

 Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña - Colombia Virgilio Wintrop Escobar	UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA			
	FORMATO HOJA DE RESUMEN PARA TRABAJO DE GRADO	Documento F-AC-DBL-007	Código 08-07-2021	Fecha B
	Dependencia DIVISIÓN DE BIBLIOTECA	Aprobado SUBDIRECTOR ACADEMICO	Pág. 1(1)	

RESUMEN – TRABAJO DE GRADO

AUTORES	Yurani Alvarez Estrada		
FACULTAD	Ciencias Administrativas y Económicas		
PLAN DE ESTUDIOS	Maestría en Administración		
DIRECTOR	Magda Mildreth Rodríguez Castilla- Martha Milena Peñaranda Peñaranda		
TÍTULO DE LA TESIS	Comportamiento responsable bajo el criterio de la Norma ISO 26000, en las estaciones de servicio de venta de combustible, en el Corregimiento de San Pablo, Norte de Santander		
TITULO EN INGLES	Responsible behavior under the criteria of the ISO 26000 Standard, in fuel sales service stations, in the Corregimiento of San Pablo, Norte de Santander		
RESUMEN (70 palabras)			
En los últimos años, la explotación de energías fósiles ha tenido un notable impacto ambiental tanto en Colombia como a nivel global. El corregimiento de San Pablo no es una excepción a esta problemática por esta razón, hemos analizado las estaciones de servicio de venta de combustible en la zona para evaluar su impacto ambiental y determinar que prácticas de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) están implementando.			
RESUMEN EN INGLES			
In recent years, the exploitation of fossil energy has had a notable environmental impact both in Colombia and globally. The town of San Pablo is no exception to this problem. For this reason, we have analyzed the fuel sales service stations in the area to evaluate their environmental impact and determine what Corporate Social Responsibility (CSR) practices they are implementing.			
PALABRAS CLAVES	Responsabilidad social empresarial, derechos Humanos, empresas de servicios, ética, medio ambiente, grupo de interés.		
PALABRAS CLAVES EN INGLES	Corporate social responsibility, human rights, service companies, ethics, environment, interest group.		
CARACTERÍSTICAS			
PÁGINAS: 160	PLANOS:	ILUSTRACIONES:37	CD-ROM:



Vía Acolsure, Sede el Algodonal, Ocaña, Colombia - Código postal: 546552
 Línea gratuita nacional: 01 8000 121 022 - PBX: (+57) (7) 569 00 88
 atencionalciudadano@ufpso.edu.co - www.ufpso.edu.co

**Comportamiento responsable bajo el criterio de la Norma ISO 26000, en las
estaciones de servicio de venta de combustible, en el Corregimiento de San Pablo, Norte de
Santander**

Yurani Álvarez Estrada

Facultad Ciencias Administrativas y Económicas, Universidad Francisco de Paula

Santander Ocaña

Maestría en Administración de Empresas

Mg. Magda Mildreth Rodríguez Castilla

Codirector Mg. Martha Milena Peñaranda Peñaranda

18 de julio de 2024

Índice

	Pág.
Capítulo 1. Comportamiento responsable bajo el criterio de la Norma ISO 26000, en las estaciones de servicio de venta de combustible, en el Corregimiento de San Pablo, Norte de Santander	6
1.1 Planteamiento del problema	10
1.2 Formulación del problema	12
1.3 Objetivos	12
<i>1.3.1 Objetivo General</i>	12
<i>1.3.2 Objetivos específicos</i>	13
1.4 Justificación	13
1.5 Delimitaciones	15
<i>1.5.1 Delimitación Geográfica</i>	15
1.5.2 Delimitación Temporal	16
<i>1.5.3 Delimitación Conceptual</i>	16
<i>1.5.4 Delimitación Operativa</i>	16
Capítulo 2. Marco Referencial	17
2.1 Marco histórico	17
<i>2.1.1 Historia de la responsabilidad Social</i>	17
<i>2.1.2 Organización Internacional de Normalización ISO</i>	18

	4
2.5.2 Resolución 18-518 de 2009	37
2.5.3 Resolución 181404 de 2010 Ministerio de Minas y Energía	37
2.5.4 Sentencia T-247 de 2010	37
2.5.5 Ley 99 de 1993	38
2.5.6 Proyecto de Ley 153 de 2006	39
Capítulo 3. Diseño Metodológico	41
3.1 Tipo de Investigación	41
3.2 Población y muestra	41
3.2.1 Población	41
3.2.2 Muestra	42
3.3 Diseño de instrumentos de recolección de la información y técnicas de análisis de datos	43
3.4 Análisis de la información	45
Capítulo 4. Resultados	46
4.1 Estado actual de las prácticas de responsabilidad social empresarial de la estación de servicios San Pablo, Norte de Santander, a la luz de la Norma ISO 26000.	46
4.2 Dimensión de la RSE donde está el mayor compromiso social de la empresa, objeto de estudio.	86
4.3 Propuesta de mejoramiento en responsabilidad social empresarial para la estación de servicio de San Pablo, Norte de Santander, basado en la Norma ISO 26000.	111
Capítulo 5. Conclusiones	116

Capítulo 6. Recomendaciones	117
Referencias	118
Apéndice	143

Lista de Tablas

	Pág.
Tabla 1. Aspectos positivos y por mejorar	80
Tabla 2. Aspectos positivos y negativos de la norma	84
Tabla 3. Principios de responsabilidad social de la EDS	88
Tabla 4. Estrategias, objetivos y metas del compromiso a la RSE	89
Tabla 5. Participación eficaz de los empleados en actividades de RSE	89
Tabla 6. Medios para integrar la política de derechos humanos de la estación	90
Tabla 7. Acciones para tratar los impactos negativos de las decisiones y actividades en la EDS	90
Tabla 8. Política de respeto a los derechos humanos	91
Tabla 9. Programas de formación para empleados sobre derechos humanos	92
Tabla 10. Pago equitativo por trabajo de valor equitativo	92
Tabla 11. Derecho a cumplir horario laboral acordado según las leyes	93
Tabla 12. Igualdad de oportunidades para todos los trabajadores	94
Tabla 13. Control de riesgos para la salud y seguridad de las actividades de los trabajadores	95
Tabla 14. Acceso al desarrollo de habilidades, formación y aprendizaje práctico	95
Tabla 15. Identificación de fuentes de contaminación y residuos	96
Tabla 16. Registro de las fuentes de contaminación significativas	97
Tabla 17. Medidas de eficiencia en los recursos para reducir el uso de energía, agua y otros	98
Tabla 18. Promoción del consumo sostenible	98

Tabla 19. Identificación de fuentes directas e indirectas de emisiones de GEI	99
Tabla 20. Políticas para erradicar el soborno y la corrupción	100
Tabla 21. Sistema eficaz para luchar contra la corrupción	100
Tabla 22. Violaciones de las políticas de la EDS y tratamientos inmorales	101
Tabla 23. Actividades en coherencia con las leyes y regulaciones	102
Tabla 24. Conciencia del contexto social aprovechando condiciones sociales	103
Tabla 25. Se involucra en prácticas confusas, engañosas o fraudulentas	103
Tabla 26. Transmisión de información en materia de seguridad a los consumidores	104
Tabla 27. Análisis de quejas mejoran las prácticas para responder a ellas	105
Tabla 28. Operación transparente proporcionando información de precios y cargos	105
Tabla 29. Relaciones transparentes con funcionarios del Gobierno Local	106
Tabla 30. Conservación y protección del patrimonio cultural	107
Tabla 31. Alianzas con organizaciones tales como universidades o laboratorios	108
Tabla 32. Responsabilidades de pago de impuestos y suministro de información	109
Tabla 33. Dimensión de mayor compromiso según triangulación de involucrados	109
Tabla 34. Propuesta de mejoramiento en RSE	112

Lista de Figuras

	Pág.
Figura 1. Metodología empleada	44
Figura 2. Edad de los clientes	46
Figura 3. Sexo de los clientes	47
Figura 4. Tipo de Vehículo que poseen los usuarios	47
Figura 5. Frecuencia de uso de la estación	48
Figura 6. Tiempo utilizando el servicio de la EDS	49
Figura 7. Principios de responsabilidad social adoptados	49
Figura 8. Estrategias, objetivos y metas hacia la responsabilidad social	50
Figura 9. Participación eficaz de empleados en actividades de responsabilidad social	51
Figura 10. Derechos humanos en la EDS	52
Figura 11. Acciones para tratar impactos negativos en la EDS	53
Figura 12. Política de respeto a los derechos humanos	53
Figura 13. Conocimiento de programas de formación para los empleados de la EDS	54
Figura 14. Pago equitativo por un trabajo en la EDS	55
Figura 15. Respeto al horario laboral normal acordado	56
Figura 16. Igualdad de oportunidades para todos los trabajadores de la EDS	57
Figura 17. Control de riesgos para la salud y la seguridad de los trabajadores	58
Figura 18. Acceso al desarrollo de habilidad, formación y aprendizaje práctico a trabajadores	58
Figura 19. Identificación de fuentes de contaminación y residuos	59
Figura 20. Reporte de las fuentes de contaminación significativas en la EDS	60

Figura 21. Medidas de eficiencia en los recursos	61
Figura 22. Consumo sostenible	62
Figura 23. Identificación de fuentes directas e indirectas de emisiones de GEI	63
Figura 24. Políticas para erradicar el soborno y la corrupción	64
Figura 25. Sistema eficaz para la lucha contra la corrupción en la EDS	65
Figura 26. Empleados, socios y representantes son alentados a informar sobre violación de políticas de la EDS	65
Figura 27. Actividades coherentes con las leyes y regulaciones en materia de competencia y cooperación	66
Figura 28. Conciencia del contexto social en el que opera la EDS	67
Figura 29. Prácticas confusas, engañosas y fraudulentas por parte de la EDS	68
Figura 30. Transmisión de información vital a consumidores en materia de seguridad	69
Figura 31. Análisis de quejas y mejoras en las prácticas de la Estación	70
Figura 32. Operación transparente	70
Figura 33. Relaciones transparentes con funcionarios	71
Figura 34. conservación y protección del patrimonio cultural	72
Figura 35. Alianzas con organizaciones	73
Figura 36. Responsabilidades de pago de impuestos	74
Figura 37. Consolidado de aspectos por mejorar por dimensión	88

Capítulo 1. Comportamiento responsable bajo el criterio de la Norma ISO 26000, en las estaciones de servicio de venta de combustible, en el Corregimiento de San Pablo, Norte de Santander

1.1 Planteamiento del problema

En Colombia, la producción petrolera es una actividad relevante para su economía, una forma de evidenciarlo es la contribución del 9% que entre 2010 y 2017 realizó al producto interno bruto (PIB) del país, no obstante, esta industria se ha destacado por ser el centro de juicios negativos provenientes del gobierno y la misma sociedad, debido a los impactos ambientales que produce y que afecta directamente los campos, las comunidades y la economía de las empresas (Vargas Guarín, 2020).

