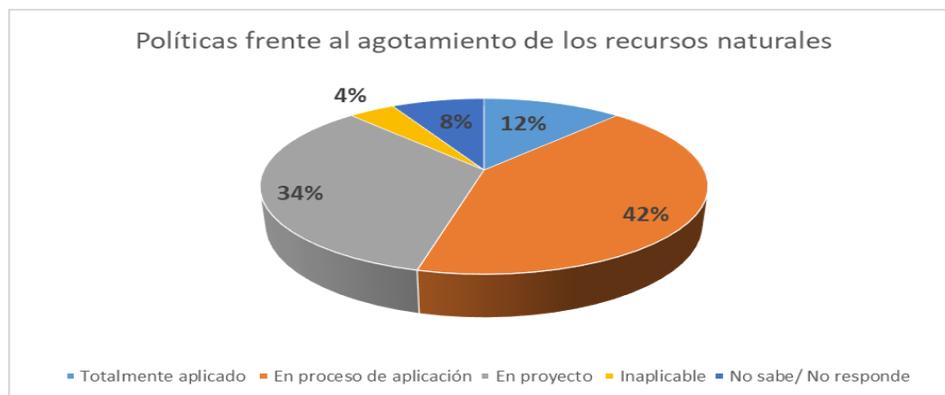


Figura 20. Políticas frente al agotamiento de los recursos naturales

Fuente: Autor del proyecto

Son muchos los proyectos que la cooperativa tiene planteados para el mejoramiento de los aspectos ambientales, como los paneles solares, medición de la huella de carbono, cero papel, entre otros; pero también hay otros que no se tienen contemplados debido a la complejidad de los mismos, por lo tanto las políticas frente al agotamiento de los recursos naturales es uno en los que se debe trabajar.

En tal sentido, la población encuestada que adujo que estaba en proceso de aplicación (42%), aplicado (12%) o en proyecto (34%), sencillamente desconocen el tema y es necesario seguir fortaleciendo la enseñanza al interior de la organización.

Pregunta 15. En Crediservir se implementan mecanismos frente al cambio climático desde cada puesto de trabajo.

Tabla 15.
Mecanismos frente al cambio climático

Respuestas	No. respuestas	Porcentaje
Totalmente aplicado	13	26%
En proceso de aplicación	23	46%
En proyecto	5	10%
Inaplicable	0	0%
No sabe/ No responde	9	18%

Fuente: Autor del proyecto

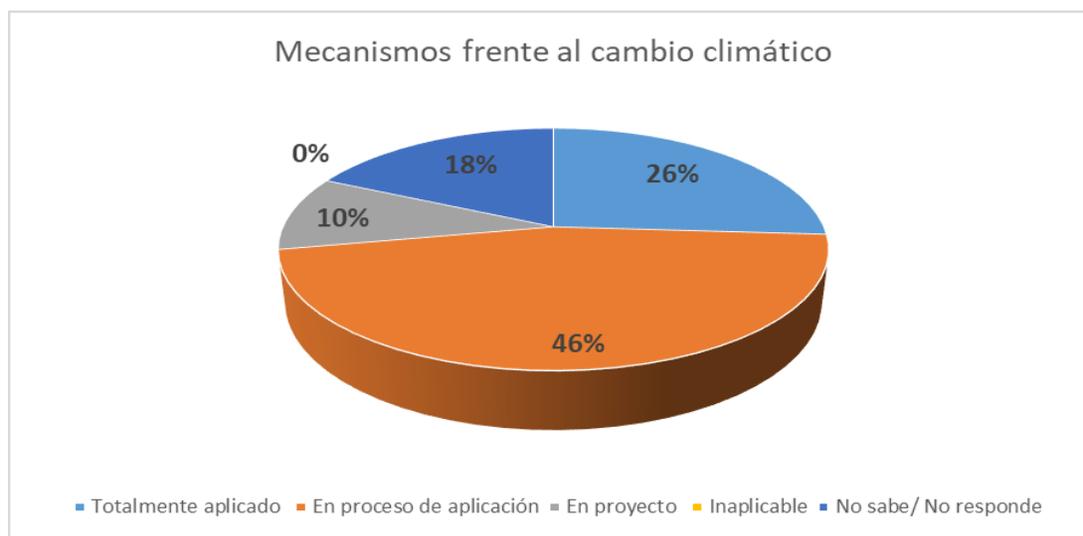


Figura 21. Mecanismos frente al cambio climático

Fuente: Autor del proyecto

Para este interrogante tan sólo el 10% tienen la razón, pues los mecanismos frente al cambio climático desde cada puesto de trabajo apenas está en proyecto, quizás ese 46% que

manifiestan que está en proceso, y ese 26% que aducen ya está totalmente aplicado, sencillamente tienen una gran confusión con el tema, que invita a seguir trabajando en la cultura ambiental de una manera más ardua (Crediservir, 2016).

Pregunta 16. En Crediservir se monitorea el impacto de la cooperativa frente a la destrucción de hábitats o extinción de especies.

Tabla 16.
Monitoreo del Impacto frente a la destrucción de hábitats

Respuestas	No. respuestas	Porcentaje
Totalmente aplicado	5	10%
En proceso de aplicación	18	36%
En proyecto	18	36%
Inaplicable	1	2%
No sabe/ No responde	8	16%

Fuente: Autor del proyecto

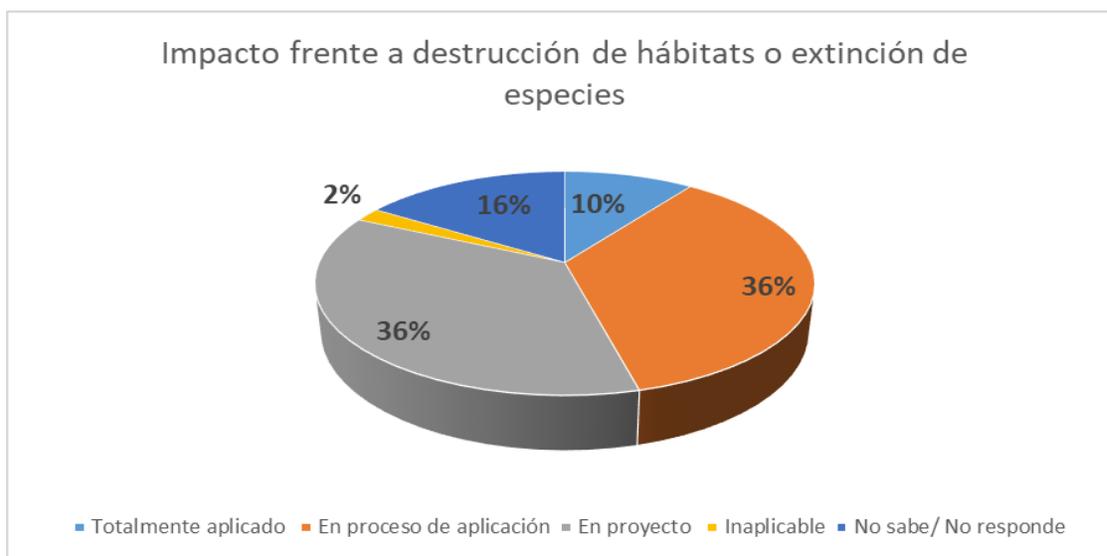


Figura 22. Impacto frente a la destrucción de hábitats o extinción de especies

Fuente: Autor del proyecto

El tema relacionado con hábitats o extinción de especies es algo que se consideraba no aplicaba a la cooperativa, por lo tanto, no se había trabajado en él, teniendo la razón tan sólo el 2%, demostrando el desconocimiento que sobre este tema se tiene al interior de la entidad. El 10% considera que se encuentra totalmente aplicado, el 36% en proceso de aplicación y el 36% en proyecto, siendo un resultado alejado de la realidad.

Pregunta 17. En Crediservir se implementan mecanismos para medir el impacto frente a la degradación de asentamientos urbanos.

Tabla 17.

Mecanismos para medir el impacto frente a la degradación de asentamientos urbanos

Respuestas	No. respuestas	Porcentaje
Totalmente aplicado	4	8%
En proceso de aplicación	21	42%
En proyecto	14	28%
Inaplicable	3	6%
No sabe/ No responde	8	16%

Fuente: Autor del proyecto

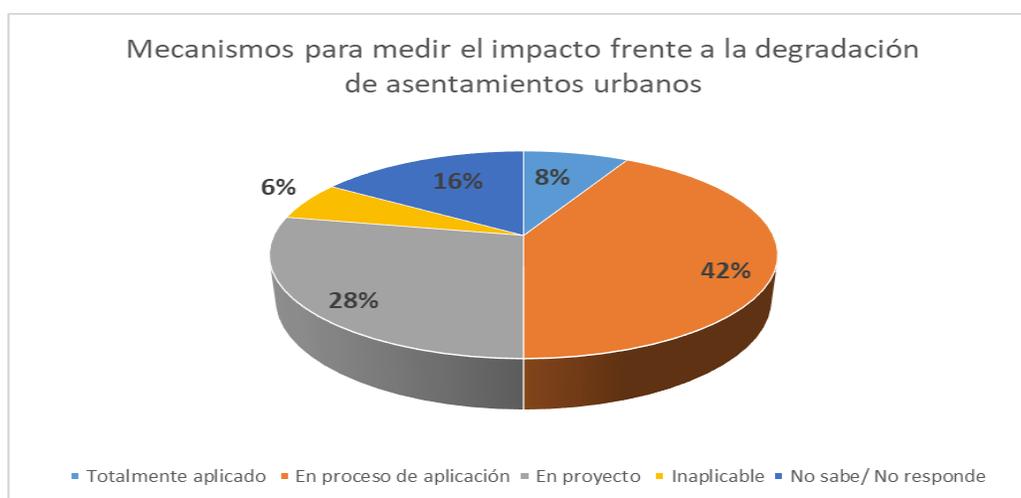


Figura 23. Mecanismos para medir el impacto frente a la degradación de asentamientos urbanos

Fuente: Autor del proyecto

Este es otro aspecto en el que no se ha trabajado, pero que se debe hacer un análisis detallado para conocer hasta dónde es aplicable en la cooperativa el tema de la degradación de los asentamientos urbanos. Se resalta nuevamente la confusión que frente al tema muestran los empleados de dirección general encuestados cuando aducen en un 50% que ya se encuentra totalmente aplicado o en proceso, cuando ni siquiera se encuentra en proyecto.

Pregunta 18. En Crediservir se implementan mecanismos para medir impacto frente a la degradación de asentamientos rurales.

Tabla 18.

Mecanismos para medir impacto frente a la degradación de asentamientos rurales

Respuestas	No. respuestas	Porcentaje
Totalmente aplicado	8	16%
En proceso de aplicación	14	28%
En proyecto	18	36%
Inaplicable	2	4%
No sabe/ No responde	8	16%

Fuente: Autor del proyecto

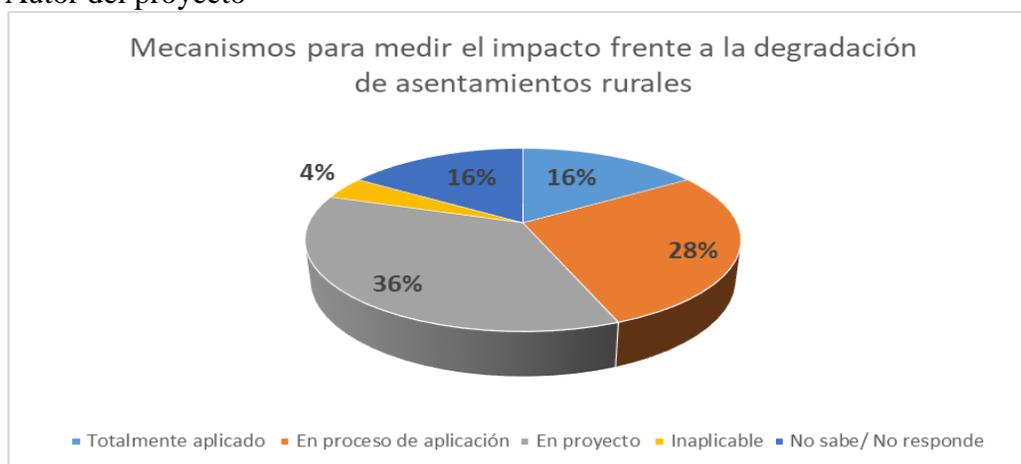


Figura 24. Mecanismos para medir el impacto frente a la degradación de asentamientos rurales
Fuente: Autor del proyecto

Al igual que la pregunta anterior, sobre asentamientos ni urbanos ni rurales se ha trabajado en la cooperativa al día de hoy, lo que indica que sólo el 4% respondieron acertadamente, en contraposición del 80% que manifiestan que está aplicado, en proceso o en proyecto, ratificando la necesidad de trabajar en la sensibilización de estos temas al interior de la cooperativa.

Pregunta 19. En Crediservir existe conexión con los planes ambientales locales.

Tabla 19.
Conexión con los planes ambientales locales

Respuestas	No. respuestas	Porcentaje
Totalmente aplicado	7	14%
En proceso de aplicación	23	46%
En proyecto	10	20%
Inaplicable	0	0%
No sabe/ No responde	10	20%

Fuente: Autor del proyecto

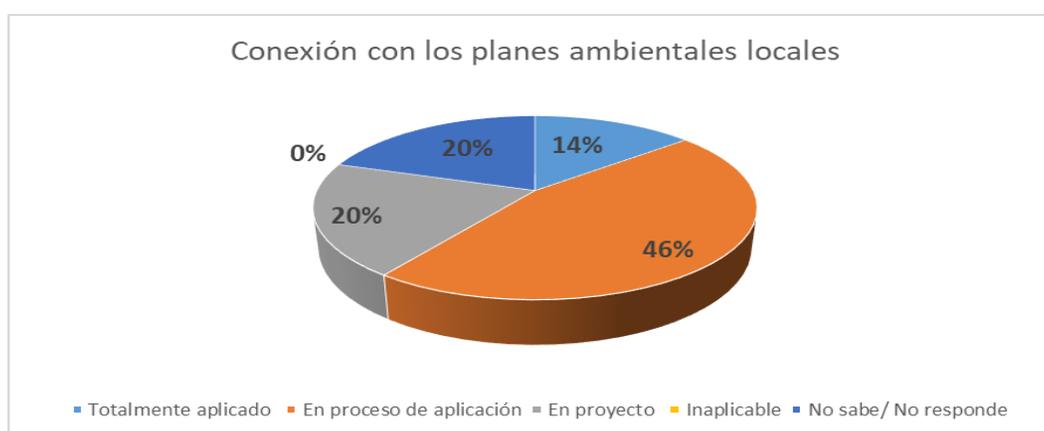


Figura 25. Conexión con los planes ambientales locales
Fuente: Autor del proyecto

Con relación a la conexión de Crediservir con los planes locales, es un aspecto que está en proyecto en este momento, contrariando al 46% que consideran que se encuentra en aplicación, y al 14% que manifiestan que se encuentra totalmente aplicado. Si bien a través de la alcaldía, en algunas ocasiones, se adelantan proyectos que benefician a la comunidad, han sido en aquellos que la cooperativa ha decidido trabajar con el programa Volviendo al Campo, que se apoya de la cofinanciación de la alcaldía y otras empresas cooperativas, asimismo, con entidades como la Unidad Técnica Ambiental en tareas específicas.

Pregunta 20. En Crediservir existe conexión con los planes ambientales regionales.

Tabla 20.