Sumado a esto, se encuentran los derrames y la contaminación por el incorrecto tratamiento de residuos que provocan efectos dañinos para la salud de los habitantes que también se reflejan en la aparición de enfermedades como el cáncer (Larrea, 2020).

El impacto, como ya se ha mencionado, se da en diferentes aspectos. El cambio climático, por ejemplo, ha sido uno de los mayores desafíos de la política global del siglo XXI, pues una de las causas principales del calentamiento global está directamente relacionada con la explotación de energías fósiles (Peters, 2020).

En ese sentido, surge el concepto de Responsabilidad Social Empresarial RSE, que a pesar de tener múltiples definiciones, podría resumirse como la integración voluntaria por parte

de las organizaciones, teniendo en cuenta los compromisos sociales, económicos y ambientales, para todas las operaciones tanto internas como externas; no significa cumplir tan solo con las obligaciones tributarias y/o jurídicas, significa ir más allá, invirtiendo en el recurso humano y el entorno social (Montesinos León & Morales Alvarado, 2021).

El desarrollo de las actividades ejecutadas por la empresa genera impactos en todos los ámbitos de la organización, los cuales se encuentran debidamente especificados en la guía de la responsabilidad social de la norma ISO 26000 (Andía Valencia y otros, 2021)

A nivel internacional, se han llevado a cabo infinidad de investigaciones, una de ellas denominada “La responsabilidad social empresarial de las comercializadoras de combustible y su impacto económico en el Cantón, Quevedo, periodo 2010 - 2014” en el cual Mora Reinoso, presenta la preocupación que existe a nivel ambiental para los consumidores y trabajadores, ya que generan afectación a la salud y el ambiente, evidenciando el bajo interés que las empresas muestran por el cumplimiento de la RSE entre ellos, los dueños de las empresas de venta de combustible (2015).

En Colombia, se mantiene el impacto negativo por parte de las industrias y empresas que venden o en la que su actividad principal es derivada del petróleo, ya que ocasionan contaminación y cambios relacionados con el suelo, es por esto que, las empresas tienen que analizar las causas y el impacto de sus actividades comerciales (Betín Tovar, 2021), es bueno analizar que la venta de combustible es un fenómeno en el mundo que obliga a cambiar muy rápido y en posibles causas o circunstancias no muy tranquilas por el caos, guerra e

incertidumbre que genera cada día el cambio climático (Gómez Vargas, 2007).

En la actualidad, en San Pablo, Norte de Santander, en la empresa estación de servicio San Pablo, hay manipulación de productos derivados del petróleo que están afectando el medio ambiente de la zona de distribución y comercialización, por la falta de controles en todo el

Evaluar el comportamiento responsable de la estación de servicio del corregimiento de San Pablo, Norte de Santander, bajo el criterio de la Norma ISO 26000, que permita conducir a la empresa a un enfoque más responsable con sus grupos de interés.

1.3.2 Objetivos específicos

Analizar el estado actual de las prácticas de responsabilidad social empresarial de la estación de servicios San Pablo, Norte de Santander, a la luz de la Norma ISO 26000.

Determinar en qué dimensión de la RSE está el mayor compromiso social de la empresa, objeto de estudio.

Presentar una propuesta de mejoramiento en responsabilidad social empresarial para la estación de servicio de San Pablo, Norte de Santander, basado en la Norma ISO 26000.

1.4 Justificación

La Responsabilidad Social Empresarial (RSE), ha tomado gran fuerza en los últimos años, convirtiéndose en un pilar fundamental para las organizaciones, pues toman en cuenta la actuación de las empresas con las sociedades y el medio ambiente, ya que, por lo general, todos se ven afectados de alguna manera en el proceso productivo (Gómez Vargas, 2007).

En ese sentido, las organizaciones reconocen los beneficios que obtienen al adoptar un

comportamiento socialmente responsable, entre ellos, la imagen corporativa, la ventaja competitiva, el incremento en la productividad y la satisfacción de los clientes y partes interesadas (Argandoña, 2012).

Es importante destacar que, la RSE no solamente se concentra en la conexión con sus trabajadores o grupos de interés, sino que es relevante la percepción que tienen los demás actores del proceso sobre la organización, teniendo en cuenta que representan la competencia en el mercado al que pertenecen (Guerra, 2007).

Es así que, en el artículo publicado por Arévalo, se hace énfasis en que las pequeñas empresas a nivel de Ocaña identifican el proceso productivo, sosteniendo su desarrollo social y económico; pero concluyen que la sensibilidad de no generar cultura ante estos temas conlleva a la no existencia de conciencia en la RSE en los microempresarios de la región (2020).

Por otra parte, surge como una solución al desconocimiento y como un mecanismo para apoyar a las organizaciones a contribuir al desarrollo sostenible, la Norma ISO 26000, considerada una importante guía de responsabilidad social, en la que trabajaron más de 450 expertos de alrededor de 100 países, documentando sus experiencias y buenas prácticas en la temática mencionada (ISO 26000 y los ODS, 2019).

Por lo tanto, se logra identificar en la búsqueda de antecedentes relacionados con la adopción de la RSE bajo la normatividad ISO 26000, que, en Colombia, empresas de diversos tamaños, consideran estar haciendo buen uso de la norma o aplicándola adecuadamente como lo

muestran en su investigación, llegando a la conclusión que, principalmente, deben realizar estrategias para implementar de manera correcta la norma y la RSE.

Con base a lo anterior, se puede decir que, el objetivo de la RSE es fomentar el desarrollo sostenible, el cual, requiere la adopción de la Norma ISO 26000 con sus instrumentos e iniciativas para promover un apropiado conocimiento de la responsabilidad social, ya que esta norma, se puede aplicar a cualquier empresa sin importar su tamaño o ubicación.

En ese sentido, se busca con este proyecto, fortalecer desde la normatividad ISO 26000, las buenas prácticas de la RSE, logrando mejorar las relaciones (stakeholders), tanto internas como externas y buscando el posicionamiento de la estación de servicio de San Pablo, Norte de Santander, como modelo a seguir para las demás empresas que se encuentren en la zona. De igual manera, la presente investigación contribuye con la proyección social a través de los proyectos de extensión de la Universidad en la región, y de manera personal, a la aplicación de los conocimientos adquiridos en la Maestría en Administración, en este caso relacionados con la RSE.

1.5 Delimitaciones

1.5.1 Delimitación Geográfica

El trabajo se concentró en la región del Catatumbo en el corregimiento de San Pablo, Norte de Santander.

1.5.2 Delimitación Temporal

Esta investigación tuvo un tiempo estimado de dieciséis (16) semanas contadas a partir de la aprobación del anteproyecto.

1.5.3 Delimitación Conceptual

Esta investigación se basó en conceptos como: Responsabilidad social empresarial, derechos humanos, responsabilidad ambiental, empresas de servicios, partes interesadas, atención al cliente, ética, grupo de interés, medio ambiente, empleados, proveedores, competitividad, productividad ISO 26000, ODS, competencia.

1.5.4 Delimitación Operativa

El presente estudio, requirió del apoyo de la estación de servicio del corregimiento de San Pablo, Norte de Santander para la aplicación de instrumentos para la recolección de información.

Capítulo 2. Marco Referencial

2.1 Marco histórico

2.1.1 Historia de la responsabilidad Social

Según el portal de Expok, en el mundo, la responsabilidad social, no tiene una fecha exacta de sus inicios, sin embargo, con la finalidad de sentar algún antecedente, se podría decir que, desde el siglo XXI, datan documentos, incluso de años anteriores, que reflejan algunas acciones que han realizado las compañías en pro de sus empleados (IBCE, 2013). Son diversos los acontecimientos y eventos, donde se han abordado temas relacionados que conllevaron al surgimiento de la responsabilidad social empresarial, y que han servido como la base para levantar esta construcción social y medioambiental conocida como RSE.

Por otra parte, se menciona que la Responsabilidad Social Empresarial o Corporativa (RSE), se ha venido trabajando desde la década de los 50, pero desde los años 90, tomó un nuevo sentido, avanzando hacia una propuesta normativa que la que se establecen unos parámetros de responsabilidad social para las empresas, y es donde prácticamente entra a jugar un papel primordial, el primer borrador de la Norma ISO 26000, que se planifica para ser firmada en el año 2010 (Echaide, 2009).

Hoy en día, se habla abiertamente y de manera concisa sobre la Responsabilidad Social, especialmente, sobre su importancia en el desarrollo y mejoramiento de las empresas. De hecho, se han elaborado grandes documentos, entre ellos el Libro Verde y el Blanco. Adicionalmente, se

han publicado increíbles guías como las directrices de la OCDE y la extraordinaria ISO 26000, que no buscan ser certificables, sino brindar las orientaciones sobre prácticas responsables a las organizaciones (IBCE, 2013).

Algunos autores, tratan la Responsabilidad Social Corporativa como RSE, de ahí, que sea común el uso de ambos términos para hacer referencia al tema, es así que, por definición, se establece como la contribución activa y voluntaria al mejoramiento social, económico y ambiental de las organizaciones, básicamente, con la finalidad de optimizar su situación competitiva, valorativa y su valor añadido (Chancay Cedeño, 2016).

2.1.2 Organización Internacional de Normalización ISO

La Organización Internacional de Normalización (ISO) está compuesta por 163 organismos nacionales de normalización de países de diversa envergadura, que incluyen tanto países industrializados como aquellos en desarrollo. Dispone de una amplia colección de más de 18,400 estándares, los cuales ofrecen herramientas prácticas que benefician a empresas, gobiernos y la sociedad en general en los tres aspectos fundamentales del desarrollo sostenible: el económico, el ambiental y el social.

Las normas ISO brindan soluciones que generan beneficios en casi todos los campos de actividad, entre los que se pueden mencionar, la agricultura, la ingeniería civil y mecánica, la fabricación, el transporte, las TIC, el medio ambiente, la energía, la gestión de la calidad y los servicios, entre otros.

En el caso particular de la ISO 26000, es una Norma internacional que ofrece orientación sobre la responsabilidad social, se trata de una guía apropiada para las organizaciones de cualquier sector, ya sea público o privado, basada en la experiencia de expertos de diversas partes del mundo, que representan las principales partes interesadas, y que sugiere la adopción de buenas prácticas de responsabilidad social en todos los campos (ISO 26000, 2010).

2.1.3 Historia de la ISO 26000

La necesidad de que la ISO trabajara en una norma de Responsabilidad Social (RS) fue identificada por primera vez, en el año 2001, por parte de la Comisión de Política de los Consumidores de la ISO. Para el año 2003, se llevó a cabo una exhaustiva revisión de las iniciativas y cuestiones relacionadas con la RS a nivel mundial, a cargo del Grupo ad hoc de múltiples partes interesadas en RS de la ISO. En 2004, la ISO organizó una conferencia internacional de múltiples partes interesadas para determinar si se debía o no iniciar el trabajo en la RS. Los resultados positivos de esta conferencia condujeron a la creación, a finales de ese mismo año, del Grupo de Trabajo sobre Responsabilidad Social (ISO/WG SR), encargado de desarrollar la norma futura ISO 26000 (ISO 26000, 2010).

Según la ISO, esta guía ofrece directrices sobre los principios fundamentales de la responsabilidad social y la forma de concentrar el comportamiento socialmente responsable en las estrategias, sistemas y prácticas empresariales. El enfoque está asociado a las mejores prácticas establecidas tanto en el sector público como en el privado, y la ISO la considera

coherente y complementaria con las declaraciones y convenciones de las Naciones Unidas y sus organismos (Compromiso RSE, 2011).

2.1.4 Evolución histórica de la responsabilidad social empresarial en Colombia

En Colombia, los primeros indicios de RSE, datan de principios del siglo XX, con el surgimiento de la Fundación Social para el año 1911, así como la creación de organismos clave en la promoción de la RSE en el país (Ibarra Padilla, 2014). En el año 1944, se estableció la ANDI, (Asociación Nacional de Industriales) y la Federación Nacional de Comerciantes (Fenalco) en 1945 y, finalmente en 1951, la Asociación Colombiana de Pequeñas y Medianas Industrias (ACOPI) (Roberto y otros, 2006).

Así mismo, la Iglesia Católica, jugó un papel primordial, a mediados de este siglo, al asociarse con los gremios empresariales y sindicatos, para desempeñar roles destacados como actores sociales en la promoción y desarrollo de la RSE en Colombia.

Es por lo que, el concepto de RSE, tuvo su origen, en este país, con la iniciativa de algunos empresarios que anhelaban mejorar las condiciones laborales de sus empleados y contribuir al bienestar de sus comunidades locales. En un comienzo, los empresarios hacían sus donaciones a la iglesia. luego, surgieron fundaciones, con el propósito de mejorar el entorno social. Finalmente, se estableció el Consejo Gremial Nacional, cuya misión consistía en reorganizar y fortalecer las iniciativas sociales de los gremios empresariales (Red de árboles, 2020).

2.2 Marco Contextual

A partir de la década de los 30, entró la compañía petrolera la Sagoc, a romper la carretera y a la vez a extender el oleoducto de Tibú, Convención, La Mata, por donde quiera que fuera la carretera. Para ese entonces, la región estaba habitada por los indígenas Baríes, y era totalmente selvática, abundante en agua pura, vida acuática, flora y fauna; la colonización de San Pablo al igual que al resto de la región se dio al calor de la explotación petrolera, con la llegada de la compañía, los indígenas libraron una feroz defensa de su territorio, que obligaron a la multinacionales a defender los campamentos con ejército, aviones y redes eléctricas en las cuales quedaban cantidades de indígenas electrocutados (López, 2023).

Fue tan próspera la explotación petrolera, que en lo que hoy es Bellavista, montaron una estación petrolera y en los planos de la finca de los Arévalos, bajando a la margen izquierda del Río Tarra, funcionaba un aeropuerto de donde salían hasta 12 vuelos diarios.

En San Pablo, las primeras casas fueron construidas en lo que hoy es San Pablito o Aires del Catatumbo, por encontrarse muchas serpientes, un sacerdote que venía desde Convención montó la imagen de San Pablo. En su honor, lleva su nombre; luego se construyeron las primeras casas.

Las primeras familias que llegaron a este lugar fueron, la familia Durán, la familia Quintero, la familia Carrascal, la familia Torrado, la familia García, la familia Ovallos. Las primeras casas construidas fueron la de Mamerta (hoy el billar de Carmen Jesús), Víctor Torrado (Hoy la casa de Carmen Jesús), Ramón Pérez (hoy la casa de Mari Moncada) y luego se

construyó la casa de Víctor Torrado, en donde montó una trilladora de arroz (hoy la esquina de William Vega); todas las casas eran apisonadas y el techo de tejas de barro.

El primer dueño de la finca en donde está ubicado San Pablo fue Arturo García Rincón, según consta en la oficina de registros públicos de Convención, este vende a: Antonio Conde Galvis (escritura número 33 del 03-02-78, Notaría Única de Convención, Conde Galvis a: Rafael Antonio Sanguino García, a: Álvaro Lemus Cabrales, a: José del Carmen Echavez Pérez, a: Guillermo Rincón Quintero, a: Aníbal Rincón Rojas, este al municipio de Teorama.

Lo primero que organizaron fue la Junta de Acción Comunal y desde allí, las fiestas navideñas, (Fabio Molina era el mayordomo de las fiestas navideñas y después fue José Quintero) ordenaron el transporte, luego la escuela, la capilla católica, y la cancha a principio de la década de los 70, así como el puesto de policía; También se empezaron a poblar las veredas, unas de las primeras fue piedras de moler con la familia Carrascal (José Dolores Carrascal. Lolo, Vicente Amaya, Santos Durán).

A mediados de los 80's, se organizaron las diferentes jornadas de movilización, como el paro del 85, el paro del nororiente y la jornada de mayo del 88. En la cual San Pablo jugó un papel muy activo. Con la coordinación de Guzmán Vergel, para este mismo tiempo se bajó una avalancha por la quebrada en donde está la estación eléctrica, llevándose la familia de Rito Mora. Para el 16 de marzo del 87, el ELN y el EPL se tomaron el caserío destruyendo el puesto de policía y dejando varios muertos entre policía y guerrilleros (López, 2023).

Hasta finales de la década de los 80, la organización comunitaria había jugado un papel de perfil bajo, en esa época en San Pablo era gente violenta, para el año 88, se empieza a crear el Colegio Agrícola, para el año 88 surge la posibilidad de elegir alcaldes y concejales, se le da un viraje importante a la Acción Comunal, y es para el año 89 que se empieza a conformar la cooperativa y se construye la sede en el año 91, en el sitio que antes era el puesto de policía; también se conformó en el año 1992, la Asociación de Juntas de Acción Comunal en el corregimiento, al amparo de la Constitución del 91 que les dio legalidad, para este mismo año se construye la casa Campesina, para el año 94 y 95 se construye la plaza de mercado y el puesto de salud. También se realizan 2 recuperaciones de tierra para ampliar el casco urbano. (hoy 20 de noviembre, parte alta, y luego la parte baja, ósea de la carretera central para abajo)

Para el 17 de noviembre del año 94 se desborda la quebrada de San Juan y se mete por la calle de Antonino, el Atrio de la Iglesia Católica y la calle de Hermes Moncada y la señora Ilva Conde de López, dejando palos, piedras por su paso, la gente fue desplazada al parque y la calle central.

El 10 de enero del 2002, se tuvo que desplazar el pueblo por la arremetida de los paramilitares, solo quedaron 3 familias; después de esto, se han construido la mayoría de las obras, se pavimentó la calle central, luego se siguió poblando poco a poco, hasta lo que se tiene hoy. En esta misma época se construye el coliseo cubierto del colegio, para el 2009 se construye la gradería de la cancha de fútbol, de acuerdo a la necesidad se ha venido construyendo el acueducto y el alcantarillado, se han conformado barrios, se han construido piscinas, casas de 2 y 3 pisos (López, 2023).

Para el año 2014, se remodeló el parque central, se pavimentaron 3 calles (La calle de palillo y las dos del Barrio ISAN) y se empieza a construir el hogar de los abuelos, se mejoró la casa comunal de los vendedores ambulantes.

En el 2015, se remodeló la iglesia católica, se proyecta la construcción de la casa de la cultura, la iluminación de la cancha de futbol, la terminación de la casa de la mujer, el hogar de los abuelos, en el 2017 los últimos 3 meses se remodela y se amplía la casa campesina, y la pavimentación de la calle de la cancha y de Julio Parra, y se proyecta la ampliación de la red de acueducto y alcantarillado, canalización de aguas lluvias, pavimentación del resto de calles, construcción de la casa para montar las oficinas y empresas de salud etc.

El corregimiento ha participado en diferentes épocas con concejales como (Héctor Cuervos, Álvaro Contreras, Mario Ospina, Ismael López, José de Dios Rincón y Robinson Salazar), También ha participado con candidato a la alcaldía, en la cual todavía se necesita tomar conciencia parroquiana y creer en lo nuestro para alcanzar este propósito.

Para el año 2020 se elige a Robinson Salazar como alcalde de la zona del Catatumbo (López, 2023).

2.3 Marco Conceptual

A continuación, se relacionan algunos conceptos con su respectiva definición, importantes para la correcta interpretación del proyecto:

2.3.1 Responsabilidad Social

Según la definición que da la ISO 26000: la RS es la responsabilidad que tiene una organización frente al impacto que podría generar en la sociedad y el medio ambiente, las acciones y decisiones que se tomen, a través de un comportamiento ético que conlleve al desarrollo sostenible; así mismo, entendiendo la relevancia de las partes interesadas, el cumplimiento de la Ley que le es aplicable, y la coherencia con la normatividad (Argandoña, Otra definición de Responsabilidad Social, 2012).

2.3.2 Responsabilidad Social Empresarial RSE

La RSE, es el compromiso consciente en cuanto al cumplimiento integral de la empresa, internamente como externamente, teniendo en cuenta las expectativas sociales, ambientales y económicas de los involucrados, evidenciando, respeto por las personas y contribuyendo a la construcción del bien común (Cajiga Calderón).

Para Forum Empresa, la Responsabilidad Social es una forma novedosa de hacer negocios y en la que la organización gestiona sus actividades de manera sustentable en el contexto social, económico y ambiental, mostrando especial interés por los actores con los que se

relaciona como los empleados, los accionistas, proveedores, clientes, etc. (Eu Lac Foundation, 2019).