Conexión con los planes ambientales regionales

Respuestas	No. respuestas	Porcentaje
Totalmente aplicado	6	12%
En proceso de aplicación	24	48%
En proyecto	9	18%
Inaplicable	0	0%
No sabe/ No responde	11	22%

Fuente: Autor del proyecto

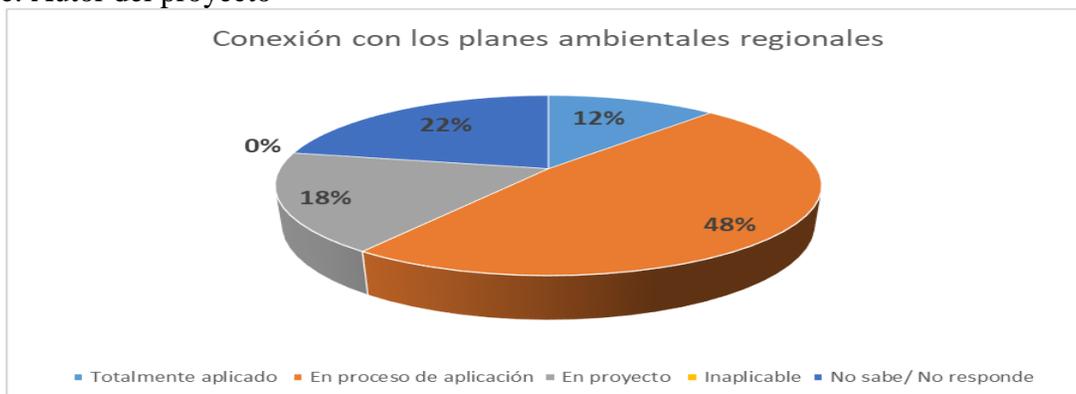


Figura 26. Conexión con los planes ambientales regionales

Fuente: Autor del proyecto

Frente a la conexión de Crediservir con los planes ambientales regionales la realidad es que no ha sido abordado, tan sólo el 22% que manifestó que no saben, pero los demás consideran que está aplicado con un 12%, en proceso con un 48% y en proyecto con un 18%, difiriendo con la realidad de la cooperativa. Este aspecto se convierte en una oportunidad de mejora, identificado en la presente investigación.

Pregunta 21. En Crediservir existe conexión con los planes ambientales nacionales.

Tabla 21.
Conexión con los planes ambientales nacionales

Respuestas	No. respuestas	Porcentaje
Totalmente aplicado	5	10%
En proceso de aplicación	24	48%
En proyecto	10	20%
Inaplicable	0	0%
No sabe/ No responde	11	22%

Fuente: Autor del proyecto

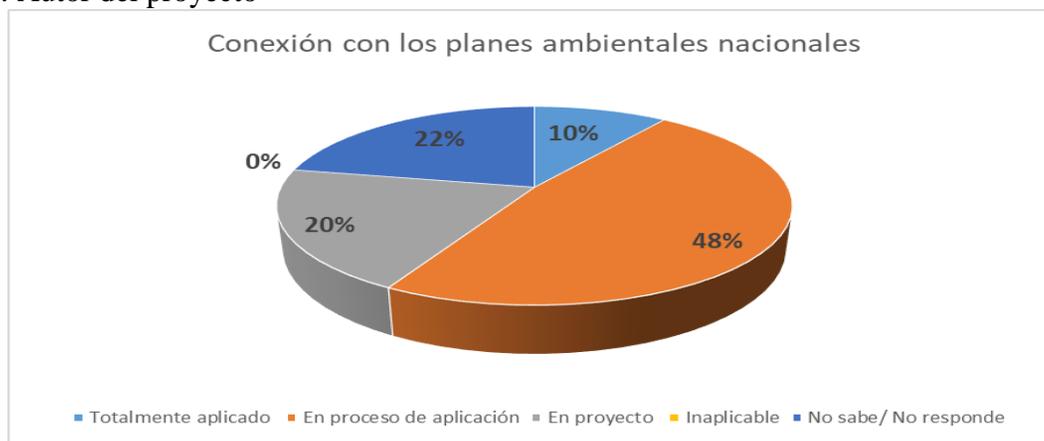


Figura 27. Conexión con los planes ambientales nacionales
Fuente: Autor del proyecto

La conexión con los planes ambientales nacionales, tampoco se ha trabajado, quizás por el desconocimiento o la creencia que muchos de estos aspectos son inaplicables a la cooperativa, pero como ya se mencionó se hará los respectivos análisis para verificar la aplicabilidad. El 10% consideran que se encuentra aplicado, el 48% en proceso de aplicación, el 20% en proyecto y el 22% no saben del tema.

Pregunta 22. Crediservir implementa el enfoque PHVA (Planificar, Hacer, Verificar y Actuar)

Tabla 22.
Enfoque PHVA

Respuestas	No. Respuestas	Porcentaje
Totalmente aplicado	10	20%
En proceso de aplicación	24	48%
En proyecto	15	30%
Inaplicable	0	0%
No sabe/ No responde	1	2%

Fuente: Autor del proyecto

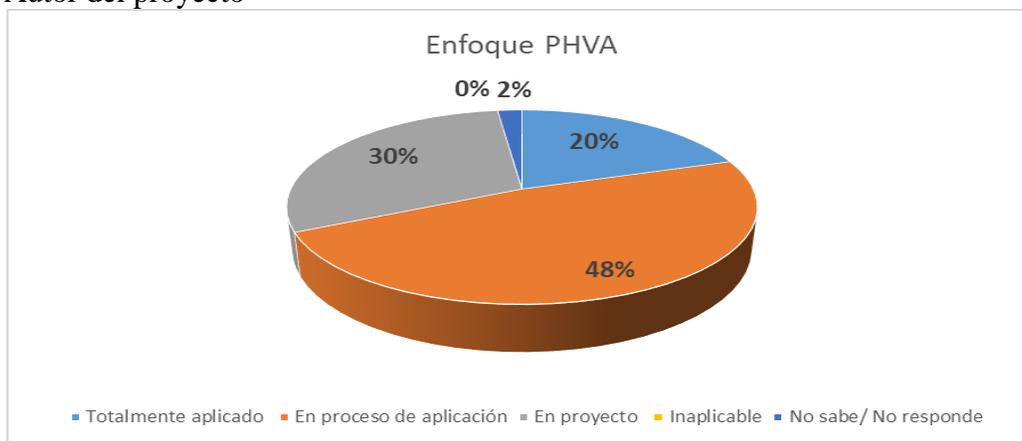


Figura 28. Enfoque PHVA
Fuente: Autor del proyecto

La cooperativa se encuentra certificada en la Norma ISO 9001:2008; en este momento está trabajando en la transición a la versión 2015 (Crediservir , 2016), los encuestados aducen

que se encuentra en proceso de aplicación el 48%, en proyecto el 30% y el 20% manifiesta que se encuentra aplicado. Esta certificación indica que en el interior de la entidad existe una cultura de mejora continua que es básicamente lo que el Ciclo PHVA propone.

Pregunta 23. En Crediservir están claramente identificadas las partes relevantes en la política ambiental.

Tabla 23.

Identificación de las partes relevantes en la política ambiental

Respuestas	No. respuestas	Porcentaje
Totalmente aplicado	8	16%
En proceso de aplicación	27	54%
En proyecto	13	26%
inaplicable	1	2%
No sabe/ No responde	1	2%

Fuente: Autor del proyecto

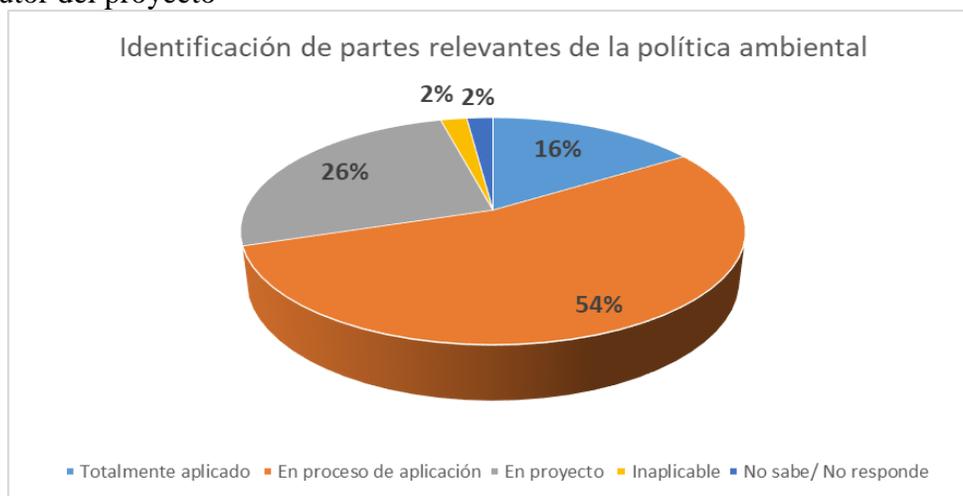


Figura 29. Identificación de partes relevantes de la política ambiental

Fuente: Autor del proyecto

El 54% expresa que se encuentra en proceso de aplicación y tienen toda la razón, en la actualidad, se vienen realizando diferentes actividades encaminadas no sólo a la identificación de partes relevantes de la política sino de todos los aspectos que lo envuelven, y que involucran al personal de la organización, como lo relacionado con el alcance, los objetivos, entre otros. Por su parte el 16% considera que se encuentra totalmente aplicado y el 26% que se encuentra en proyecto.

Pregunta 24. Crediservir cumple cabalmente con la normativa ambiental colombiana.

Tabla 24.
Cumplimiento de la normativa ambiental colombiana

Respuestas	No. respuestas	Porcentaje
Totalmente aplicado	11	22%
En proceso de aplicación	21	42%
En proyecto	17	34%
Inaplicable	0	0%
No sabe/ No responde	1	2%

Fuente: Autor del proyecto

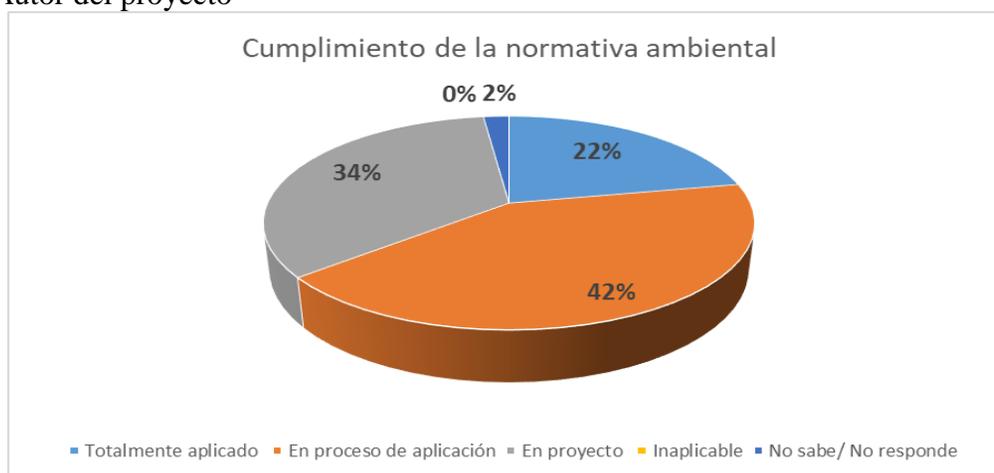


Figura 30. Cumplimiento de la normativa ambiental

Fuente: Autor del proyecto

El 42% de los encuestados afirma que se encuentra en proceso de aplicación, el 22% que se encuentra totalmente aplicado y el 34% en proyecto, pero la realidad es que todavía hay muchos aspectos que se deben seguir trabajando para que el cumplimiento sea total. Desde la concepción de la cooperativa, se ha venido trabajando en el cumplimiento de requisitos legales, entre ellos el ambiental, no es un tema sencillo, pues requiere diversos recursos humanos, financieros, tecnológicos, entre otros, para su implementación (Crediservir , 2016); pero los esfuerzos son grandes, incluso existe un área de gestión ambiental que se dedica a la revisión y desarrollo de aquellos aspectos aplicables de la Ley (Decreto 1076 de 2015).

Pregunta 25. Crediservir establece, implementa y mantiene los procesos necesarios para las comunicaciones internas y externas pertinentes para el Sistema de Gestión Ambiental.

Tabla 25.

Procesos necesarios para las comunicaciones internas y externas

Respuestas	No. respuestas	Porcentaje
Totalmente aplicado	10	20%
En proceso de aplicación	26	52%
En proyecto	14	28%
inaplicable	0	0%
No sabe/ No responde	0	0%

Fuente: Autor del proyecto



Figura 31. Procesos necesarios para las comunicaciones internas y externas pertinentes para el SGA

Fuente: Autor del proyecto

El 52% de los encuestados afirma que se encuentra el proceso de aplicación, el 20% que se encuentra totalmente aplicado y el 28% que se encuentra en proyecto, dado que evidencian estos recursos permanentemente. Todos los recursos con que cuenta la cooperativa se encuentran al servicio de la gestión ambiental, es por ello que existiendo un área de comunicaciones, esta queda a disposición de todos los requerimientos que para las comunicaciones internas y externas se puedan necesitar (Crediservir , 2016).

Pregunta 26. En Crediservir se gestiona comunicación interna sobre política ambiental.

Tabla 26.

Comunicaciones internas sobre política ambiental

Respuestas	No. respuestas	Porcentaje
Totalmente aplicado	16	32%
En proceso de aplicación	22	44%
En proyecto	11	22%
Inaplicable	1	2%
No sabe/ No responde	0	0%

Fuente: Autor del proyecto



Figura 32. Comunicaciones internas sobre política ambiental

Fuente: Autor del proyecto

El 32% de los encuestados consideran que se encuentra totalmente aplicada, el 44% en proceso de aplicación y el 22% en proyecto. Al igual que en el ítem anterior, los recursos de la cooperativa se ponen a disposición de todos los sistemas implementados, ya sea de calidad, de seguridad y salud en el trabajo, de responsabilidad social e incluso ambiental. Se está trabajando

en el fortalecimiento de la política ambiental que permita posteriormente su divulgación y sensibilización al interior de la entidad (Crediservir , 2016).

Pregunta 27. En Crediservir se gestiona comunicación externa sobre política ambiental.

Tabla 27.

Comunicaciones externas sobre política ambiental

Respuestas	No. respuestas	Porcentaje
Totalmente aplicado	12	24%
En proceso de aplicación	22	44%
En proyecto	14	28%
inaplicable	1	2%
No sabe/ No responde	1	2%

Fuente: Autor del proyecto

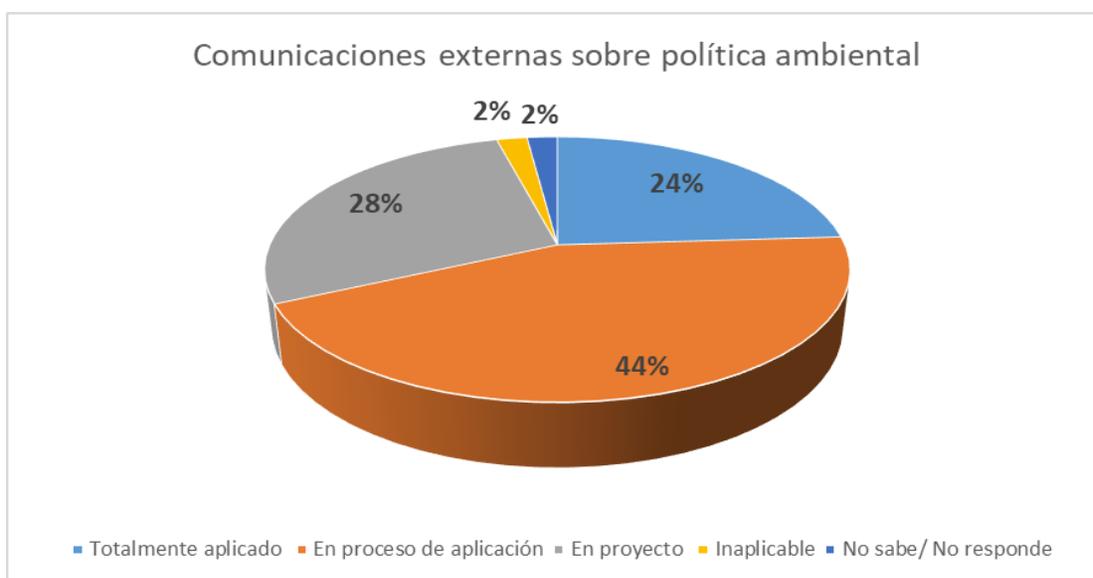


Figura 33. Comunicaciones externas sobre política ambiental

Fuente: Autor del proyecto

El 68% de los encuestados considera que se encuentra totalmente aplicado o en proceso de aplicación, mientras que el 28% manifiesta que se encuentra en proyecto, siendo este último la realidad de la cooperativa. El tema sobre la gestión de comunicación externa se encuentra en proyecto, aunque indudablemente desde hace muchos años se han venido realizando ciertas actividades que no se han formalizado, se busca que ese aspecto se formalice en adelante.