2.3.3 Derechos Humanos

Los derechos humanos son normas que reconocen y protegen la dignidad de todos los seres humanos, estableciendo la forma en que los individuos conviven en la sociedad y sus relaciones, al igual que su vínculo con el Estado y viceversa (UNICEF, 2015).

2.3.4 Responsabilidad Ambiental

La responsabilidad ambiental es la imputabilidad es un valor ya sea positivo o negativo, que se da al impacto ecológico de una acción realizada por una persona u organización. También hace referencia al daño que se causa a otras especies, a la misma naturaleza o a las generaciones futuras, por las acciones llevadas a cabo (Asociación Española para la calidad, 2022).

Se puede hablar de responsabilidad ambiental empresarial como un tipo de responsabilidad que obliga a las organizaciones empresariales, a evitar y subsanar aquellos daños ocasionados al medio ambiente, cuya actividad pueda provocar, devolviendo los recursos a su estado previo (EUDE, 2021).

2.3.6 Empresas de servicios

Es un tipo de organización con fines de lucro, que brinda a los clientes, bienes inmateriales con el objetivo de satisfacer necesidades específicas. Entre ellos, se pueden mencionar servicios como el agua, la luz, el internet, el gas, teléfono, televisión, etc (Guerra, 2007).

Su principal función, es la oferta de una actividad en beneficio de la satisfacción de las necesidades de los clientes, es decir, consiste en un servicio intangible de carácter público, privado o mixto.

2.3.7 Partes Interesadas

Es cualquier persona, organización o grupo, que pueda afectar o ser afectado por las actividades de una empresa u organización de referencia (ISO 9001, 2015). Dentro de las partes interesadas, se pueden encontrar los clientes, los proveedores, los empleados, la comunidad, entre otros y reciben también el nombre de grupos de interés o público de interés. La palabra de origen inglés, apropiada para este término es stakeholder (Asociación Española para la calidad, 2022).

2.3.8 Atención al Cliente

El servicio de atención al cliente es todo el soporte que se ofrece a los clientes, en todo el proceso de compra o adquisición de un servicio, y que les permite tener una significativa experiencia con la empresa. Es una parte muy importante de lo que su empresa significa para los clientes y un factor crucial para el suceso de su negocio (Salesforce, s.f.). Así mismo, se expresa

que la atención al cliente, se centra en resolver los problemas que los clientes han identificado, la clave es proporcionar los medios para solucionar la preocupación en cuestión (ISO 9001, 2015)

2.3.9 Ética

La ética es una disciplina de la filosofía que, analiza el ser humano, su comportamiento y sus relaciones con las nociones del bien y del mal, los valores morales y el bienestar común (Significados, 2023). Según la Real Academia, la ética se define como el conjunto de normas morales que rigen la conducta de la persona en cualquier ámbito de la vida. Tiene aplicación en diferentes ámbitos, como la ética profesional, cívica, deportiva, medioambiental, etc. (RAE, 2023).

2.3.10 ISO 26000

La ISO 26000, se crea con el objetivo de colaborar a las organizaciones de todo tipo, a ser más responsables socialmente (ISO 26000, 2023). La finalidad de esta norma internacional es la de brindar a las organizaciones, asesorías, fomentando el desarrollo sostenible, es una guía de responsabilidad social que trata de tutelar a las organizaciones en su camino hacia la sostenibilidad abarcando los marcos ambiental, social y legal (Geoinnova, 2023).

2.3.11 Empleados

El empleado es quien ofrece sus servicios y a cambio recibe un salario, por parte de un empleador. Por lo tanto, en un contrato, se definen los detalles de este vínculo ya sea verbal o escrito (Westreicher, 2022). Según la Real Academia Española, define un empleado como una Persona que desempeña un destino o empleo.

2.3.12 Proveedores

Un proveedor es cualquier interesado en hacer parte del Sistema de Compra Pública ofreciendo bienes y/o servicios a las Entidades del Estado. En Colombia, se define como cualquier persona natural o jurídica, que puede participar en los procesos de contratación del Estado (ISO 9001, 2015)

2.3.13 Competitividad

Para este término, existen diversas definiciones, es el caso del Foro Económico Mundial, que se ha tomado la tarea de medir la competitividad entre países, desde el año 1979 y la define como “el conjunto de instituciones, políticas y factores que determinan el nivel de productividad de un país”. Otras son diferentes sutilmente, pero en general tienen la palabra “productividad”.

Realmente la competitividad se basa en una ventaja competitiva la cual hace más visible a una persona u organización ante otras (Schwab, 2017). Una definición técnica, sobre la

competitividad, es la capacidad de una persona para desarrollar ventajas frente a sus competidores, destacándose frente a los de su entorno (Roldán, 2020).

2.3.14 Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

Los ODS también conocidos como Objetivos Globales, surgen en el año 2015, cuando por iniciativa de las Naciones Unidas, deciden adoptarlos, también como un llamado al mundo entero para ponerle fin a la pobreza, proteger nuestro planeta y de una manera u otra, conllevar a que para el año 2030, las personas gocen de paz y prosperidad (UNDP, 2023).

Los ODS, son el plan maestro para conseguir un futuro sostenible para todos. Éstos, incorporan los retos globales a los que diariamente nos enfrentamos, como son los fenómenos climáticos, el daño ambiental, las crisis económicas, la pobreza, la injusticia, etc.

2.4 Marco Teórico

Con la Responsabilidad Social, las empresas suponen un punto de éxito y de paso se convierte en un estímulo. Se fundamenta en transparencia y la sostenibilidad, logrando que las organizaciones sean más responsables con el medio ambiente y la sociedad misma (IsoTools, 2023).

Es así como, para Reyno, la define, como el concepto que involucra el compromiso de parte de las personas u organizaciones, para actuar correctamente frente a su entorno económico,

ambiental y social, de tal manera que se logren construir escenarios de justicia y sostenibilidad (Reyno Momberg, 2006).

De igual manera, en el artículo publicado en la revista de la Facultad de Ingeniería Industrial, se hace un análisis del enfoque presentado por la ISO 26000, frente a esta temática, y se propone un cambio que permita definir, de forma adecuada, las responsabilidades de las organizaciones (Andía Valencia y otros, 2021).

Por su parte, en el estudio desarrollado con los países de México y España, se identificó la situación actual, respecto a la implementación de la Responsabilidad Social, en organizaciones de ambos países, y donde se concluye que tienen claro el concepto, que se relaciona con la adhesión a las diferentes iniciativas de forma voluntaria en los ámbitos medioambiental, social y ético, comprobando la relevancia, que está adquiriendo la RSA, en el mundo empresarial y así mismo se pudo identificar que cada país tiene instituciones que se encargan de otorgar o de certificar la implementación de la responsabilidad social bajo la norma (Porto & Castromán, 2006).

Del mismo modo, en la investigación desarrollada en Chile, en el año 2013, se evidenció que desde el 2010, la responsabilidad social viene progresando, contribuyendo a la mejora de las organizaciones y siendo uno de los países pioneros en este tema, en Sur América (Posada Ramirez, 2013).

Por otro lado, en el diagnóstico sobre la percepción actual de la empresa Kiwa BCS, mediante la utilización de indicadores enfocados en la ISO 26000, se logró aplicar el modelo desarrollado por la Universidad Externado, estableciendo las prioridades de los stakeholders, se identificaron a profundidad, los intereses de los distintos grupos con los que se relacionan quienes será los beneficiarios, a la vez de mejorar la gestión con normativas y regulaciones que tiene el gobierno (Ajitimbay Inga, 20023).

Es así como, se pudo conocer que la organización L'Occitane S.A. en Madrid España, en el año 2018, presentó un alto cumplimiento de su RSA, sin embargo, requería un plan de mejora que le permitiera superar sus debilidades y lograr sus objetivos a corto plazo. Se propusieron, además, varias acciones con la finalidad de optimizar el manejo ambiental. Algo para destacar es que, debido a los resultados positivos obtenidos, ha servido como referente para otras empresas (Pérez Aguilar, 2018).

Y es que hoy en día, las organizaciones tienen un reto bastante importante, al tener que decidir, cuáles aspectos de la norma ISO 26000, adoptarán de acuerdo al contexto, como su tamaño, presupuesto, recurso humano, y el enfoque para apropiarse de una cultura socialmente responsable.

Es el caso del estudio realizado durante el año 2022, cuyo propósito era determinar la importancia de implementar la Norma ISO 26000, en las empresas, y se logró conocer que es una forma eficaz y efectiva, para promover el desarrollo organizacional, por los grandes beneficios

que generan en términos de valor agregado y ventajas competitivas, aspectos que evidencian la necesidad para las empresas de adoptar la norma de RSA, como modelo de gestión orientado en los Objetivos de Desarrollo Sostenible – ODS (Rueda Galvis y otros, 2021).

De igual manera, Parada y Bosiga, realizaron un análisis de responsabilidad social empresarial en el sector minero en Colombia, sobre las empresas de Cerrejón, Cerro Matoso, Drummond Company y Mineros S. A y se revisaron las siete materias de la norma ISO 26000, concluyendo la imperiosa necesidad de continuar aplicando procesos de RSA, especialmente, en estos países en donde se observan altos niveles de ilegalidad, corrupción, irrespeto al medio ambiente y múltiples conflictos de intereses (Parada Camargo & Bosiga Malagón, 2013).

Striedinger, menciona que, mediante las diversas prácticas y un enfoque administrativo diferente, se puede generar valor a los clientes y partes interesadas, demostrando lo que significa ser una empresa responsable socialmente (2014). De igual forma, se puede mejorar su reputación en la sociedad y lograr posicionarse como una organización con sentido social, incrementando su sentido de pertenencia en los empleados y logrando mejorar su participación, entre otros.

Coinciden con esta posición, Henao y otros, al manifestar que una organización que adopta la responsabilidad social, como un estilo de vida, establece objetivos claros y específicos, sobre todo que al estar alineados con la norma ISO 26000 y bajo la estructura de alto nivel que ofrece la ISO, permite su articulación con otras normas de gestión. También, permite que una organización defina políticas y procedimientos de carácter ético (Henao Bohórquez y otros, 2023).

Es así, que, luego de realizar una investigación con la Empresa SERO COLOMBIA S.A.S, el autor concluye que la materia ambiental es la de menor implementación en las organizaciones, dado que no hay una cultura hacia el medio ambiente, conllevando a que los riesgos incrementen sustancialmente, que hace que se vuelva imperiosa la identificación de problemas con su respectivo plan estratégico (Hernández Caraballo, 2023).

Algunas organizaciones deciden estratégicamente adoptar la ISO 26000, articulado con los estándares de reportes GRI y el modelo RSE, lo que permite contar con un modelo de seis (6) dimensiones: medio ambiente, impacto económico, prácticas laborales, derechos humanos, transparencia y antimonopolio y bienes y servicio, soportado en indicadores de rendimiento (Hernández Medina, 2022).

Otras organizaciones por su parte implementan guías para auditar la responsabilidad social al interior, basado en las normas ISO 26000, SA 8000 y las leyes colombianas, con el propósito de disponer de una herramienta para aquellas organizaciones que anhelan iniciar su proceso de certificación en RSE (Orjuela Buitrago, s.f.).

Es por esto, que los resultados encontrados en diversos estudios son similares, ya que coinciden en que se realizan acciones de manera filantrópica, no hay un control ni seguimiento al cumplimiento de sus actividades, falta organización para dar cumplimiento a la misión, visión y objetivos propuestos (Santiago Guerrero & Castilla Acosta, 2017).

Por lo tanto, Pérez y Ferreira, expresan que la RSE es un compromiso continuo de actuar con ética y contribuir con el desarrollo económico de la organización, al tiempo, que se trabaja en la conservación de la fidelidad y confianza con los clientes (Pérez Navarro & Ferreira Vega, 2017).

Por otra parte, surgen las teorías de la RSE, que consta de cuatro teorías, la primera de ellas, las teorías instrumentales, en donde la empresa es vista como un instrumento para crear riqueza y el desarrollo de sus actividades como un mecanismo para alcanzar resultados económicos. Éstas incluyen: la maximización del valor para los accionistas y las estrategias para lograr ventas competitivas y el marketing con causa (Garrida & Melé, 2011).

La segunda, las teorías políticas, que tienen que ver con el poder empresarial en la sociedad y su responsabilidad en el contexto político. En éstas se menciona el constitucionalismo corporativo, la teoría del contrato social integrador y la ciudadanía corporativa.

La tercera, son las teorías integradoras, en las que, el centro para las organizaciones, es la captación, identificación y respuesta a demandas sociales. Este grupo contiene: la gestión de

asuntos sociales, el principio de responsabilidad pública, la gestión de los stakeholders y la acción social corporativa.

Finalmente, se encuentran las teorías éticas, que se basan en las responsabilidades éticas de las organizaciones para con la sociedad. Garriga y Melé resaltan los siguientes enfoques: la teoría normativa de los stakeholders, los derechos universales, el desarrollo sostenible y el enfoque del bien común (Garrida & Melé, 2011).

2.5 Marco Legal

La Constitución Política Colombiana, no tiene contemplada literalmente la Responsabilidad Social Empresarial, sin embargo, existen algunos apartados en los cuales se menciona, de manera secundaria.

2.5.1 Constitución Política Colombiana

Artículo 333. “La actividad económica y la iniciativa privada son libres, dentro de los límites del bien común. Para su ejercicio, nadie podrá exigir permisos previos ni requisitos, sin autorización de la ley”.

“La libre competencia económica es un derecho de todos que supone responsabilidades”.

“La empresa, como base del desarrollo, tiene una función social que implica obligaciones. El Estado fortalecerá las organizaciones solidarias y estimulará el desarrollo empresarial”.

En la constitución Política se abordan diversos artículos asociados a la empresa, a la economía, a las actividades económicas, a la libertad de competir económicamente y otros que permiten regular la funcionalidad de estas en la sociedad, como ya se mencionó, explícitamente el tema de Responsabilidad Social, no lo tiene contemplado (Asamblea Nacional Constituyente, Artículo 333, 1991).

2.5.2 Resolución 18-518 de 2009

En esta resolución se mencionan las obligaciones que tienen los distribuidores minoristas de combustibles líquidos y que son derivados del petróleo mediante las estaciones de servicio automotrices y fluviales.

Entre otras, que es su obligación exhibir la marca del distribuidor mayorista, en indicar en lugar visible el precio por cada galón, al igual que el certificado de funcionamiento, otorgado por la Superintendencia de Industria y Comercio (Ministerio de Minas y Energía de la República de Colombia, Resolución 18-1518, 2009).

2.5.3 Resolución 181404 de 2010 Ministerio de Minas y Energía

Este documento, establece las obligaciones frente al reporte de precios de venta en el SICOM, cuando se trata de distribuidores minoristas de combustibles derivados del petróleo (Ministerio de Minas y Energía de la República de Colombia, Resolución 181404 , 2010).

Esta resolución también resalta que el incumplimiento de la misma generará sanciones que están previstas en el Decreto 4299 de 2005.

2.5.4 Sentencia T-247 de 2010

Esta sentencia que surge producto de una Tutela contra la Empresa Ecopetrol menciona que los programas de responsabilidad social dan respuesta a las necesidades de las empresas, y el papel que juegan los actores involucrados ya sea positivo o negativo.

La responsabilidad social, se debe asumir con compromiso y no es sólo tener la consciencia de ser responsable, es trabajar por los objetivos de la organización hacia el bienestar social de la comunidad (Sosa Cardona y otros, 2020).

2.5.5 Ley 99 de 1993

En la Ley 99 de 1993, se contempla la Responsabilidad Social Empresarial, ligado al concepto de desarrollo sostenible, de la siguiente manera en el artículo 3:

Artículo 3. Este artículo da una aproximación al concepto de desarrollo sostenible, y que está asociado al incremento económico, al mejoramiento de la calidad de vida e incluso al bienestar social, aprovechando al máximo los recursos disponibles y comprometidos con el medio ambiente.

Se entiende por desarrollo sostenible el que conduzca al crecimiento económico, a la elevación de la calidad de la vida y al bienestar social, sin agotar la base de recursos naturales renovables en que se sustenta, ni deteriorar el medio ambiente o el derecho de las generaciones futuras a utilizarlo para la satisfacción de sus propias necesidades (Congreso de la República de Colombia, Ley 99, Artículo 3, 1993).

2.5.6 Proyecto de Ley 153 de 2006

Por la cual se reglamenta por parte del Senado, la Responsabilidad Social de las empresas, y se dictan otras disposiciones y en sus artículos:

Artículo 7. Consejo de Responsabilidad Social Empresarial. Será potestativo del Gobierno la expedición de un reglamento para la puesta en marcha de un Consejo de Responsabilidad Social Empresarial que expida normas y evalúe el estado actual de la responsabilidad empresarial en Colombia. El Consejo de Responsabilidad Social podrá:

1. Expedir directrices en cumplimiento de la presente ley.
2. Determinar el cumplimiento de los contenidos de la ley.

3. Citar a los representantes legales de las empresas y pedir a las mismas, informaciones necesarias.

4. Hacer auditorias aleatorias, a las empresas sujetas a esta ley.

5. Recibir las quejas que le formulen los afectados por la violación a la presente ley.

Artículo 8º: Sanciones. Las empresas y los directores de las mismas podrán ser sancionados por el Consejo de Responsabilidad Social Empresarial, según la gravedad de la falta, con las sanciones siguientes:

1. Inhabilidad para ser representante legal de una empresa hasta por cinco años.

2. Reparación patrimonial de los daños causados.

3. Prohibición a la empresa de comercializar sus acciones en la bolsa de valores.

4. Multa hasta 100 salarios mínimos legales.

5. En caso de violaciones graves a la presente ley la empresa podrá ser obligada a cesar en sus actividades o en parte de ellas. (Congreso de la República de Colombia, Proyecto de Ley N° 153, 2006).

Capítulo 3. Diseño Metodológico

3.1 Tipo de Investigación

En razón a que, esta investigación pretendía analizar el comportamiento responsable bajo el criterio de la Norma ISO 26000, en la estación de servicio de venta de combustible, en el Corregimiento de San Pablo, Norte de Santander, se ha optado por el tipo de investigación descriptivo, que para Sampieri Hernández y otros, permitirá especificar aquellos aspectos relevantes de una situación, definiendo el comportamiento de un grupo específico (1998).

Por lo tanto, es indispensable acudir al método inductivo que surge de un caso específico, para lograr llegar a una conclusión. La investigación se desarrolló bajo una serie de fases que se definen más adelante, y se aplicaron los instrumentos necesarios a los funcionarios de la estación de servicio, mediante un enfoque de tipo cualitativo, que permitió obtener datos a través de la entrevista y la revisión documental.

3.2 Población y muestra

3.2.1 Población

La población estuvo conformada por el personal que labora en la estación de venta de combustible en el corregimiento de San Pablo, es decir, 6 empleados. Dentro de la población también se consideró a la comunidad de San Pablo, que está conformada por alrededor de 5.000

personas, de los cuales, un 10% son clientes de la estación de servicio, teniendo en cuenta que los hogares están conformados por una cabeza de hogar, la esposa y varios hijos.

3.2.2 Muestra

La muestra, es el grupo de personas o sucesos, sobre el cual se recolectarán los datos, sin que precisamente sea representativa del universo que se estudia (Sampieri Hernández & all, 1998).

La muestra debe ser de carácter finito, y ya que se tiene el dato exacto de la población, en este caso se tomará la totalidad de usuarios, es decir los 6 funcionarios de la estación de servicio (incluido el Gerente) y el único proveedor de la estación de servicio que es la planta mayorista Coomulpinort.

De igual manera, se toma en cuenta la percepción de los usuarios o clientes de la estación, que tiene relación directa y en mayor proporción con la población de San Pablo, que para calcularla se empleó una fórmula estadística:

Por lo tanto:

Tamaño Población = $N = 500$ usuarios

Nivel de Confianza = $Z = 95\% \approx 1.96$

Proporción de Aceptación = $P \approx 0.5$

Proporción de Rechazo = $q \approx 0.5$

Error estimado = $e \approx 0.06$

Tamaño Muestral = n

Por lo tanto, se tomó la percepción de 175 usuarios de la estación de servicio de San Pablo. Es importante mencionar, que estos usuarios corresponden a un miembro por cada familia aproximadamente, luego de indagar sobre los grupos familiares en San Pablo, se pudo conocer que, generalmente, están conformados por el esposo (cabeza del hogar), la esposa (ama de casa) y entre 3 y 4 hijos, donde solamente el padre de familia tiene algún tipo de vehículo.

3.3 Diseño de instrumentos de recolección de la información y técnicas de análisis de datos

Los instrumentos de recolección de información seleccionados para la presente investigación fueron:

Encuesta. Se trata de una encuesta con una serie de preguntas a los usuarios de la estación de servicio de acuerdo con la escala de likert, para conocer su percepción sobre la responsabilidad social de la estación de servicio que frecuentan. Así mismo, se hará una encuesta a los trabajadores de la estación de servicio, conformada por preguntas que darán soporte al objetivo 1 y parte del objetivo 2.