Pregunta 28. Crediservir se prepara para responder por la planificación de acciones para prevenir impactos ambientales.

Tabla 28.

Planificación de acciones para prevenir impactos ambientales

Respuestas	No. respuestas	Porcentaje
Totalmente aplicado	10	20%
En proceso de aplicación	23	46%
En proyecto	16	32%
inaplicable	0	0%
No sabe/ No responde	1	2%

Fuente: Autor del proyecto

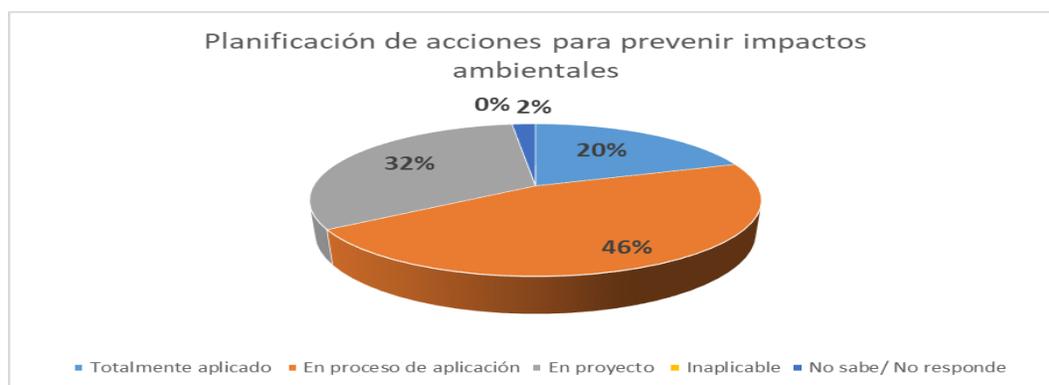


Figura 34. Planificación de acciones para prevenir impactos ambientales

Fuente: Autor del proyecto

El 20% de los encuestados manifiesta estar totalmente aplicado, el 46% en proceso de aplicación y con un 32% que se encuentra en proyecto. Desde hace algún tiempo la preocupación de la cooperativa ha conllevado a que se realicen diversas actividades encaminadas al fortalecimiento de este aspecto, sin embargo no se ha tenido una debida planificación, que es precisamente lo que se pretende actualmente.

Pregunta 29. Crediservir toma medidas para prevenir las consecuencias de las situaciones de emergencia.

Tabla 29.

Medidas para prevenir las consecuencias de las situaciones de emergencia

Respuestas	No. respuestas	Porcentaje
Totalmente aplicado	11	22%
En proceso de aplicación	27	54%
En proyecto	11	22%
inaplicable	0	0%
No sabe/ No responde	1	2%

Fuente: Autor del proyecto

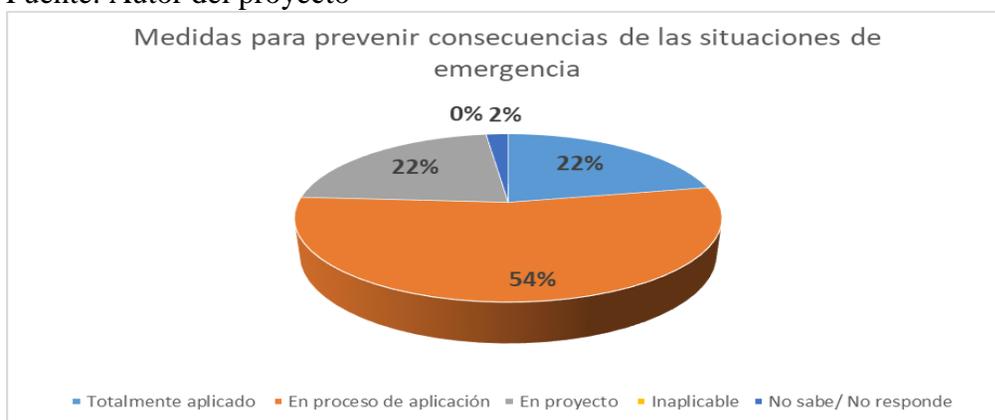


Figura 35. Medidas para prevenir consecuencias de las situaciones de emergencia

Fuente: Autor del proyecto

El 54% de los encuestados manifiestan que está en proceso de aplicación, el 22% aducen que se encuentra totalmente aplicado y el 22% en proyecto. La cooperativa se encuentra en la toma de medidas para prevenir las consecuencias de las situaciones de emergencia, y es precisamente en busca de la formalización de todas las actividades que de manera suelta se han realizado en los últimos años. Para los empleados de dirección general, se encuentra en proceso de aplicación porque reconocen que Crediservir no ha sido ajeno al tema, siempre ha existido la preocupación por la realización de acciones de prevención.

Pregunta 30. Crediservir evalúa periódicamente las acciones de respuesta planificadas.

Tabla 30.

Evaluación periódica de las acciones de respuesta planificadas

Respuestas	No. respuestas	Porcentaje
Totalmente aplicado	11	22%
En proceso de aplicación	23	46%
En proyecto	15	30%
inaplicable	0	0%
No sabe/ No responde	1	2%

Fuente: Autor del proyecto

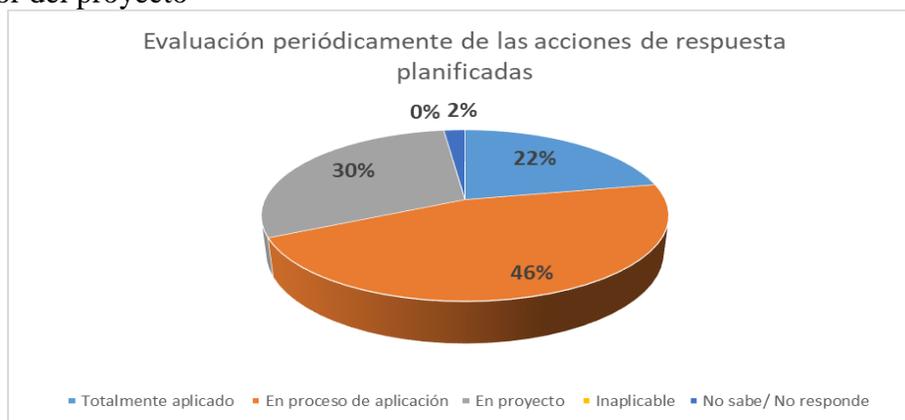


Figura 36. Evaluación periódicamente de las acciones de respuesta planificadas

Fuente: Autor del proyecto

El 46% de los encuestados manifiestan que está en proceso de aplicación, el 30% en proyecto y el 22% totalmente aplicado. En proyecto se encuentra la planificación, las medidas y la evaluación de las respuestas ante situaciones de emergencia. Es coherente con lo que los empleados de dirección general consideran, pues en las tres preguntas sus respuestas coinciden y son conocedores de todas aquellas acciones que la cooperativa ha venido adelantando durante años en torno a los aspectos ambientales. Es necesario fortalecer la sensibilización sobre todo aquello que se ha implementado y lo que se encuentra en proyecto para evitar la desinformación.

Pregunta 31. Crediservir revisa periódicamente los procesos y las respuestas planificadas.

Tabla 31.

Revisión periódicamente los procesos y las respuestas planificadas

Respuestas	No. respuestas	Porcentaje
Totalmente aplicado	13	26%
En proceso de aplicación	21	42%
En proyecto	15	30%
inaplicable	0	0%
No sabe/ No responde	1	2%

Fuente: Autor del proyecto

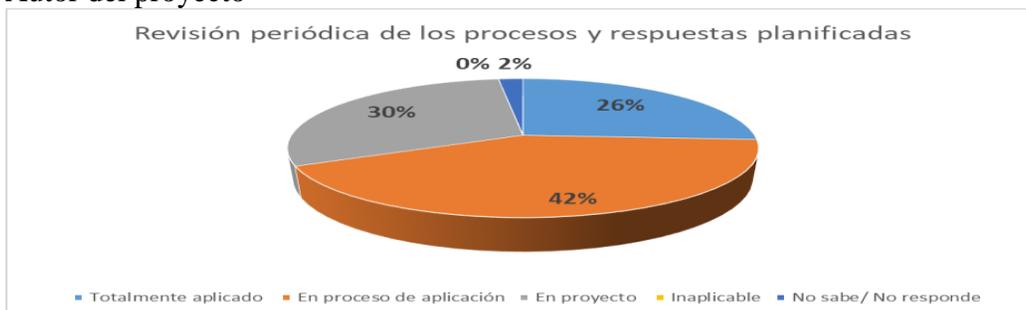


Figura 37. Revisión periódica de los procesos y respuestas planificadas

Fuente: Autor del proyecto

Finalmente, frente al interrogante sobre la revisión periódica de los procesos y respuestas planificadas, el 42% de los encuestados manifiesta que se encuentra en proceso de aplicación, el 30% en proyecto y el 26% totalmente aplicado.

4.1.2 Encuesta aplicada al personal de las sucursales Centro y Santa Clara de la cooperativa especializada de ahorro y crédito Crediservir en el municipio de Ocaña.

Pregunta 1. En Crediservir, están dispuestos a responder ante la sociedad por el impacto de sus actividades.

Tabla 32.
Responder ante la sociedad por el impacto de sus actividades

Respuestas	No. respuestas	Porcentaje
Muy de acuerdo	34	89%
De acuerdo	4	11%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
No sabe/ No responde	0	0%

Fuente: Autor del proyecto

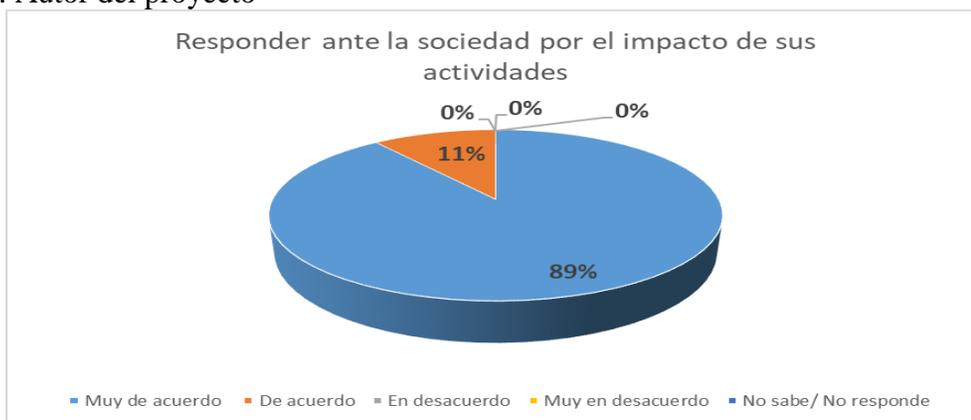


Figura 38. Responder ante la sociedad por el impacto de sus actividades

Fuente: Autor del proyecto

Una de las características de Crediservir es la responsabilidad cuando se trata de asumir las consecuencias de sus acciones, y en el aspecto ambiental no hay excepciones, eso lo perciben los trabajadores de las diferentes sucursales, y se evidencia en los resultados obtenidos para este ítem ya que con un 89% ellos están muy de acuerdo.

Pregunta 2. En Crediservir, cuando se requiere están dispuestos a dar a conocer sus actividades, particularmente las que pudieran impactar en la sociedad.

Tabla 33.
Dar a conocer sus actividades

Respuestas	No. respuestas	Porcentaje
Muy de acuerdo	33	87%
De acuerdo	5	13%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
No sabe/ No responde	0	0%

Fuente: Autor del proyecto

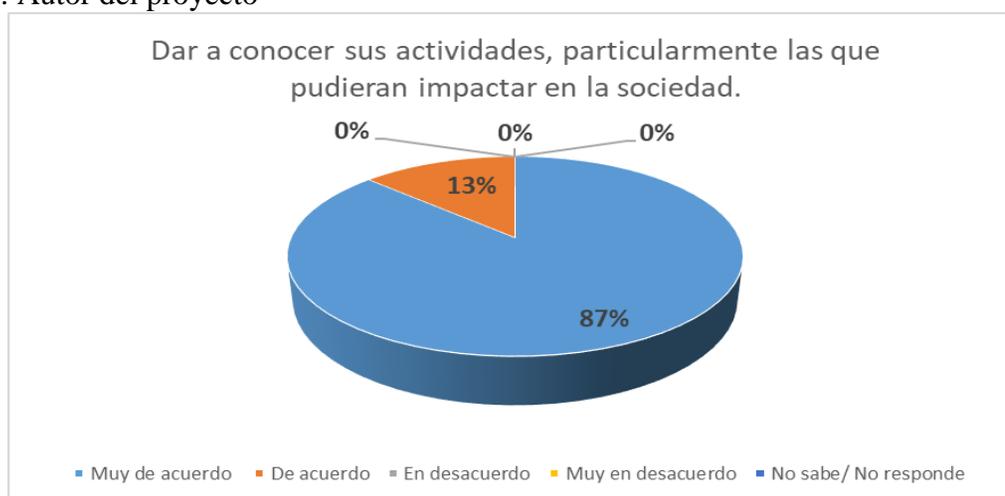


Figura 39. Dar a conocer sus actividades

Fuente: Autor del proyecto

La cooperativa es un libro abierto para todos sus asociados, pues en esta se llevan a cabo las cosas con transparencia, lo que no impide que se puedan dar a conocer las actividades que se han realizado, las que se realizan y las que se proyectan, pues de sus trabajadores se reciben también aportes significativos. El 87% está muy de acuerdo porque conocen las políticas de la entidad.

Pregunta 3. En Crediservir tienen reglas que promueven el comportamiento con ética.