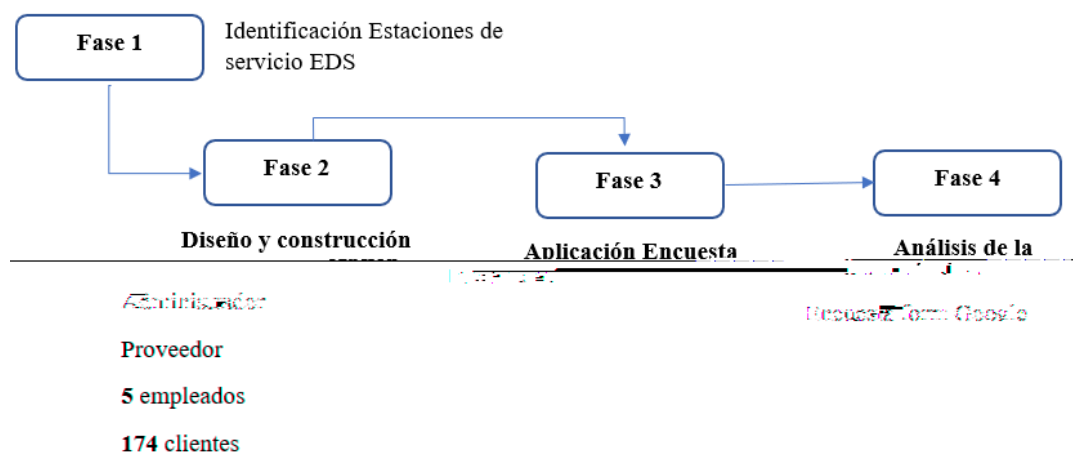
En el caso del Administrador de la estación y el proveedor, se hará igualmente una lista de verificación, de acuerdo con los lineamientos establecidos en la norma referencia de esta investigación que es la norma ISO 26000 y que permitió el cumplimiento del objetivo 1.

Una vez aplicado los instrumentos y analizados los datos se pudo dar solución al objetivo 2, que está asociado con la determinación de la dimensión en la que se evidencia mayor y menor compromiso.

La revisión documental. Permitted hacer una revisión sobre las normas y otras experiencias significativas que sirvan de guía para el desarrollo del objetivo 3, relacionado con el diseño de la propuesta de mejoramiento.

Figura 1.

Metodología empleada



3.4 Análisis de la información

Para el análisis de la información recolectada, se utilizó la aplicación que brinda Google a través de los formularios, donde facilita el diligenciamiento de las encuestas, dado que las respuestas se recopilan automáticamente en una hoja de cálculo de Google Sheets, lo que permite la organización y el análisis de los datos recopilados. De igual manera, el análisis de datos es Integrado, ya que ofrece herramientas sencillas para analizar los datos recopilados, incluyendo gráficos y estadísticas automáticas que ayudan a interpretar rápidamente los resultados.

Además, se integra fácilmente con otras herramientas de Google como Google Drive, Google Sheets y Google Analytics, lo que permite un flujo de trabajo eficiente desde la recopilación de datos hasta su análisis y almacenamiento.

También se utilizó la herramienta SPSS, que es el acrónimo de Producto de Estadística y Solución de Servicio, un software estadístico que ofrece IBM y que facilita el análisis y organización de la información recolectada. La base del software estadístico SPSS incluye estadísticas descriptivas como la tabulación y frecuencias de cruce, estadísticas de dos variables, además pruebas T, entre otros. Con SPSS es posible realizar recopilación de datos, crear estadísticas y análisis de decisiones de gestión (QuestionPro, 2023).

Finalmente se tuvo en cuenta el análisis de varianza (ANOVA) de un factor que es un método estadístico para examinar las diferencias en las medias de tres o más grupos (JMP Statistical Discovery, 2024).

Capítulo 4. Resultados

4.1 Estado actual de las prácticas de responsabilidad social empresarial de la estación de servicio San Pablo, Norte de Santander, a la luz de la Norma ISO 26000.

La estación de servicio de San Pablo se creó en marzo de 2021 como persona jurídica, y desde hace dos años, su propietario es el Señor Greison Alirio Quintero Picón, quien inicialmente había ingresado como administrador, y que recibió la estación en comodato, pero posteriormente compró los terrenos. Una de las estaciones se encuentra ubicada en la salida del corregimiento, vía al aserrío, en un lote bastante extenso. Cuenta con 3 surtidores (2 en funcionamiento), cada uno de ellos con 2 mangueras. El otro se encuentra ubicado en la entrada del corregimiento en un lote también extenso, con 2 surtidores y 4 mangueras. Se ofrece gasolina corriente y ACPM. Su único proveedor es Coomulpinort.

Los surtidores cuentan con tablero digital, donde se muestran los precios y las cantidades, el sello de Icontec, el aval del Ministerio de Minas para poder funcionar y prestar los servicios, dispone de tres tanques subterráneos, cada uno con una capacidad de 6.200 galones (2 para gasolina y uno para ACPM), los tanques están enterrados y encerrados como lo indica la norma Icontec. El horario de trabajo es de domingo a domingo, de 6:00 am a 1:00pm y de 1:00 pm a 8:00pm. A los isleros se les asigna su horario de trabajo. Se lleva un control de la venta diaria y una bitácora de las anomalías. En una de las estaciones se encuentra la oficina administrativa.

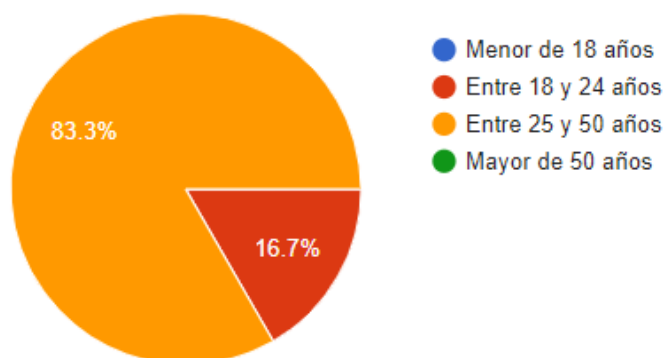
Los trabajadores cuentan con su respectiva dotación y afiliación a riesgos profesionales y salud. Su actividad social es la venta de gasolina y ACPM, no se ofrecen otros servicios (Quintero, 2024).

Teniendo en cuenta que, para el desarrollo de este objetivo, es decir para conocer el estado actual de las prácticas de responsabilidad social en la estación de servicio de San Pablo, fue necesario aplicar diferentes instrumentos a los clientes, por lo tanto, a continuación, se presentan los resultados de la encuesta aplicada a los usuarios de la estación:

Lo primero que se preguntó fue la edad:

Figura 2

Edad de los clientes

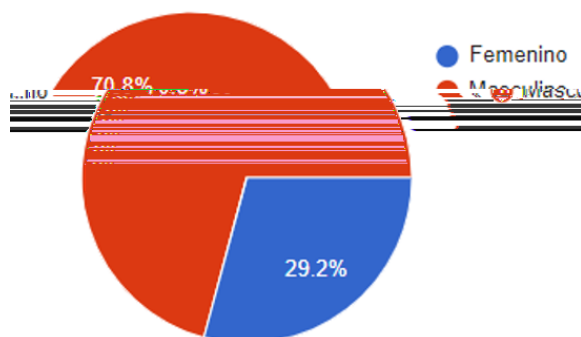


Como se puede evidenciar en la encuesta, los clientes son personas entre 25 y 50 años, en su gran mayoría, seguido por jóvenes de 18 a 25 años, quienes hacen uso de la estación de servicio de venta de combustible, en el corregimiento de San Pablo, Norte de Santander.

Pregunta 2. Sexo del encuestado

Figura 3

Sexo de los clientes

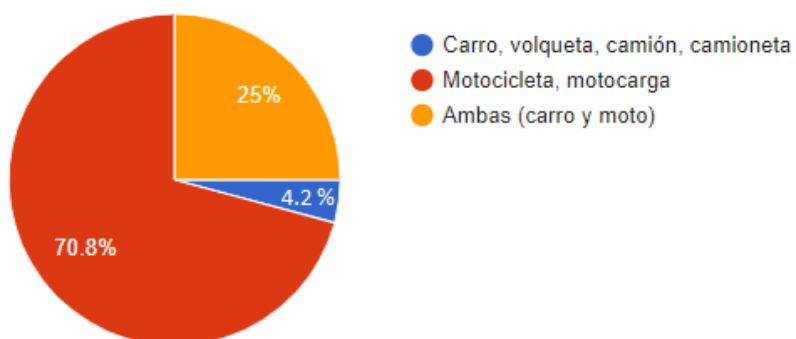


Según los resultados obtenidos, se observa que la gran mayoría de personas que hacen uso de la estación de servicio son hombres con un 70,8% frente a un 29.2 % que son mujeres, ratificando la tendencia a que sean los hombres los clientes principales de la estación de servicio, sobre todo en esa zona del territorio colombiano.

Pregunta 3. Tipo de vehículo

Figura 4

Tipo de Vehículo que poseen los usuarios



Como se observa en la figura 4, en la estación de servicio de San Pablo, las personas que realizan su tanqueo de gasolina o ACPM son personas que poseen, en su mayoría motocicletas, con un porcentaje superior al 70%, seguido con un 25%, de aquellos que poseen tanto carro como moto, y finalmente con tan solo 4.2%, que realmente son pocos, se encuentran los clientes que poseen carro o cualquier vehículo pesado de transporte de carga como (volqueta, camión, camioneta).

Pregunta 4. Con qué frecuencia utiliza la estación de servicio EDS San Pablo

Figura 5

Frecuencia de uso de la estación

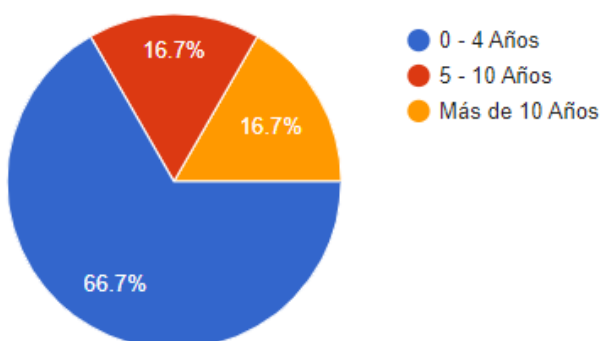


Es importante mencionar que los clientes de la estación de servicio, utilizan este servicio una o dos veces por semana, con un 54.2%, siendo la mayor frecuencia, seguido con un 37.5% que lo realizan de una o dos veces por mes, estos son vehículos que son pocos utilizados o que son tanqueados en su totalidad, y ya con un porcentaje de 8.3% están aquellos que emplean este servicio de forma diaria, principalmente las motocicletas o motocargas, que se dedican al mototaxismo y servicio de carga liviana.