Tabla 34.
Reglas que promueven el comportamiento con ética

Respuestas	No. respuestas	Porcentaje
Muy de acuerdo	33	87%
De acuerdo	5	13%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
No sabe/ No responde	0	0%

Fuente: Autor del proyecto

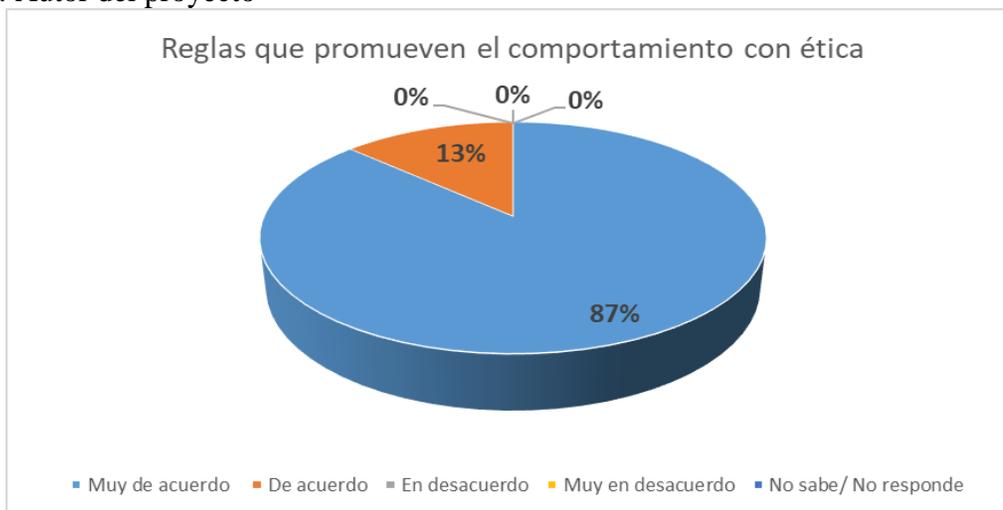


Figura 40. Reglas que promueven el comportamiento con ética

Fuente: Autor del proyecto

El 100% está de acuerdo y muy de acuerdo en que se cuenta con la normativa para promover el comportamiento con ética, siendo una de las prioridades de la cooperativa, se dispone de un manual de convivencia y código de buen gobierno que periódicamente son socializados a todo el personal.

Pregunta 4. En Crediservir se interesan por los que pueden ser afectados por sus operaciones.

Tabla 35.

Interés por los que pueden ser afectados por sus operaciones

Respuestas	No. respuestas	Porcentaje
Muy de acuerdo	29	76%
De acuerdo	9	24%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
No sabe/ No responde	0	0%

Fuente: Autor del proyecto



Figura 41. Interés por los que pueden ser afectados por sus operaciones

Fuente: Autor del proyecto

Esta pregunta es muy similar a la pregunta 1, y hay coherencia en los resultados obtenidos, ya que efectivamente el personal es consciente de que no se debe pasar por encima de nadie para lograr los objetivos de la entidad, siempre se vela por el bienestar no solo de los trabajadores sino de la comunidad en general que incluye a todos los asociados. De allí que el 76% esté muy de acuerdo con lo indagado y el 24% de acuerdo.

Pregunta 5. En Crediservir procuran acatar todo lo que las normas y leyes los obligan.

Tabla 36.
Acatar todo lo que las normas y leyes los obligan

Respuestas	No. respuestas	Porcentaje
Muy de acuerdo	35	92%
De acuerdo	3	8%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
No sabe/ No responde	0	0%

Fuente: Autor del proyecto



Figura 42. Acatar lo que las normas y leyes los obligan

Fuente: Autor del proyecto

El 92% de los encuestados afirman que están muy de acuerdo y el 8% de acuerdo, frente a sí en la cooperativa se procura por acatar todo lo que las normas y las leyes obligan, esto se debe a que conocen que cada incumplimiento acarrea sanciones que pueden resultar más graves de lo esperado, por eso desde sus inicios se ha hecho todo lo humanamente posible para que se cumpla cabalmente con las disposiciones legales aplicables a Crediservir.

Pregunta 6. En Crediservir procuran respetar las normas de comportamiento internacionales.

Tabla 37.
Respeto por las normas de comportamiento internacionales

Respuestas	No. respuestas	Porcentaje
Muy de acuerdo	32	84%
De acuerdo	5	13%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
No sabe/ No responde	1	3%

Fuente: Autor del proyecto

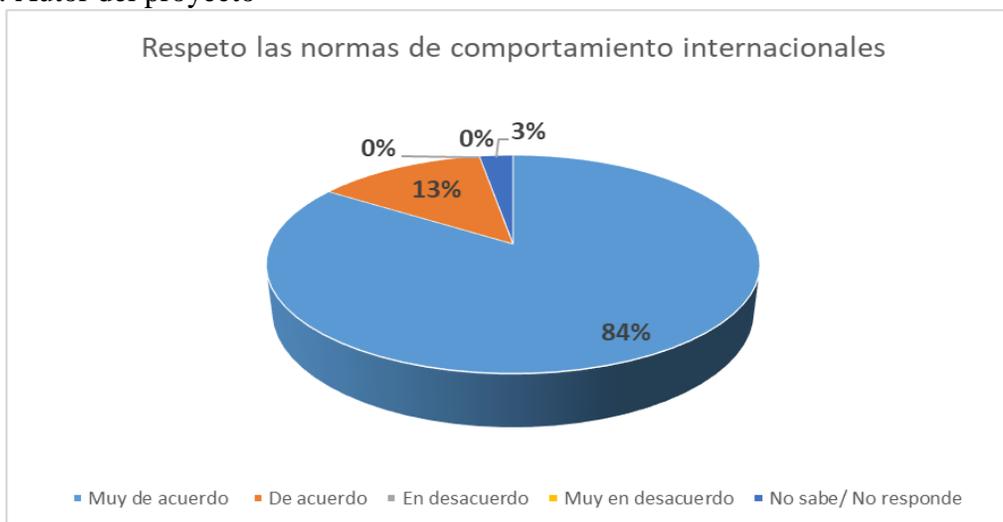


Figura 43. Respeto las normas de comportamiento internacionales

Fuente: Autor del proyecto

El 84% de los encuestados está muy de acuerdo y el 13% de acuerdo, el 3% No sabe o no responde si la cooperativa respeta las normas de comportamiento internacionales. La dinámica siempre ha sido la revisión de las normas y leyes que le aplican a la cooperativa, si es internacional y le aplica o ha sido adoptada se le da la misma importancia que si fuera de tipo nacional, los empleados son conscientes que toda la normativa o buenas prácticas que se implementan, se hacen con el fin de mantener la mejora continua, las buenas relaciones y el buen comportamiento al interior de la cooperativa.

Pregunta 7. En Crediservir promueven que los empleados se comporten socialmente responsables.

Tabla 38.

Promueven que los empleados se comporten socialmente responsables

Respuestas	No. respuestas	Porcentaje
Muy de acuerdo	34	89%
De acuerdo	4	11%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
No sabe/ No responde	0	0%

Fuente: Autor del proyecto

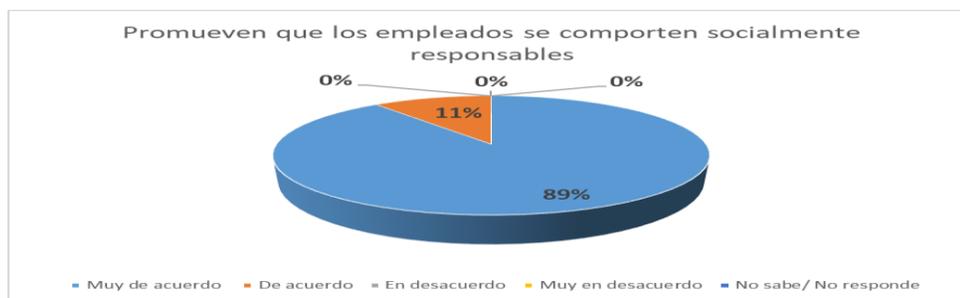


Figura 44. Promueven que los empleados se comporten socialmente responsables

Fuente: Autor del proyecto

Entre otras cosas, también se promueve su buen comportamiento tanto al interior de la cooperativa como por fuera de la misma, se dan permanentemente recomendaciones para su convivencia en momentos en que no están laborando, es así que el 89% están muy de acuerdo y el 11% están de acuerdo. Los empelados de Crediservir son conscientes, que deben ser un ejemplo para la comunidad en general.

Pregunta 8. En Crediservir hacen acciones concretas que son socialmente responsables.

Tabla 39.
Acciones concretas que son socialmente responsables

Respuestas	No. respuestas	Porcentaje
Muy de acuerdo	33	87%
De acuerdo	5	13%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
No sabe/ No responde	0	0%

Fuente: Autor del proyecto

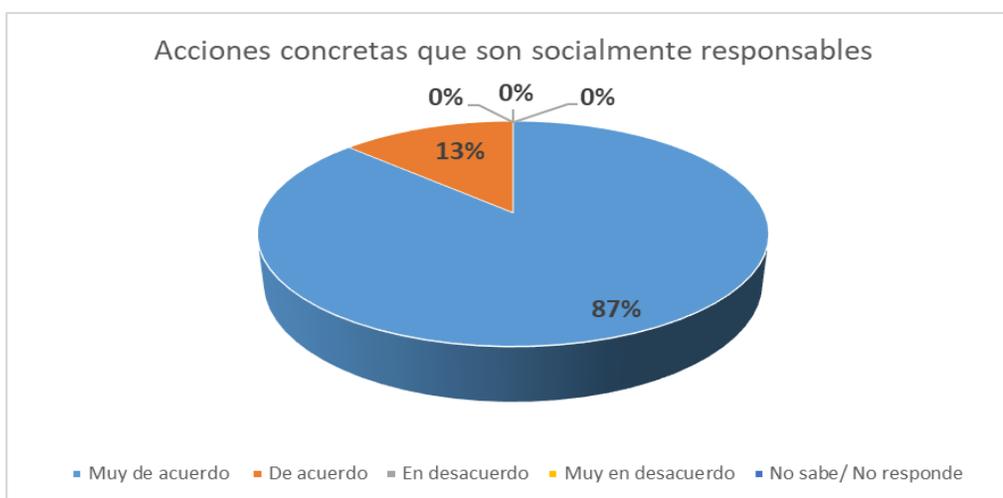


Figura 45. Acciones concretas que son socialmente responsables

Fuente: Autor del proyecto

Como ya se mencionó, todas las acciones que se llevan a cabo, cuentan con el debido cuidado para que no tengan un impacto negativo en la sociedad, que no afecte a los asociados, sino que por el contrario siempre vaya en beneficio de ellos. Los empleados lo tienen claro y lo evidencian el 87% al responder que están muy de acuerdo y el 13% de acuerdo.

Pregunta 9. En Crediservir tienen políticas y procedimientos para el respeto a los derechos humanos y para evitar complicidad en actos de agravio a los derechos civiles, políticos, económicos, sociales, culturales y laborales, para evitar la discriminación.

Tabla 40.

Políticas y procedimientos para el respeto a los derechos humanos

Respuestas	No. respuestas	Porcentaje
Muy de acuerdo	28	74%
De acuerdo	9	24%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
No sabe/ No responde	1	2%

Fuente: Autor del proyecto



Figura 46. Políticas y procedimientos para el respeto a los derechos humanos

Fuente: Autor del proyecto

El 74% de los encuestados manifiestan que se encuentra muy de acuerdo y el 24% de acuerdo. El manual de convivencia y el código de buen gobierno entre otros, son parte de las políticas y procedimientos para promover el respeto a los derechos humanos y para evitar complicidad en actos de agravio a los derechos civiles, políticos, económicos, sociales, culturales y laborales, para evitar la discriminación. Se cuenta con un área jurídica que da soporte a todos los aspectos legales que involucran a los empleados.

Pregunta 10. En Crediservir procuran prevenir la contaminación y la producción de desechos que impactan en el medio ambiente y procuran reciclar y cuidar el medio ambiente.

Tabla 41.

Previene la contaminación y la producción de desechos que impactan en el medio ambiente

Respuestas	No. respuestas	Porcentaje
Muy de acuerdo	31	81%
De acuerdo	6	16%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
No sabe/ No responde	1	3%

Fuente: Autor del proyecto

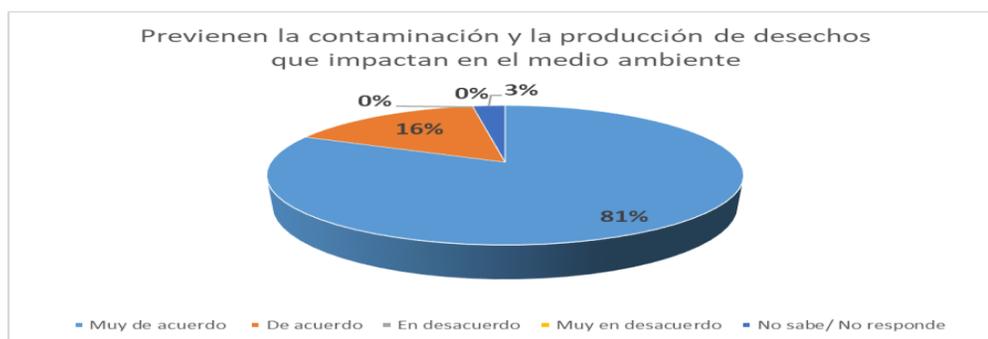


Figura 47. Previene la contaminación y la producción de desechos

Fuente: Autor del proyecto

El 81% de los encuestados está muy de acuerdo en que se toman las medidas pertinentes para la prevención y protección, el 16% de acuerdo y tan sólo el 3% no tiene conocimiento del tema. Los empleados de la cooperativa son conscientes del aporte que deben realizar frente al cuidado del medio ambiente, por ello desde hace muchos años se han venido implementando estrategias, como el reciclaje, el control sobre el consumo de agua y energía, el uso de material biodegradable, entre otros.

Pregunta 11. En Crediservir procuran el bienestar de los trabajadores, escuchando sus necesidades, dándoles un ambiente seguro, accesos a servicios de salud y una vida personal balanceada.

Tabla 42.
Procuran el bienestar de los trabajadores

Respuestas	No. respuestas	Porcentaje
Muy de acuerdo	28	74%
De acuerdo	9	24%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
No sabe/ No responde	1	2%

Fuente: Autor del proyecto

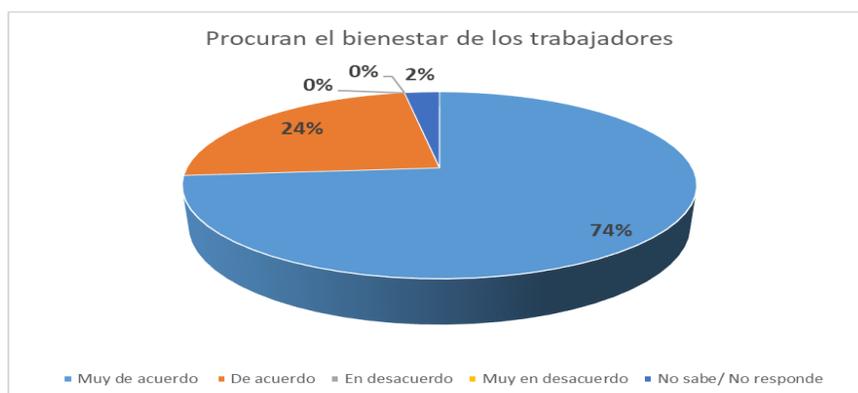


Figura 48. Procuran el bienestar de los trabajadores
Fuente: Autor del proyecto

El 74% de los encuestados manifiestan que se encuentran en muy de acuerdo y de acuerdo con el 24%, de hecho hay una normativa que lo exige, pero a pesar de ello siempre se ha tratado por todos los medios que los trabajadores se sientan seguros en sus puestos de trabajo, y que cuenten lo que por ley les corresponde frente a la seguridad social.

Pregunta 12. En Crediservir evitan involucrarse en malas prácticas como sobornos, corrupción, piratería, o competencia desleal y tampoco la permiten en sus clientes y proveedores.

Tabla 43.

Evitan involucrarse en malas prácticas como sobornos, corrupción, piratería, o competencia desleal

Respuestas	No. respuestas	Porcentaje
Muy de acuerdo	32	84%
De acuerdo	5	13%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
No sabe/ No responde	1	3%

Fuente: Autor del proyecto

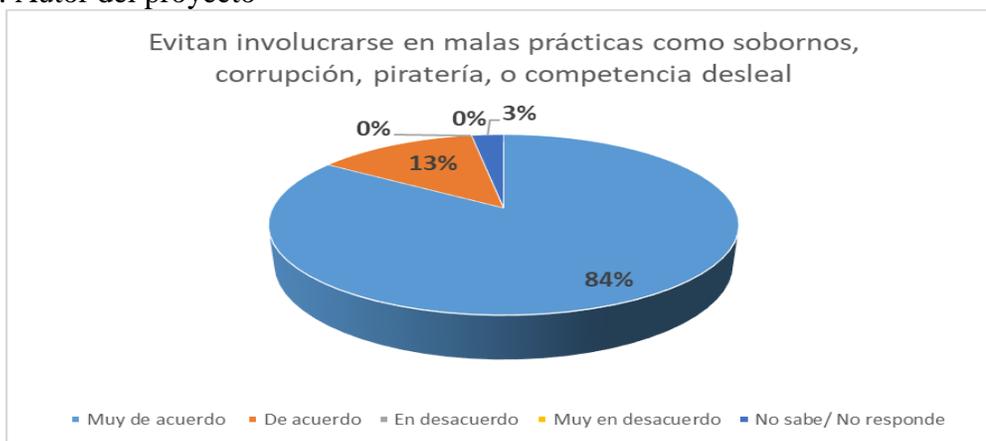


Figura 49. Evitan involucrarse en malas prácticas

Fuente: Autor del proyecto

El 84% de los encuestados manifiestan que están muy de acuerdo y 13% de acuerdo. Se promueven campañas permanentemente sobre la legalidad, la competencia leal, entre otros.

Pregunta 13. Crediservir promueve actividades de desarrollo comunitario con gente de la comunidad en donde se encuentra ubicada. Se preocupa por no provocar e incluso solucionar problemas sociales locales.

Tabla 44.
Promueven actividades de desarrollo comunitario

Respuestas	No. Respuestas	Porcentaje
Muy de acuerdo	27	71%
De acuerdo	10	26%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
No sabe/ No responde	1	3%

Fuente: Autor del proyecto

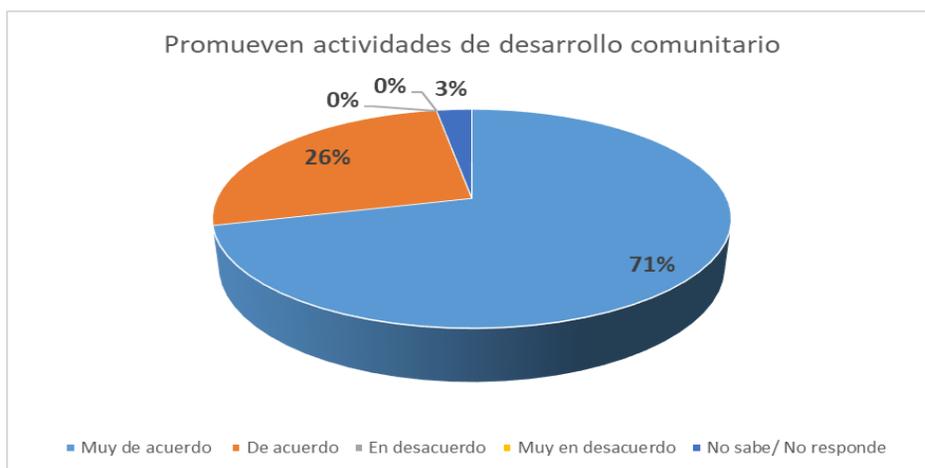


Figura 50. Promueven actividades de desarrollo comunitario

Fuente: Autor del proyecto

Finalmente, al interrogante si Crediservir promueve actividades de desarrollo comunitario con gente de la comunidad en donde se encuentra ubicada. Se preocupa por no provocar e incluso solucionar problemas sociales locales, el 71% están muy de acuerdo y el 26% de acuerdo en que son muchas las actividades dirigidas a la comunidad que se han realizado por cerca de 34 años, pues de hecho se formó por idea del entonces obispo de la Diócesis de Ocaña, Monseñor Ignacio Gómez Aristizabal, para organizar una central de servicios campesinos que solucionara las necesidades de mercadeo, ahorro, crédito y consumo del sector rural de la región y desde allí su labor social no ha parado (Crediservir, 2016).

4.2 Diagnóstico de la situación actual de la Cooperativa

Para realizar el diagnóstico fue necesario hacer una investigación acerca de lo que la cooperativa ha realizado frente a la gestión ambiental durante los últimos años, por lo que es importante partir indicando que CREDISERVIR es una persona jurídica de primer grado, de derecho privado, empresa asociativa sin ánimo de lucro, con actividad especializada en ahorro y crédito, de responsabilidad Ltda., de número de asociados y de patrimonio social variable e ilimitado, sujeta a las leyes que rigen al Sector de la Economía Solidaria, la doctrina del Cooperativismo, los presentes Estatutos y se denomina COOPERATIVA ESPECIALIZADA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDISERVIR la cual podrá identificarse con la sigla "Crediservir". (Crediservir , 2016)

Después de cuatro años de capacitaciones y sensibilización de los campesinos, COOPSERVIR fue constituida el 29 de abril de 1.984 con 45 asociados campesinos, un capital

de \$79.010 y dos empleados (Gerente y Secretaria). Recibió la personería jurídica el 19 de julio del mismo año, por parte del Dancoop (Departamento Nacional de Cooperativas) hoy Superintendencia de la Economía Solidaria. (Crediservir, 2016)

Actualmente Crediservir continuando con una dinámica de crecimiento al cierre de la vigencia 2017 cuenta con 97.904 asociados, lo que significó un aumento frente al año anterior de 4.368 (Memorias Crediservir, 2017).

Es necesario mencionar que frente a la gestión ambiental Crediservir ha realizado las siguientes actividades, que indiscutiblemente hacen parte del diagnóstico (Crediservir , 2016):

Crediservir para contribuir a reducir las emisiones de gases efecto invernadero y ratificar los compromisos ambientales de los objetivos de desarrollos sostenibles (ODS) propuestos por las Naciones Unidas, adelantó en la vigencia 2016 las siguientes acciones:

1. MEDICIÓN DE LA HUELLA DE CARBONO. Crediservir voluntariamente estimó un total de 393.58 toneladas CO₂ (dióxido de carbono) para el año 2016.

Para este trabajo se evaluaron las actividades ejecutadas por Crediservir que generan emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI), lo que permite establecer las medidas de mitigación o compensación necesarias para minimizar el impacto ambiental de las actividades propias de la cooperativa, lo cual contribuye a alcanzar la meta de reducir el 20% (GEI) que estableció Colombia para el año 2030 en la Conferencia de París sobre Cambio Climático (COP21).

Por lo tanto se han realizado las siguientes acciones:

ACCIONES	TONELADAS DE CO2 DEJADAS DE EMITIR	TONELADAS COMPENSADAS
Ahorro de Energía	4,6 Toneladas CO2 por año 2016.	
Manejo de residuos sólidos	5,5 Toneladas CO2 por año 2016.	
Adquisición de áreas estratégicas de conservación ambiental con un total 110 hectáreas		6.281 Toneladas CO2 por año 2016
Entrega a la comunidad de 80.166 árboles (forestales y frutales)		2.477 Toneladas de CO2 por año 2016.
Total	10,1 Toneladas CO2 por año 2016.	8.365 Toneladas de CO2 por año 2016.

Figura 51. Medición de la huella de carbono

Fuente: www.crediservir.coop

Si la cooperativa no hubiese ejecutado dichas políticas se estarían emitiendo al año un total de 403.75 toneladas de CO2 al ambiente. Hay que resaltar que Crediservir ha compensado un total 8.365 toneladas de CO2 en el año 2016 que equivale a 22.3 veces más de lo que emite.

Según los últimos datos de IDEAM (Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales) las emisiones per cápita de Colombia son de 4 toneladas CO2eq. / Habitante; por lo tanto Crediservir ayuda a compensar las emisiones de 2.091 asociados.

2. AHORRO DE ENERGÍA. Disminución del 6.2% del consumo energético per cápita promedio, al pasar en el año 2015 de 251 Kwh a 235 Kwh al cierre de 2016.

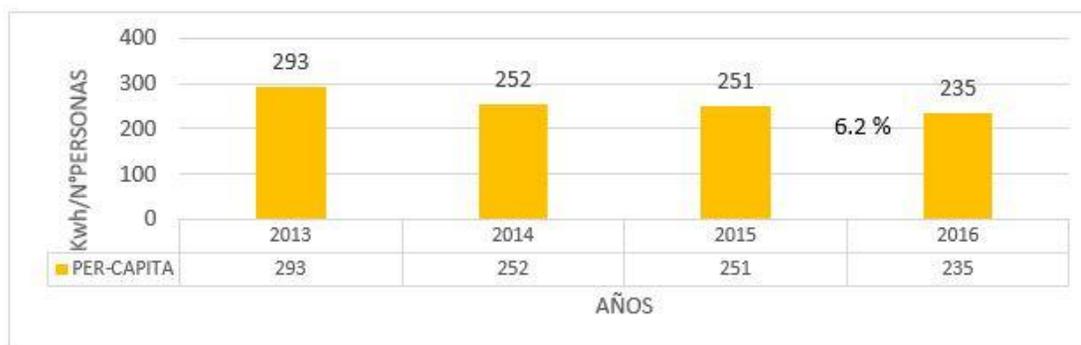


Figura 52. Ahorro de energía Crediservir

Fuente: www.crediservir.coop

Cómo se logró:

- Aplicando la Guía de Uso Responsable de Energía y la capacitación al personal en el uso inteligente de la energía eléctrica.
- Con la ejecución de la Guía del Manejo de los Equipos de Aires Acondicionados, ayudando a reducir el 33.3% de su uso diario.
- Cambios de tecnología con la adquisición electrodomésticos más eficientes y respetuosos con el medio ambiente y el cambio de las luminarias fluorescentes por led.
- La implementación de energías alternativas como los paneles solares que aportan un ahorro del 2.36 % al sistema energético del edificio Crediservir Ocaña.



Figura 53. Paneles solares en Crediservir
Fuente: www.crediservir.coop

3. AHORRO DE AGUA. Reducción del 21% del consumo de agua promedio per cápita, al pasar de 0.57m³ en el 2015 a 0.45 m³ en el año 2016.

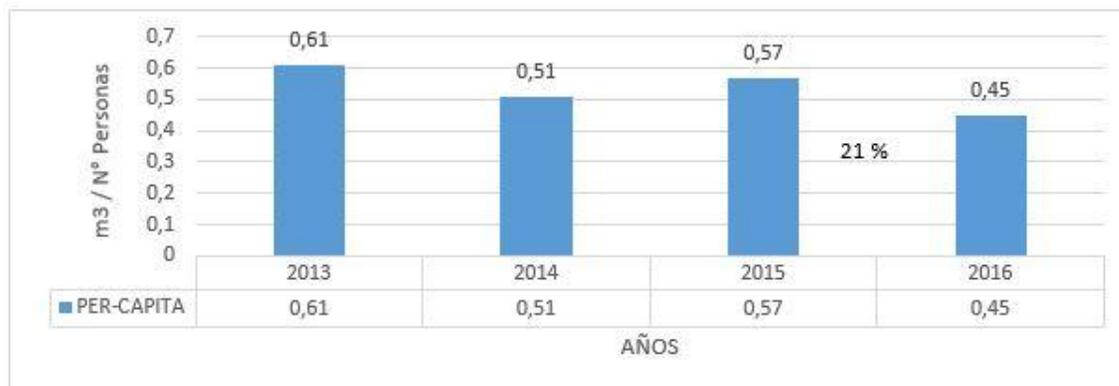


Figura 54. Ahorro de agua
Fuente: www.crediservir.coop

Como se logró:

- La aplicación de la Guía de Uso Responsable de agua.
- Utilización de nuevos conceptos arquitectónicos al diseñar sistemas de recolección de agua lluvias y filtros para usarla en actividades de limpieza en las sucursales de Aguachica, San Alberto y Ábrego.
- Sanitarios con sistema ahorradores de agua y difusores en las boquillas de los grifos de agua.

4. GESTIÓN RESIDUOS SÓLIDOS. CREDISERVIR recicló tres toneladas residuos en el año 2016, que no fueron a los rellenos sanitarios de los municipios, este material fue transformado o reutilizado.

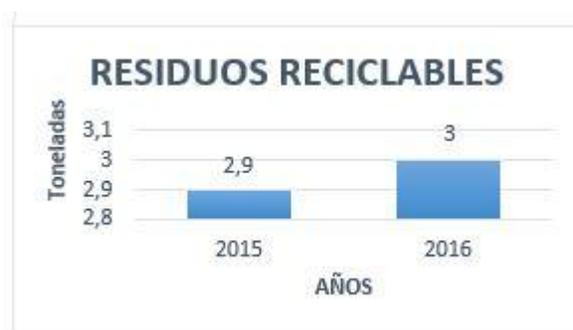


Figura 55. Residuos reciclables
Fuente: www.crediservir.coop

Así mismo, la Cooperativa adoptó la política de disponer en forma adecuada sus residuos peligrosos a través de convenios con empresas especializadas.

Desarrollo de campañas internas.

A. CAMPAÑA “EN TU PUESTO DE TRABAJO HAS ECO-LADRILLOS.”

RESULTADOS DE RECOLECCIÓN ECO LADRILLOS 2016:			
			
TOTAL	31 Ecoladrillos	Equivalentes a 15.5kg de residuos reutilizable, los cuales fueron entregados al proyecto Volviendo al Campo de la fundación Crediservir.	

Figura 56. Campaña " En tu puesto de trabajo has ecoladrillos"

Fuente: www.crediservir.coop

B. CAMPAÑA PILAS CON EL PLANETA. Busca enseñar a clasificar algunos residuos generados durante la operación:

RESULTADOS DE LA CAMPANA PILAS CON EL PLANETA DE CREDISERVIR 2016		
		
1.14 kg	0.3 kg	10.91kg
		
5.5kg	2.5kg	2.828 kg

Figura 57. Campaña "Pilas con el planeta"

Fuente: www.crediservir.coop

5. AHORRO DE PAPEL. La aplicación de la Guía Cero Papel proporciona a los empleados de Crediservir un conjunto de medidas que busca crear cultura organizacional para optimizar el uso del papel en las actividades operativas y administrativas.

6. CONSUMO RESPONSABLE. Crediservir promueve en el personal la no utilización de bolsas plásticas en sus casas, apoyando así la aplicación de la resolución 668 de 2016 del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible que “Reglamenta el uso racional de las bolsas plásticas y adoptan otras disposiciones” donde resaltamos en el artículo 13 el cumplimiento de los deberes del consumidor como:

- No exigir bolsas plásticas adicionales a las requeridas.
- Reutilizar las bolsas plásticas.