Pregunta 5. Tiempo utilizando el servicio de la EDS

Figura 6

Tiempo utilizando el servicio de la EDS



Se observa que la gran mayoría de los clientes (66.7%), han estado utilizando el servicio de la estación durante un período de 0 a 4 años, lo que indica una alta rotación y posiblemente una captación reciente de nuevos usuarios. Sin embargo, es significativo que un 16.7% de los clientes han sido usuarios del servicio durante un lapso entre 5 y 10 años y otro 16.7% lo han utilizado por más de 10 años. Esto sugiere que, además de atraer a nuevos clientes, la estación también mantiene una base de clientes leales a largo plazo en el municipio de San Pablo.

A continuación, se inicia con el análisis de resultados de acuerdo a cada inciso de la norma ISO 26000, que contempla las siguientes dimensiones.

4.1.1 Gobernanza de la Organización

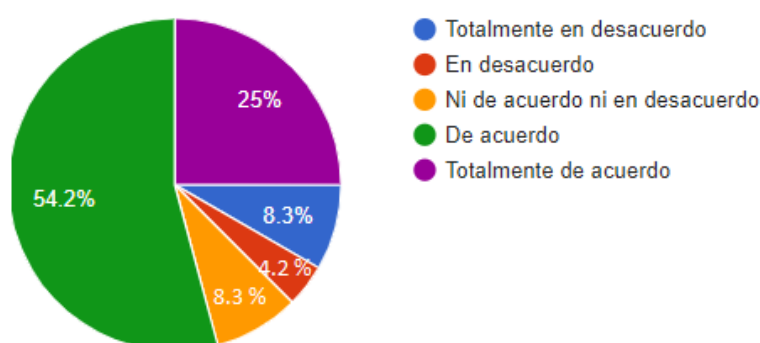
Una buena gobernanza asegura que las decisiones se tomen de manera ética y transparente, con responsabilidad y rendición de cuentas, fomentando la confianza y la integridad

en todas las operaciones de la organización. Esta sección pretende conocer, desde la percepción del usuario, si se evidencian los principios asociados a la responsabilidad social, la ética, la transparencia, a través de los objetivos y metas de la estación:

Se contemplan los principios de responsabilidad social: rendición de cuentas, transparencia, comportamiento ético, respeto a los intereses de las partes interesadas y respeto al principio de legalidad.

Figura 7

Principios de responsabilidad social adoptados

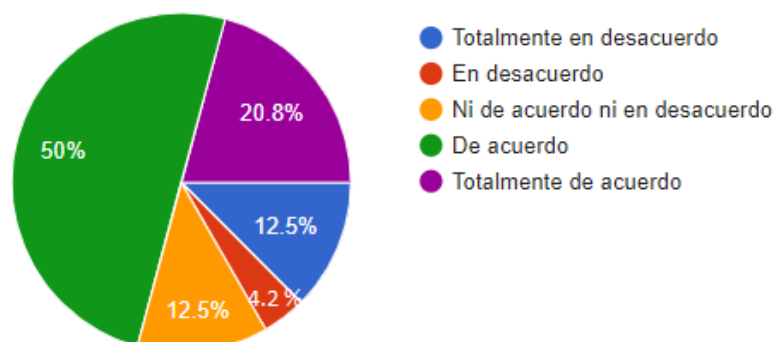


Para los encuestados con un porcentaje bastante significativo (54.2%), expresa que, en la estación de servicios contemplan los principios de responsabilidad, sin embargo, se observa que una mínima porción de clientes han marcado con un porcentaje de 8.3% y 4.2% que están en desacuerdo, según ellos a la estación de servicio le hace falta mejorar un poco más el servicio donde contemplan principios de responsabilidad, transparencia y que sean éticos en las medidas correctas de cada galón, muchas veces se escuchan comentarios que los presión difieren en cada estación y que las medidas son manipuladas.

Se desarrollan estrategias, objetivos y metas que reflejen el compromiso hacia la responsabilidad social

Figura 8

Estrategias, objetivos y metas hacia la responsabilidad social

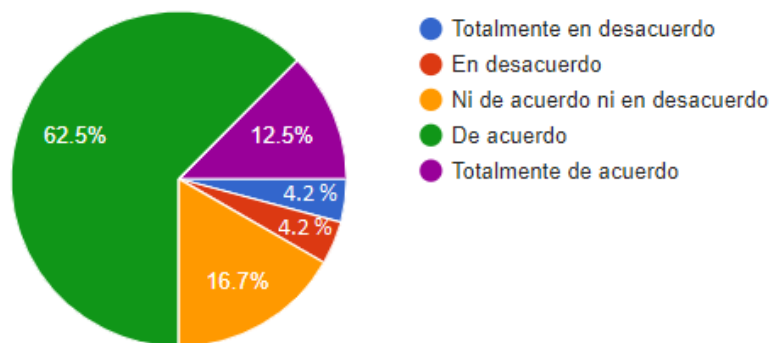


Los clientes que completaron la encuesta expresan que la EDS del municipio está desarrollando estrategias para mejorar su compromiso y responsabilidad social con los clientes y la comunidad (50% de acuerdo y 20.8% totalmente de acuerdo). Sin embargo, también se evidencia una minoría que está totalmente en desacuerdo (12.5%), principalmente porque no tienen conocimiento sobre las iniciativas de responsabilidad social que la estación de servicio está implementando.

Se promueve la participación eficaz de los empleados de todos los niveles, en las actividades de la organización relacionada con la responsabilidad social.

Figura 9

Participación eficaz de los empleados en actividades de responsabilidad social



Según los encuestados, la estación de servicio promueve eficazmente la participación de los empleados en temas relacionados con la responsabilidad social. Aunque algunos clientes eligieron las opciones de "ni de acuerdo ni en desacuerdo", "en desacuerdo" y "totalmente en desacuerdo", se evidencia que la estación ha implementado estrategias para fomentar la participación de los empleados en estos asuntos ya que la gran mayoría de los encuestados así lo evidencian con un 62.5 % y 12.5 % que marcaron las opciones positivas en esta encuesta. Los clientes que están en desacuerdo en alguna medida pueden desconocer las políticas y estrategias que la estación de servicio ha establecido para la responsabilidad social.

En conclusión, para esta dimensión, y de acuerdo al análisis de la información proporcionada por los encuestados, se ha identificado que el nivel de conocimientos en torno a la gobernanza de la organización y la aplicación de estos principios en la estación de servicios EDS es fundamental para el éxito de la entidad.

Los datos reflejan que los clientes, poseen un conocimiento básico, sobre los principios de transparencia, responsabilidad, ética, participación, control y supervisión, así como cumplimiento normativo. Para asegurar una buena gobernanza, es esencial que la empresa no

solo promueva una cultura de integridad y transparencia, sino que también brinde las herramientas y formación necesarias para que los empleados puedan aplicar estos principios de manera efectiva y se refleje ante la comunidad. Esto no solo fortalecerá la confianza y la integridad en todas las operaciones de la organización, sino que también contribuirá al logro de sus objetivos estratégicos y al desarrollo sostenible a largo (Abu Ayyash y otros, 2023).

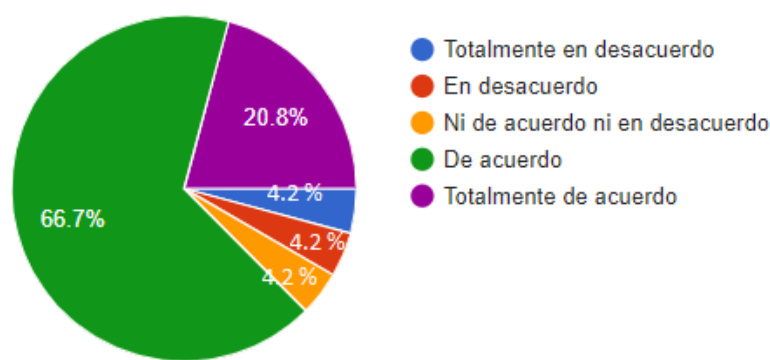
4.1.2 Derechos humanos

La dimensión de derechos humanos en la ISO 26000, enfatiza la importancia de respetar y promover los derechos humanos fundamentales en todas las actividades de una organización. Esto incluye la no discriminación, la igualdad de oportunidades y el trato justo, asegurando que las prácticas laborales y comerciales no violen los derechos humanos de ninguna persona, que fueron los aspectos que se tuvieron en cuenta en esta sección y que fueron analizados frente a la percepción de los clientes:

Se tienen los medios para integrar la política de derechos humanos en toda la organización

Figura 10

Derechos humanos en la EDS

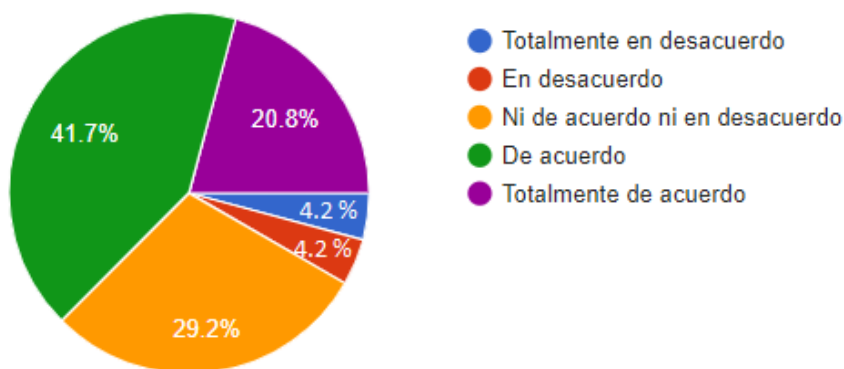


Con una gran mayoría de respuestas reflejando un “totalmente de acuerdo” (20.8%) y “de acuerdo” (66.7%), queda claro que los clientes perciben que la estación de servicio implementa medidas que fomentan la integración de políticas de derechos humanos. Este reconocimiento positivo sugiere que la estación está cumpliendo con estándares éticos y legales, lo que puede mejorar su reputación y su relación con la comunidad. Sin embargo, es esencial tener en cuenta que los clientes que muestran desacuerdos podrían no estar completamente informados sobre los detalles operativos internos de la estación de servicio, lo que sugiere la necesidad de una mayor transparencia y comunicación por parte de la empresa.