Y que además cuenta con los siguientes programas ambientales:

- Programa Volviendo al Campo
- Convenio ASOPAFIN
- Convenio Asociación Ocañera Comercializadora de Productos en Arcilla y Afines (ASOPAFIN) - potabilización del agua.
- Proyecto Niños Solidarios Protegiendo el Medio Ambiente
- Programa Radial Nuestras Comunidades Rurales
- Áreas Estratégicas de Conservación Ambiental
- Otros Proyectos Ejecutados: Ejecución del proyecto “Comunidades Rurales Gestoras de Vida Digna y Desarrollo Sostenible” en el marco del II Laboratorio de Paz en Colombia, financiado por la Unión Europea, la responsabilidad del proyecto bajo la alianza ALPAYDE (Alianza Paz y Desarrollo) conformada por Crediservir, Agrovida, Pastoral Social de Ocaña y la Fundación Crediservir como ejecutora del proyecto; entre los años 2006 al 2009.

4.2.1 Diagnóstico Encuesta aplicada al Personal de Dirección General. Luego de la aplicación de la encuesta al personal de dirección general y al personal de las sucursales Centro y

Santa Clara de la cooperativa, se pudieron identificar algunos aspectos en torno al trabajo que se ha venido realizando y al que requiere fortalecerse en torno a lo relacionado con la ecoeficiencia, visto como la responsabilidad ambiental empresarial que la cooperativa desde su razón u objeto social le compete.

A continuación se describen las fortalezas identificadas:

1. La disposición de un plan de manejo de residuos sólidos.
2. El programa de higiene y salud ocupacional.
3. La disposición de un plan de sustitución de equipos tecnológicos.
4. La disposición de un plan de sustitución de equipos de oficina.
5. Contar con un plan de manejo de insumos.
6. El Apoyo al programa Volviendo al Campo, que se apoya además de la cofinanciación de la alcaldía y otras empresas cooperativas.
7. La certificación recibida por parte de Icontec dada la conformidad para mantener la ISO 9001:2008 al sistema de gestión de calidad (Memorias Crediservir, 2017), evidenciando la cultura de mejora continua que es básicamente lo que el Ciclo PHVA propone.
8. La existencia de un área de comunicaciones al servicio también de la gestión ambiental, queda a disposición de todos los requerimientos que para las comunicaciones internas y externas se puedan necesitar.

Por su parte, las Oportunidades de mejora identificadas son las siguientes:

1. La realización de estudios de impactos ambientales al momento de ubicar las diferentes sucursales de la cooperativa.
2. Tener en cuenta los parámetros de la Ley 142 de 1994 y demás reglamentaciones de eficiencia en el uso de servicios públicos domiciliarios en las sucursales de Crediservir.
3. La sensibilización a todo el personal sobre temas como:
 - Manejo de residuos sólidos, manejo de basuras.
 - Manejo de plagas, manejo de malos olores.
 - Manejo de polvo y humo negro de vehículos,
 - Plan de automatización de operaciones para la prestación de servicios.
 - Plan de monitoreo del impacto de los servicios prestados.
 - Políticas frente al agotamiento de los recursos naturales
 - Los mecanismos frente al cambio climático desde cada puesto de trabajo.
 - El impacto de la cooperativa frente a la destrucción de hábitats o extinción de especies.
 - Planes ambientales locales y regionales.
4. El diseño del plan de manejo de malos olores y plan de manejo de polvo y humo negro de vehículos.
5. El diseño del plan de monitoreo del impacto de los servicios prestados.
6. El monitoreo al impacto de la cooperativa frente a la destrucción de hábitats o extinción de especies.
7. El diseño de políticas frente al agotamiento de los recursos naturales.

8. La realización de un análisis de la aplicabilidad en la cooperativa de la implementación de mecanismos para medir el impacto frente a la degradación de asentamientos urbanos y rurales.
9. La conexión de Crediservir con los planes ambientales regionales.
10. La conexión de Crediservir con los planes ambientales nacionales.
11. No se ha tenido una debida planificación de acciones para prevenir impactos ambientales, que es precisamente lo que se pretende actualmente.
12. La toma de medidas para prevenir las consecuencias de las situaciones de emergencia, en busca de la formalización de todas las actividades que de manera dispersa se han realizado en los últimos años.
13. La planificación, las medidas y la evaluación de las respuestas ante situaciones de emergencia.
14. Desde el sistema de gestión de calidad se hace revisión en cumplimiento a los requisitos de la norma ISO 9001, pero en lo que tienen que ver con las respuestas planificadas se podría considerar como una oportunidad de mejora, pues es un tema que requiere mayor profundidad y madurez.

4.2.2 Diagnóstico Encuesta aplicada al Personal de las sucursales Centro y Santa Clara de la cooperativa especializada de ahorro y crédito Crediservir en el municipio de Ocaña. Luego de la aplicación de la encuesta aplicada al personal de las sucursales Centro y Santa Clara de la cooperativa, se puede deducir que las fortalezas frente al trabajo que viene realizando la cooperativa en cumplimiento de su responsabilidad social son las que prevalecen de acuerdo a la percepción que los empleados tienen. En tal sentido se concluye que:

1. Uno de los valores corporativos principales de Crediservir es la protección del medio ambiente (Memorias Crediservir, 2017). Lo que conlleva a que su direccionamiento se enfoque en la generación de actividades que contribuyan con un ambiente apropiado, sano y en el que no se tengan impactos negativos como consecuencia de sus acciones misionales.
2. Una de las características de Crediservir es la responsabilidad cuando se trata de asumir las consecuencias de sus acciones, y en el aspecto ambiental no hay excepciones.
3. En la cooperativa se llevan a cabo las cosas con total transparencia, lo que no impide que se puedan dar a conocer las actividades que se han realizado, las que se realizan y las que se proyectan.
4. Se cuenta con la normativa para promover el comportamiento con ética, siendo una de las prioridades de la cooperativa, se dispone de un manual de convivencia y código de buen gobierno que periódicamente son socializados a todo el personal.
5. El personal es consciente de que no se debe pasar por encima de nadie para lograr los objetivos de la entidad, siempre se vela por el bienestar no sólo de los trabajadores sino de la comunidad en general.
6. Los empleados son conscientes que toda la normativa o buenas prácticas que se implementan, se hacen con el fin de mantener la mejora continua, las buenas relaciones y el buen comportamiento al interior de la cooperativa.
7. Todas las acciones que se llevan a cabo, cuentan con el debido cuidado para que no tengan un impacto negativo en la sociedad, que no afecte a los asociados, sino que por el contrario siempre vaya en beneficio de ellos.
8. El manual de convivencia y el código de buen gobierno, son parte de las políticas y procedimientos para promover el respeto a los derechos humanos y para evitar complicidad en

actos de agravio a los derechos civiles, políticos, económicos, sociales, culturales y laborales, para evitar la discriminación.

9. Los empleados de la cooperativa son conscientes de la importancia sobre el cuidado del medio ambiente, por ello desde hace muchos años se han venido implementando estrategias, como el reciclaje, el control sobre el consumo de agua y energía, el uso de material biodegradable, entre otros, que el personal asume con responsabilidad y compromiso.

10. En Crediservir se procura por el bienestar de los trabajadores, escuchando sus necesidades, dándoles un ambiente seguro, accesos a servicios de salud y una vida personal balanceada, además en cumplimiento del Decreto 1072 de 2015. (Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo)

11. En la cooperativa se prohíbe todo tipo de malas prácticas, la honestidad y la transparencia hacen parte de sus principios (Memorias Crediservir, 2017).

4.3 Matriz comparativa entre la ISO 14001 y la ISO 26000

Tabla 45.

Matriz comparativa ISO 14001 e ISO 26000

ISO 14001:2015	ISO 26000:2010	APLICABILIDAD/EVIDENCIA
0. Introducción		Color Negro: Existe
0.1 Antecedentes		Color Rojo: En proceso
0.2 Objetivos de un Sistema de Gestión Ambiental		Color Verde: En proyecto
0.3 Factores de Éxito		Color Azul: No se tiene
0.4 Modelo Planear-Hacer-Verificar-Actuar		
0.5 Contenido de esta norma internacional		
1. Objeto y campo de aplicación	1. Objeto y campo de aplicación	
2. Referencias Normativas		
3. Términos y Definiciones	2. Términos y definiciones	

4. Contexto de la organización	3. Comprender la responsabilidad social 3.1 La responsabilidad social de las organizaciones: antecedentes históricos	*Informe Revisión por la Dirección donde se hace la revisión de cuestiones internas y externas *Documento cuestiones internas y externas *Informe Balance Social 2017 *Memorias Fundación Crediservir 2017
4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.	3.2 Tendencias actuales en responsabilidad social 3.3 Características de la responsabilidad social 3.3.1 Generalidades 3.3.2 Las expectativas de la sociedad 3.3.3 El rol de las partes interesadas en la responsabilidad social. 3.3.4 Integración de la responsabilidad social. 3.3.5 Responsabilidad entre la responsabilidad social y el desarrollo sostenible. 3.4 El Estado y la responsabilidad social. 4.5 Respeto a los intereses de las partes interesadas 5.3 Identificación e involucramiento de las partes interesadas 5.3.1 Generalidades 5.3.2 Identificación de las partes interesadas 5.3.3 Involucramiento de las partes interesadas	*Matriz de Partes interesadas MPI
4.3 Determinación del alcance del Sistema de Gestión ambiental	6. Orientación sobre materias fundamentales de responsabilidad social 6.1 Generalidades	*Actas de la revisión en RXD *Plan de Gestión Estratégico Integral 2015-2019 *Matriz de RSE *Plan de Acción *Presentación Informe de gestión (memorias 2017) ante la asamblea general
4.4 Sistema de Gestión Ambiental	4. Principios de la responsabilidad social 4.1 Generalidades 4.2 Rendición de cuentas 4.3 Transparencia	*Manual de funciones de los empleados *Matriz de RSE *Presentación Informe de gestión (memorias 2017) ante la asamblea general *Planes de mejoramiento de los Procesos (ACPM). *Documentación de los procesos *Documentos disponibles a través de acceso a los archivos ubicados en las carpetas público y de calidad.
5. Liderazgo	6.2 Gobernanza de la organización	*Código de buen gobierno corporativo

5.1 Liderazgo y compromiso.	<p>5.1 Generalidades</p> <p>5.2 Reconocer la responsabilidad social</p> <p>4.4 Comportamiento ético</p> <p>6.2.1 Visión general de la gobernanza de la organización</p> <p>6.2.1.1 Las organizaciones y la gobernanza de la organización</p> <p>6.2.1.2 Gobernanza de la organización y responsabilidad social.</p> <p>6.2.2 Principios y consideraciones</p> <p>6.2.3 Procesos y estructuras de la toma de decisiones</p> <p>6.2.3.1 Descripción del asunto</p> <p>6.2.3.2 Acciones y expectativas relacionadas</p>	<p>*Rendición de cuentas a través del informe de gestión presentado cada año ante la asamblea general.</p> <p>*Informes de gestión presentados al consejo de administración</p> <p>*Política y objetivos ambientales adoptados</p> <p>*Presupuesto</p> <p>*Informes de RXD</p> <p>*Aprobación de capacitaciones al personal sobre gestión ambiental.</p> <p>*Aprobación de capacitaciones al personal sobre RSE</p> <p>*Establecimiento de roles, responsabilidad y autoridad</p> <p>*Actividades para la toma de conciencia, importancia de cumplir requisitos</p>
5.2 Política Ambiental.	<p>6.5 El medio ambiente</p> <p>6.5.1 Visión general del medio ambiente</p> <p>6.5.1.1 Las organizaciones y el medio ambiente</p> <p>6.5.1.2 El medio ambiente y la responsabilidad social</p>	<p>*Resolución de adopción de la política ambiental.</p> <p>*Políticas frente al agotamiento de los recursos naturales</p> <p>*Políticas disponibles y documentadas</p> <p>*Políticas socializadas.</p> <p>*Políticas en la página web.</p> <p>*Informes de gestión presentados al consejo de administración</p> <p>*Plan de Manejo de residuos sólidos</p> <p>*Plan de manejo de basuras</p> <p>*Plan de manejo de plagas</p> <p>*Plan de manejo de malos olores.</p> <p>*Plan de manejo de polvo y humo negro de vehículos.</p> <p>*Guía de uso responsable de energía</p> <p>*Guía del manejo de los equipos de aires Acondicionados.</p> <p>*Guía de uso responsable de agua.</p> <p>*Guía Cero Papel</p>
5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización	<p>5. Reconocer la responsabilidad social e involucrarse con las partes interesadas.</p> <p>5.1 Generalidades</p> <p>5.2 Reconocer la responsabilidad social</p> <p>5.2.1 Impactos, intereses, expectativas</p> <p>5.2.2 Reconocer las materias fundamentales y los asuntos pertinentes de responsabilidad social</p> <p>5.2.3 La responsabilidad social y la esfera de</p>	<p>*Manual de funciones de los empleados</p> <p>*Contratos laborales</p> <p>*Formato inducción, ubicación y entrenamiento en el puesto de trabajo.</p> <p>*Informe de actividades.</p> <p>*Relaciones con el cliente a través del aplicativo: FPQRS, Atención al cliente, línea 5694444</p> <p>*Autoridad en los líderes de proceso</p>

influencia de la organización.
 6.8 Participación activa y desarrollo de la comunidad.
 7.2 Relación de las características de una organización con la responsabilidad social.

6. Planificación

6.1 Acciones para abordar los riesgos y las oportunidades.

6.1.1 Generalidades

6.1.2 Aspectos ambientales

6.1.3 Requisitos legales y otros requisitos

6.1.4 Planificación de acciones

4.6 Respecto al principio de legalidad

4.7 Respeto a la normativa internacional de comportamiento

4.8 Respeto a los derechos humanos

6.3 Derechos humanos

6.3.1 Visión general de los derechos humanos

6.3.1.1 Organizaciones y derechos humanos

6.3.1.2 Derechos humanos y responsabilidad social

6.3.2 Principios y consideraciones

6.3.2.1 Principios

6.3.2.2 Consideraciones

7.4.2 Establecimiento del rumbo de una organización hacia la responsabilidad social

7.4.3 Incorporación de la responsabilidad social dentro de la gobernanza, los sistemas y procedimientos de una organización.

6.7 Asuntos de consumidores

6.7.1 Visión general de los asuntos de consumidores

6.7.1.1 Organizaciones y asuntos de consumidores

6.7.1.2 Asuntos de consumidores y responsabilidad social

*Matriz de identificación de Riesgos

*[Matriz de requisitos legales](#)

*Tratamiento de Riesgos

*[Política de Derechos humanos](#)

*[Divulgación de la política](#)

*[Guía de derechos humanos](#)

6.2 Objetivos ambientales y planificación para lograrlos

6.2.1 Objetivos ambientales

6.2.2 Planificación de objetivos para lograr los objetivos ambientales.

*Informes de Revisión por la dirección RXD

*Planes de acción

*[Matriz de Responsabilidad social](#)

7. Apoyo

7.1 Recursos.

*Procedimiento de compras

*Ley de protección de datos personales

*Sistemas de información disponibles

7.2 Competencia.	6.4 Prácticas laborales 6.4.1 Visión general de las prácticas laborales 6.4.1.1 Las organizaciones y las prácticas laborales 6.4.1.2 Prácticas laborales y responsabilidad social 6.4.2 Principios y consideraciones 6.4.2.1 Principios 6.4.2.2 Consideraciones	*Manual de funciones de los empleados *Evaluación del desarrollo laboral *Inducción y reinducción *Plan de capacitación y formación de la cooperativa
7.3 Toma de conciencia	7.4 Prácticas para integrar la responsabilidad social en toda la organización. 7.4.1 Aumentar la toma de conciencia y crear competencias para la responsabilidad social	*Plan de comunicaciones *Guía para la Toma de conciencia
7.4 Comunicación 7.4.1 Generalidades 7.4.2 comunicación interna 7.4.3 comunicación externa	7.5 Comunicación sobre responsabilidad social 7.5.1 El papel de la comunicación en la responsabilidad social 7.5.2 Características de la información relacionada con responsabilidad social 7.5.3 Tipos de comunicación sobre responsabilidad social	*Plan de comunicaciones
7.5 Información documentada. 7.5.1 Generalidades		*Procedimiento control de documentos y control de registros *Guía para la elaboración de documentos *Listado maestro de documentos *Tablas de retención
7.5.2 Creación y actualización		*Procedimiento control de documentos y de registros
7.5.3 Control de la Información documentada		*Políticas de seguridad de la información *Tablas de retención documental *Gestión documental
8. Operación		

8.1 Planificación y control operacional.	<p>6.6 prácticas justas de operación</p> <p>6.6.1 Visión general de las prácticas justas</p> <p>6.6.1.1 Organizaciones y prácticas justas de operación</p> <p>6.6.1.2 Prácticas justas de operación y responsabilidad social.</p> <p>7. Orientación sobre la integración de la responsabilidad social en toda la organización.</p> <p>7.1 Generalidades</p>	<p>*Planes de acción</p> <p>*Controles a los procesos contratados externamente</p> <p>*Plan de automatización de operaciones para la prestación de servicios.</p> <p>*Plan de monitoreo del impacto de los servicios prestados.</p>
8.2 Preparación y respuesta ante emergencias		*Plan de emergencias (evacuación, terremoto)
9. Evaluación del desempeño		*Evaluación 360 grados
9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación.	<p>7.6 Aumentar la credibilidad en materia de responsabilidad social</p>	*Matriz de Responsabilidad social
9.1.1 Generalidades		*Medición de indicadores de gestión
9.1.2 Evaluación del cumplimiento	<p>7.6.1 Métodos para aumentar la credibilidad</p> <p>7.6.2 Aumentar la credibilidad de los informes y declaraciones acerca de la responsabilidad social.</p> <p>7.6.3 Resolución de conflictos o desacuerdos entre una organización y sus partes interesadas.</p> <p>7.7.2 Seguimiento de actividades sobre responsabilidad social.</p> <p>7.3 Comprender la responsabilidad social de la organización</p> <p>7.3.1 Debita diligencia</p> <p>7.3.2 Determinar la pertinencia e importancia de las materias fundamentales y los asuntos para una organización.</p> <p>7.3.3 La esfera de la influencia de una organización.</p> <p>7.3.3.1 Evaluación de la esfera de influencia de una organización.</p> <p>7.3.3.2 Ejercicio de la influencias</p>	*Seguimiento a los planes de acción
9.2 Auditorías Internas.		
9.2.1 Generalidades		*Evidencia de las auditorías internas
9.2.2 Programa de auditoría interna		*Informe de auditoría

9.3 Revisión por la dirección.	7.7.3 Revisión y progresos y el desempeño de una organización en responsabilidad social	*Seguimiento a la matriz de Responsabilidad social
10. Mejora	7.7 Revisión y mejora de las acciones y prácticas de una organización en materia de responsabilidad social.	
10.1 Generalidades.	7.7.1 Generalidades	*Seguimiento a oportunidades de mejora
10.2 No conformidad y acción correctiva.		*Procedimiento control de salidas no conformes y no conformidades *Informe de salidas no conformes y no conformidades
10.3 Mejora continua.	7.8 Iniciativas voluntarias para la responsabilidad social 7.8.1 Generalidades 7.8.2 Naturaleza voluntaria de la participación 7.8.3 consideraciones	*Seguimiento a los planes de mejoramiento *Acciones de preventivas, correctivas y de mejora.

En Proceso	En Proyecto	No se Tiene
Política y objetivos ambientales adoptados	Informe Revisión por la Dirección donde se hace la revisión de cuestiones internas y externas Documento cuestiones internas y externas	Política de Derechos humanos Divulgación de la política Guía de derechos humanos
Resolución de adopción de la política ambiental. Políticas disponibles y documentadas Políticas socializadas. Políticas en la página web. Plan de manejo de plagas Plan de automatización de operaciones para la prestación de servicios.	Matriz de Partes interesadas MPI Matriz de Responsabilidad Social Matriz de requisitos legales Aprobación de capacitaciones al personal sobre RSE Políticas frente al agotamiento de los recursos naturales Plan de manejo de malos olores, de polvo y humo negro de vehículos. Guía de uso responsable de energía Guía de uso responsable de agua	Guía para la Toma de conciencia Plan de monitoreo del impacto de los servicios prestados. Seguimiento a la matriz de Responsabilidad social

Fuente: Autor del proyecto

4.3.1 Mecanismos de prevención de la contaminación ambiental en Crediservir y diseño de estrategias de uso sostenible de los recursos de la cooperativa

En Crediservir se ha querido desde la gerencia general ayudar en la mitigación de los impactos negativos que genera la cooperativa en materia ambiental a nivel interno, asimismo, que la empresa pueda aportar de manera externa en cambios positivos que beneficie a la comunidad, de acuerdo a lo anterior se requiere y es prioritario que las buenas intenciones no sean solo de una persona, sino que por el contrario lleguen a toda la organización a través de una concientización y sensibilización que sea apropiada realmente por los empleados, directivos y asociados de Crediservir, es así que las propuestas que a continuación se relacionan permiten que la cooperativa avance en sus proyectos ambientales, ya que se han visto desarrollos importantes que teniendo en cuenta algunas sugerencias podrán impactar positivamente en los grupos de interés y serán altamente reconocidas por la comunidad por ese aporte ambiental, que hoy en día no es fácil de aplicar, pero con decisiones y sentido de pertenencia se podrán realizar pasos importantes en la consolidación correspondiente.

MECANISMOS DE PREVENCIÓN DE LA CONTAMINACIÓN AMBIENTAL EN CREDISERVIR Y DISEÑO DE ESTRATEGIAS DE USO SOSTENIBLE DE LOS RECURSOS

OBJETIVOS	ACCIONES	RESPONSABLES	PLAZO (CORTO-MEDIANO)
Adquirir elementos y artículos amigables con el medio ambiente, aplicables en las actividades propias de la cooperativa.	-Identificar en todas las áreas funcionales de la cooperativa los elementos que utilizan para sus actividades y realizar un comparativo en el mercado con los elementos amigables con el medio ambiente.	Áreas de planeación, ambiental, comercial, auditoría y activos.	Corto Plazo
Desarrollar capacitaciones a proveedores y	-Comprar motocicletas		

mantener aquellos que protejan y cuiden el medio ambiente.	eléctricas para las actividades de cobranzas, mensajería y gestión comercial.		
Implementar una auditoria interna ambiental que permita identificar oportunidades de mejora.	<p>-Reducir a cero las compras de plásticos y artículos desechables, que no sean amigables con el medio ambiente, en las actividades internas y externas de la cooperativa.</p> <p>-Analizar los componentes químicos utilizados en el control de plagas y proponer el cambio por otros amigables con el medio ambiente.</p> <p>-Analizar la viabilidad de comprar detalles institucionales para asociados y niños ahorradores amigables con el medio ambiente</p> <p>-Capacitar a los proveedores en temas relacionados con compras sostenibles y amigables con el medio ambiente.</p> <p>-Asignar funciones al área de auditoria interna de la cooperativa en función al área ambiental, para revisar aspectos claves de impacto y mejoras en los procesos ambientales desarrollados por la cooperativa.</p>		
Crear o ser parte de un comité local de entidades públicas y privadas protectoras del medio ambiente	<p>-Conocer las entidades locales públicas y privadas y comprometidas con actividades ambientales organizadas.</p> <p>-Ser parte o proponer</p>	Áreas de planeación y ambiental.	Mediano Plazo

<p>Elaborar un plan de comunicaciones internas y externas que permita aprender y enseñar las buenas prácticas amigables con el medio ambiente.</p>	<p>la creación del comité local para adelantar en conjunto diferentes actividades en pro del medio ambiente. -Organizar actividades locales que permitan el embellecimiento de parques y lugares públicos. -Identificar las partes interesadas. -Asistir a reuniones y/o convocarlas para mantener información actualizada. -Capacitaciones periódicas a todo el personal, para mantenerlos informados y actualizados en los temas de interés con el medio ambiente.</p>	<p>Áreas de planeación, ambiental y de comunicaciones</p>	<p>Mediano Plazo</p>
<p>Implementar y ejecutar programas ambientales con el ánimo de reducir el impacto ambiental producido por la cooperativa.</p>	<p>-Identificar los riesgos que posiblemente puede causar el desarrollo de la actividad empresarial. -Exteriorizar las campañas internas desarrolladas en la cooperativa, para que sean de conocimiento de la comunidad y se expanda su aplicación. -Extender las buenas prácticas de algunas sucursales de Crediservir a las demás, para que todas puedan recibir los beneficios en el tema ambiental, paneles solares, recolección de aguas lluvias, áreas estratégicas, entre otras. -Implementar el programa para entidades financieras</p>	<p>Áreas de planeación, ambiental, Fundación Crediservir y riesgos.</p>	<p>Mediano Plazo</p>

Crear y organizar grupos de niños, jóvenes y adultos comprometidos con el medio ambiente.	<p>Protocolo Verde.</p> <p>-Visitar y organizar actividades en escuelas, colegios, universidades, empresas, juntas de acción comunal y otras, para conformar grupos de interés y personas organizadas comprometidas con el medio ambiente y dotarlas de los elementos necesarios para el desarrollo de sus actividades.</p>	Áreas de planeación, ambiental, comercial y Fundación Crediservir.	Mediano Plazo
Velar por el cumplimiento de las obligaciones contenidas en la legislación colombiana e internacional.	<p>-Implementar programas de formación para empleados sobre los aspectos legales y los aplicables a la cooperativa.</p> <p>-Revisar la legislación colombiana y tributaria para aplicar a los descuentos por promover, aportar y desarrollar actividades amigables con el medio ambiente.</p>	Áreas de planeación, financiera y ambiental.	Mediano Plazo
Exaltar y recordar las fechas especiales y aplicables con el medio ambiente.	<p>-Organizar actividades de comunicación interna y externa para conocer las fechas y su conmemoración.</p> <p>-Asistir u organizar actividades externas en pro y cuidado del medio ambiente en las fechas conmemorativas.</p>	Área de planeación, ambiental y comunicaciones.	Corto Plazo
Desarrollar líneas de créditos y productos de ahorro amigables con el medio ambiente y estimular la reducción del consumo de energía y agua en los hogares.	<p>-Estimular los cultivos ecológicos, electrodomésticos, vehículos, paneles solares y otros amigables con el medio ambiente con tasas de interés preferencial.</p>	Áreas comercial, financiera, Fundación Crediservir, planeación y ambiental.	Corto Plazo

-Establecer programas de descuentos para aquellas personas que logren bajar el consumo de energía y agua en sus hogares a través de indicadores de gestión.

Fuente: Autor del proyecto

Conclusiones

El diagnóstico realizado para la presente investigación demuestra que aunque todavía hay mucho camino por recorrer, es decir, las acciones por realizar son significativas, también es cierto que la cooperativa se ha esforzado por ir abonando terreno en el manejo ambiental y de la responsabilidad social, reconoce la importancia de implementar medidas de prevención y estrategias para el uso de recursos; pero hay que entender que es una organización de gran tamaño que ha ido creciendo rápidamente, lo que significa que hay que doblar los esfuerzos frente a estos temas tan fundamentales.

Hay una relación muy fuerte entre la norma ISO 26000 y la norma ISO 14001, que se evidencia en la matriz, en ella se presenta la forma en la que estas dos normas a pesar de ser tan diferentes estructuralmente tienen muchos elementos en común que se pueden articular para llevar a cabo el logro de los objetivos de responsabilidad social ambiental, propuestos en la investigación.

Uno de los grandes esfuerzos debe encaminarse en la sensibilización a cerca de lo que se ha hecho y lo que falta por hacer al interior de la cooperativa, pues en la entrevista realizada se pudo evidenciar el desconocimiento de los entrevistados frente a la gestión ambiental.

Si bien la cooperativa durante el transcurso de los años y máxime con sus inicios en el campo ha adoptado buenas prácticas en la implementación a nivel interno de mitigación del impacto ambiental, se considera importante el acompañamiento de personal experto externo, que

permita adelantar diagnósticos en relación a la ecoeficiencia, ya que gana la empresa y gana la comunidad por mejoras en sus procesos y rentabilidad.

Recomendaciones

Desarrollar acompañamiento a los procesos internos y que cada empleado conviva y entienda los esfuerzos que se realizan desde la administración por adelantar actividades en pro de su valor corporativo “protección del medio ambiente”.

Implementar o seguir las directrices en temas de certificaciones de la norma ISO 14001, ya que es una guía práctica y de seguimiento para alcanzar los objetivos planteados.

Incluir a todo el personal en las diferentes campañas ambientales y que éstas se puedan realizar a nivel externo, siendo liderada por cada uno de ellos, así, serán más las personas que empezarán a aplicar las buenas prácticas en materia ambiental y de ecoeficiencia.

Apoyarse con el área de comunicaciones y generar contenido que permita mostrar a la cooperativa a nivel externo, como una entidad comprometida con el medio ambiente y a su vez, recibir a otras empresas que deseen conocer la experiencia para que pueda replicarse en muchos lugares y radio de acción de la cooperativa.

Incluir dentro del plan de gestión de la cooperativa, la compra de áreas estratégicas, como lo han venido haciendo, pero que los asociados y la comunidad, puedan realizar pasantías que permitan reconocer el esfuerzo y los beneficios de estas vinculaciones con la comunidad.

Crear y contar con un grupo de ambientalistas al interior de la organización que permitan verificar y analizar cada uno de los procesos y actividades que realiza la cooperativa, ya que dando aplicabilidad a las normas locales, regionales, nacionales e internacionales, permitan hacer actividades con impacto ambiental positivo desde el ingreso de un asociado, compra de elementos de aseo, útiles de oficina, entre otros, para beneficio de la empresa y la comunidad.

Continuar con la automatización de los procesos, eso permitirá el usar menos papel, tinta de impresoras, disminuir costos y aumentar rentabilidad e impacto positivo en el medio ambiente.

Aprovechar la experiencia realizada en las demás sucursales como Aguachica, San Alberto y Abrego con la aplicación y funcionamiento de la recolección de aguas lluvias, para que éstas sean usadas en los sanitarios y otros, e implementarlos en las sucursales Centro y Santa Clara en el municipio de Ocaña.

Continuar con la buena práctica en la implementación de paneles solares en el edificio Crediservir en donde funciona la sucursal Centro y Dirección General, ya que actualmente los paneles solares que tienen alcanzan a utilizar la luz para la fachada y el cuarto piso, quedando pendiente el resto de pisos del edificio, de igual manera, realizarlo en las demás sucursales de la cooperativa.

Reducir a cero la utilización de volantes promocionales impresos e implementar esta publicidad de manera virtual, asimismo, para la compra de detalles y otros que protejan y cuiden el medio ambiente.

Las nuevas construcciones y remodelaciones puedan ser edificios inteligentes, en el que todo lo que allí contenga sea amigable con el medio ambiente, sanitarios, lava traperos, luces, computadores, sistema eléctrico, manejo del agua, residuos sólidos, manejo de los olores y plagas, entre otros.

Centralizar la información y habilitar los usuarios para que ésta pueda ser consultada por las partes interesadas y no sea tan necesaria la impresión y repetición de documentos.

Cambiar las motocicletas que usan para el trabajo de cartera por motos eléctricas, que reduzcan los gases de efecto invernadero y aporten al cuidado del medio ambiente.

Promover y estimular a los empleados en el uso de vehículos de transporte no convencionales como la bicicleta, la bicicleta eléctrica, la moto eléctrica, transporte urbano público, ya que con esto se ayuda a la protección del medio ambiente.

Aplicar para los diferentes concursos y programas a nivel nacional, que promuevan energías limpias y aportes al medio ambiente, para que la cooperativa pueda ser visible y otras empresas locales, puedan seguir este ejemplo y lo puedan implementar.

Referencias

Amador, M. (6 de marzo de 2015). *Expok*. Recuperado el 13 de octubre de 2017, de Expok:

<https://www.expoknews.com/beneficios-de-la-responsabilidad-ambiental-empresarial/>

ANLA. (2017). *ANLA*. Recuperado el Octubre de 2017, de ANLA:

<http://www.anla.gov.co/diagnostico-ambiental-alternativas>

Bogotá, A. M. (23 de noviembre de 2013). *Secretaría Distrital de Ambiente*. Recuperado el 13 de octubre de 2017, de Secretaría Distrital de Ambiente:

[http://ambientebogota.gov.co/nl/archivo-de-noticias/-
/asset_publisher/5PPa/content/embajada-de-ecuador-en-bogota-es-ecoficiente?redirect=http%3A%2F%2Fambientebogota.gov.co%2Fnl%2Farchivo-de-noticias%3Fp_p_id%3D101_INSTANCE_5PPa%26p_p_lifecycle%3D0%26p_p_](http://ambientebogota.gov.co/nl/archivo-de-noticias/-/asset_publisher/5PPa/content/embajada-de-ecuador-en-bogota-es-ecoficiente?redirect=http%3A%2F%2Fambientebogota.gov.co%2Fnl%2Farchivo-de-noticias%3Fp_p_id%3D101_INSTANCE_5PPa%26p_p_lifecycle%3D0%26p_p_)

Bogotá, A. M. (25 de junio de 2015). *Secretaría Distrital de Ambiente*. Recuperado el 13 de octubre de 2017, de Secretaría Distrital de Ambiente:

[http://ambientebogota.gov.co/gl/archivo-de-noticias/-
/asset_publisher/5PPa/content/secretaria-de-ambiente-premia-edificaciones-ecoficientes-en-bogota-1?redirect=http%3A%2F%2Fambientebogota.gov.co%2Fgl%2Farchivo-de-noticias%3Fp_p_id%3D101_INSTANCE_5PPa%26](http://ambientebogota.gov.co/gl/archivo-de-noticias/-/asset_publisher/5PPa/content/secretaria-de-ambiente-premia-edificaciones-ecoficientes-en-bogota-1?redirect=http%3A%2F%2Fambientebogota.gov.co%2Fgl%2Farchivo-de-noticias%3Fp_p_id%3D101_INSTANCE_5PPa%26)

Bogotá, E. d. (2017). *Grupo de Energía de Bogotá*. Recuperado el octubre de 2017, de Grupo de Energía de Bogotá: <http://www.grupoenergiadebogota.com/eeb/index.php/empresa/eeb-y-bogota/articulo-eficiencia-energetica-y-ciudad-retos-y-experiencias-exitosas>

Brack, A. (2010). *Ecoeficiencia Empresarial* . Lima: Ministerio del Ambiente.

Cardona, M. (2007). *Minimización de Residuos: una política de gestión ambiental empresarial*. Santafé de Bogotá: P+L.

CCS. (2017). *Consejo Colombiano de Seguridad*. Recuperado el octubre de 2017, de Consejo Colombiano de Seguridad:
http://ccs.org.co/salaprensa/index.php?option=com_content&view=article&id=531:agua&catid=299&Itemid=838

Cornare. (2014). *DIAGNÓSTICO AMBIENTAL DE ALTERNATIVAS Y/O ESTUDIO DE IMPACTO AMBIENTAL*. Recuperado el octubre de 2017, de DIAGNÓSTICO AMBIENTAL DE ALTERNATIVAS Y/O ESTUDIO DE IMPACTO AMBIENTAL:
<http://www.cornare.gov.co/organos-de-direccion/comites/97-tramites/licencias/206-diagnostico-ambiental-de-alternativas-y-o-estudio-de-impacto-ambiental>

Ecoconsulta. (2014). *Ecoconsulta*. Recuperado el octubre de 2017, de Ecoconsulta:
<http://ecoconsulta.com.co/sitio/gestion-ambiental-empresarial-y-responsabilidad-social-en-colombia/>

Economipedia. (2015). *Economipedia*. Recuperado el 2017, de Economipedia:

<http://economipedia.com/definiciones/materia-prima.html>

Encolombia. (2017). *Encolombia*. Recuperado el mayo de 2018, de Encolombia:

<https://encolombia.com/economia/empresas/r-humanos/normasiso26-000deresponsabilidad/>

Feder. (2004). *Manual Sectorial de Ecoeficiencia*. Murcia: Feder.

Gerencie.com. (22 de septiembre de 2017). *Gerencie.com*. Recuperado el 13 de octubre de 2017,

de Gerencie.com: <https://www.gerencie.com/nuevo-sistema-de-gestion-de-la-seguridad-y-salud-en-el-trabajo-sg-sst-en-colombia.html>

Herrera, C. (31 de octubre de 2012). *Colombia Digital*. Recuperado el 13 de octubre de 2017, de

Colombia Digital: <https://colombiadigital.net/actualidad/articulos-informativos/item/3967-responsabilidad-empresarial-verde.html>

Ibarra, A. (29 de julio de 2013). *Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal*. Recuperado el Mayo de 2018, de Red de Revistas Científicas de

América Latina y el Caribe, España y Portugal:
<http://www.redalyc.org/html/851/85131029003/>

Leal, J. (2005). *Medio ambiente y desarrollo*. Santiago: Cepal.

Mazurkiewicz, P. (de 2005). *Corporate Environmetal Responsibility*. Recuperado el 12 de Junio de 2017, de

<http://siteresources.worldbank.org/EXTDEVCOMSUSDEVT/Resources/csrframework.pdf>

Negocios, E. y. (2017). *El mundo*. Recuperado el octubre de 2017, de El mundo:

<http://www.elmundo.com.ve/diccionario/materia-prima.aspx>

Orduz, M. (10 de diciembre de 2012). *Medio ambiente, mi compromiso*. Recuperado el 2017, de Medio ambiente, mi compromiso:

<https://blogvillapinzon.wordpress.com/2012/12/10/manejo-adeecuado-de-residuos-solidos-y-procesos-de-reciclaje-2/>

Pache, M. (2017). *Universidad de Extremadura*. Recuperado el mayo de 2018, de Universidad de Extremadura:

http://dehesa.unex.es/bitstream/handle/10662/6036/TDUEX_2017_Pache_Duran.pdf?sequence=1

Peinado, A. V. (2011). *Computere*. Recuperado el mayo de 2018, de Computere:

<http://www.cumpetere.com/wp-content/uploads/2018/02/LIBRO-RSE.pdf>

Peris, B. (4 de marzo de 2013). *Ojeando la agenda*. Recuperado el 13 de octubre de 2017, de

Ojeando la agenda: <https://ojeandolaagenda.com/2013/03/04/que-es-la-ecoeficiencia/>

Rincón, E. (2011). Cálculo de indicadores de ecoeficiencia para dos empresas ladrilleras mexicanas. *Revista internacional de contaminación ambiental*, 4.

Rodríguez, M. (agosto de 2007). *Manuel Rodríguez Becerra*. Recuperado el 13 de octubre de 2017, de Manuel Rodríguez Becerra:
http://www.manuelrodriguezbecerra.org/e_ecoe.htm

Silva, A. (junio de 2016). *Superintendencia de Industria y Comercio*. Recuperado el octubre de 2017, de Superintendencia de Industria y Comercio:
http://www.sic.gov.co/sites/default/files/files/medicion_energia.pdf

Verde, O. (16 de enero de 2014). *Oficina Verde*. Recuperado el 13 de octubre de 2017, de Oficina Verde: <http://oficinaverde.org.mx/responsabilidad-ambiental-como-estrategia-empresarial/>

Vitalis. (2017). *Vitalis*. Recuperado el 13 de octubre de 2017, de Vitalis:
<http://www.vitalis.net/recursos/ecoeficiencia/>

Apéndice A

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN

Objetivo: Conocer las opiniones de los colaboradores de Crediservir, con el fin de realizar un diagnóstico con base al tema de ecoeficiencia y responsabilidad ambiental empresarial.

Dirigida: A personal de Dirección General de la cooperativa especializada de ahorro y crédito Crediservir en el municipio de Ocaña.

No.	Los enunciados corresponden a variables de la gestión ambiental de toda empresa, acorde con la normativa colombiana, así como normas técnicas de calidad de carácter internacional, las cuales se evalúan para el caso de la cooperativa Especializada de ahorro y crédito Crediservir, municipio de Ocaña, Colombia.	Totalmente aplicado	En proceso de aplicación	En proyecto	Inaplicable	No sabe/No Responde
		5	4	3	2	1
1	Para la ubicación de las sucursales de Crediservir se realizan estudios de impacto ambiental.					
2	Para el uso de servicios públicos domiciliarios en las sucursales de Crediservir se tienen en cuenta los parámetros de la Ley 142 de 1994 y demás reglamentaciones de eficiencia.					
3	En Crediservir existe plan de manejo de residuos sólidos.					
4	En Crediservir existe plan de manejo de basuras.					
5	En Crediservir existe plan de manejo de plagas.					
6	En Crediservir existe plan de manejo de malos olores.					
7	En Crediservir existe plan de manejo de polvo y humo					

	negro de vehículos.					
8	En Crediservir existe programa de higiene y salud ocupacional.					
9	En Crediservir existe plan de automatización de operaciones para la prestación de servicios.					
10	En Crediservir existe plan de sustitución de equipos tecnológicos.					
11	En Crediservir existe plan de sustitución de equipos de oficina					
12	En Crediservir existe plan de manejo de insumos dentro de la cooperativa.					
13	En Crediservir existe plan de monitoreo de impacto de los servicios prestados sobre hábitats naturales.					
14	En Crediservir se aplican políticas frente al agotamiento de los recursos naturales.					
15	En Crediservir se implementan mecanismos frente al cambio climático desde cada puesto de trabajo.					
16	En Crediservir se monitorea el impacto de la cooperativa frente a destrucción de hábitats o extinción de especies.					
17	En Crediservir se implementan mecanismos para medir el impacto frente a la degradación de asentamientos urbanos.					
18	En Crediservir se implementan mecanismos para medir impacto frente a la degradación de asentamientos rurales.					
19	En Crediservir existe conexión con los planes ambientales locales.					
20	En Crediservir existe conexión con los planes ambientales regionales.					
21	En Crediservir existe conexión con los planes ambientales nacionales.					
22	Crediservir implementa el enfoque PHVA (Planificar, Hacer, Verificar y Actuar)					
23	En Crediservir están claramente identificadas las partes relevantes en la política ambiental.					
24	Crediservir cumple cabalmente con la normativa ambiental colombiana.					
25	Crediservir establece, implementa y mantiene los procesos necesarios para las comunicaciones internas y externas pertinentes para el Sistema de Gestión Ambiental.					
26	En Crediservir se gestiona comunicación interna sobre política ambiental.					
27	En Crediservir se gestiona comunicación externa sobre política ambiental.					
28	Crediservir se prepara para responder por la planificación de acciones para prevenir impactos ambientales.					

29	Crediservir toma medidas para prevenir las consecuencias de las situaciones de emergencia.					
30	Crediservir evalúa periódicamente las acciones de respuesta planificadas.					
31	Crediservir revisa periódicamente los procesos y las respuestas planificadas.					

Apéndice B

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN

Objetivo: Conocer las opiniones de los colaboradores de Crediservir, con el fin de realizar un diagnóstico con base al tema de ecoeficiencia y responsabilidad ambiental empresarial.

Dirigida: A personal de las sucursales Centro y Santa Clara de la cooperativa especializada de ahorro y crédito Crediservir en el municipio de Ocaña.

No.	Los enunciados corresponden a variables de la gestión de Responsabilidad Social Empresarial, acorde con la normativa colombiana, así como normas técnicas de calidad de carácter internacional, las cuales se evalúan para el caso de la cooperativa Especializada de ahorro y crédito Crediservir, en el municipio de Ocaña, Colombia.	Muy de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo	No Sabe/No Responde
		5	4	3	2	1
RSE- Principios ISO 26000						
1	En Crediservir, están dispuestos a responder ante la sociedad por el impacto de sus actividades.					
2	En Crediservir, cuando se requiere están dispuestos a dar a conocer sus actividades, particularmente las que pudieran impactar en la sociedad.					
3	En Crediservir tienen reglas que promueven el comportamiento con ética.					
4	En Crediservir se interesan por los que pueden ser afectados por sus operaciones.					
5	En Crediservir procuran acatar todo lo que las normas y leyes					

	los obligan.					
6	En Crediservir procuran respetar las normas de comportamiento internacionales.					
7	En Crediservir promueven que los empleados se comporten socialmente responsables.					
8	En Crediservir hacen acciones concretas que son socialmente responsables.					
RSE- Asuntos de ISO 26000						
9	En Crediservir tienen políticas y procedimientos para el respeto a los derechos humanos y para evitar complicidad en actos de agravio a los derechos civiles, políticos, económicos, sociales, culturales y laborales, para evitar la discriminación.					
10	En Crediservir procuran prevenir la contaminación y la producción de desechos que impactan en el medio ambiente y procuran reciclar y cuidar el medio ambiente.					
11	En Crediservir procuran el bienestar de los trabajadores, escuchando sus necesidades, dándoles un ambiente seguro, accesos a servicios de salud y una vida personal balanceada.					
12	En Crediservir evitan involucrarse en malas prácticas como sobornos, corrupción, piratería, o competencia desleal y tampoco la permiten en sus clientes y proveedores.					
13	Crediservir promueve actividades de desarrollo comunitario con gente de la comunidad en donde se encuentra ubicada. Se preocupa por no provocar e incluso solucionar problemas sociales locales.					

Apéndice C

FORMATO PARA REVISIÓN Y VALIDEZ DEL INSTRUMENTO

Encuesta 1. Dirigida al personal de Dirección General de la cooperativa especializada de ahorro y crédito Crediservir en el municipio de Ocaña.

Encuesta 2. Dirigida a personal de las sucursales Centro y Santa Clara de la cooperativa especializada de ahorro y crédito Crediservir en el municipio de Ocaña.

Objetivo. Diagnosticar la situación actual de la Cooperativa Especializada de ahorro y Crédito Crediservir, frente a la responsabilidad ambiental empresarial.

Nombres y apellidos: _____

Títulos: _____

Cargo: _____

Instrucciones:

1. Use este formato para expresar su opinión en cuanto a la presentación de cada ítem, marcando con x en el espacio que corresponda, según la escala dada.
2. Si tiene alguna sugerencia para mejorar el ítem dado, puede escribirla en el espacio correspondiente a observaciones.
3. En caso de sugerencias no especificadas para los ítems correspondientes, puede escribirla en el espacio dado para las observaciones generales, al final del formato.

Objetivos alcanzar:

Diagnosticar la situación actual de la Cooperativa Especializada de ahorro y Crédito Crediservir, frente a la responsabilidad ambiental empresarial.

Proponer mecanismos de prevención de la contaminación ambiental en Crediservir, de acuerdo al diagnóstico realizado y los requisitos de las normas aplicables.

Diseñar estrategias de uso sostenible de los recursos de la cooperativa, desde la eficiencia energética, conservación, uso y acceso del agua, eficiencia en el uso de materiales y minimización de la exigencia de recursos de un producto.