Se toman acciones para tratar los impactos negativos de las decisiones y actividades de la EDS.

Figura 11

Acciones para tratar impactos negativos en la EDS



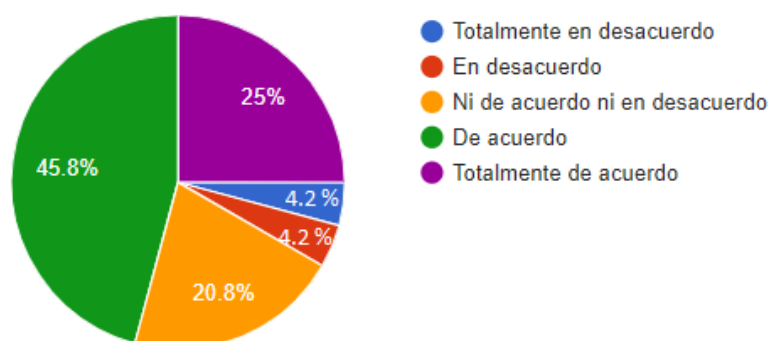
Según los encuestados, la estación de servicio ha venido tomando medidas para abordar los impactos negativos que surgen. La estación de servicio es consciente del impacto que puede

generar y los usuarios lo perciben, ya que lo reflejan el 62.5%, que están “de acuerdo y totalmente de acuerdo”.

Considera usted que se cuenta con una política de respeto a los derechos humanos.

Figura 12

Política de respeto a los derechos humanos

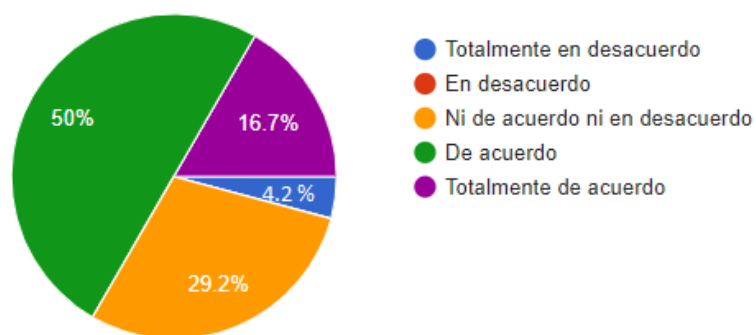


Las respuestas positivas en las opciones “totalmente de acuerdo y de acuerdo” respecto a la percepción de contar con una política de respeto a los derechos humanos se evidencia una confianza o satisfacción de los clientes. Sin embargo, se observa con un 8.4% que la percepción es negativa, pudiendo reflejar una falta de conocimiento, frente a lo que realmente está haciendo la EDS. Por lo tanto, es crucial profundizar en los resultados para comprender mejor las percepciones individuales y evaluar de manera más precisa la efectividad y el alcance de las políticas existentes de respeto a los derechos humanos.

Sabe usted si se implementan programas de formación para empleados sobre los aspectos de derechos humanos relevantes para sus actividades.

Figura 13

Conocimiento de programas de formación para los empleados de la EDS



Para esta pregunta se puede analizar que un porcentaje del 29.2% no está de acuerdo ni está en desacuerdo, ya que expresan los encuestados que no tiene conocimientos acerca de programas que tenga la estación de servicio en cuanto a capacitaciones o programas de formación en aspectos de derechos humanos para los empleados, aunque argumentan que los empleados son personas éticas, transparentes y muy educados en el momento de prestar el servicio, de igual manera con un porcentaje muy pequeño de 4.2% los clientes están totalmente en desacuerdo y expresan que no tienen idea de este aspecto.

De manera general en esta dimensión, de acuerdo a los datos obtenidos por los usuarios de la estación de servicio EDS de San Pablo, se puede evidenciar que el nivel que poseen de conocimiento sobre derechos humanos, aunque no es muy alto, es básico y se debe trabajar para mejorarlo, es así que, en el análisis se debe tener en cuenta, la necesidad de reforzar la capacitación y concientización en toda la organización, para asegurar que las partes interesadas no solo comprendan esta dimensión, sino también apliquen consistentemente los principios de derechos humanos promovidos por la ISO 26000 (Viser, 2011)

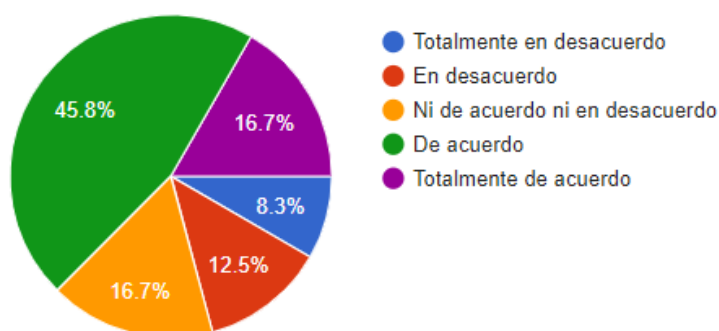
4.1.3 Prácticas laborales

Las prácticas laborales cubren las condiciones de trabajo y las relaciones laborales dentro de una organización. Esta dimensión aboga por un entorno de trabajo seguro y saludable, oportunidades de desarrollo profesional, y el respeto por los derechos laborales, asegurando que los empleados sean tratados con dignidad y justicia.

Se proporciona un pago equitativo por un trabajo de valor equitativo en la EDS.

Figura 14

Pago equitativo por un trabajo en la EDS

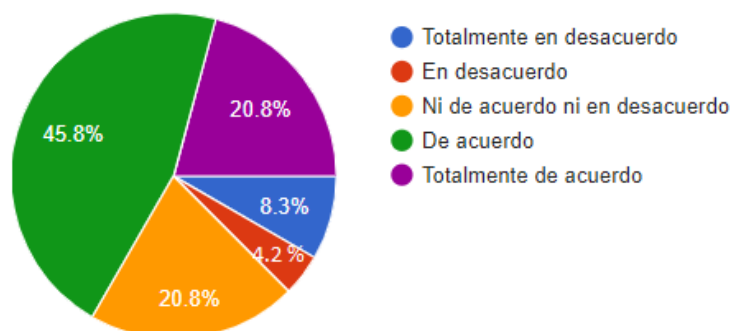


Como se evidencia en la gráfica con un porcentaje mayor (62.5%) en las opciones “de acuerdo y totalmente de acuerdo”, los clientes consideran que los empleados obtienen un pago correcto y equitativo, acorde a las horas trabajadas según las leyes colombianas, aunque para algunos siendo desconocimiento de ellos y de cómo se deben realizar estos pagos, expresan que cada trabajador debería ganar un poco más debido a la situación del país y que mes a mes la gasolina sube.

Se respeta el derecho de los trabajadores a cumplir el horario laboral normal o acordado, según las leyes, regulaciones o convenios colectivos.

Figura 15

Respeto al horario laboral normal acordado

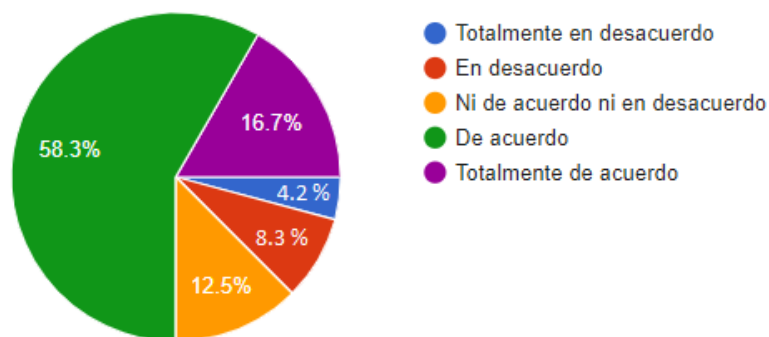


Según los encuestados si se respetan los horarios de cada trabajar según las normas y leyes que posee el país, ellos expresan que siempre ven que los empleados están en el horario establecido y que nunca ven que un empleado este trabajando más de las 8 horas diarias, por ese motivo aseguran los encuestados en las respuestas con un mayor porcentaje (65.6%), que están “de acuerdo y totalmente de acuerdo” con esta pregunta, de igual manera como se ha mencionado en preguntas anteriores, muchos de los encuestados en su minoría marcan la opciones “totalmente en desacuerdo, en desacuerdo y ni de acuerdo ni en desacuerdo” porque no conocen internamente la asignación de horarios para cada empleado y por eso deciden marcar estas opciones.

Se asegura la igualdad de oportunidades para todos los trabajadores y no discriminar, ya sea directa o indirectamente, en ninguna práctica laboral.

Figura 16

Igualdad de oportunidades para todos los trabajadores de la EDS

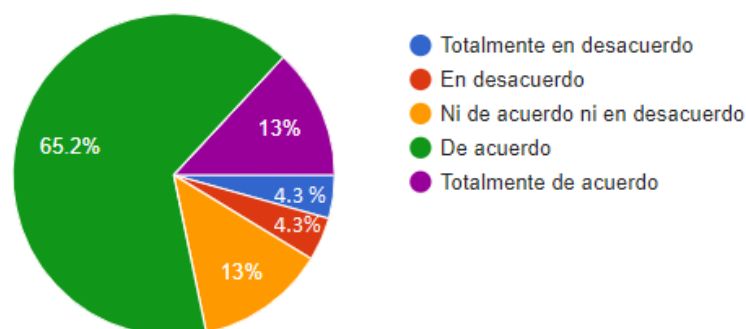


Con un 58.3% de los encuestados marcando "totalmente de acuerdo" y un 16.7% marcando "de acuerdo", se evidencia un fuerte respaldo a estos principios. Sin embargo, es importante notar que aún existe una proporción significativa de encuestados que no expresaron un acuerdo total. El 12.5% que marcó "ni de acuerdo ni en desacuerdo" y el 8.3% que marcó "en desacuerdo", junto con el 4.2% que marcó "totalmente en desacuerdo", representan voces que podrían señalar áreas de preocupación o descontento con respecto a la implementación de políticas de igualdad de oportunidades y no discriminación en el entorno laboral. Estas discrepancias resaltan la importancia de seguir evaluando y mejorando las prácticas laborales para garantizar que todos los trabajadores tengan un trato justo y equitativo.

Se analizan y controlan los riesgos para la salud y la seguridad derivados de las actividades de los trabajadores.

Figura 17

Control de riesgos para la salud y la seguridad de los trabajadores

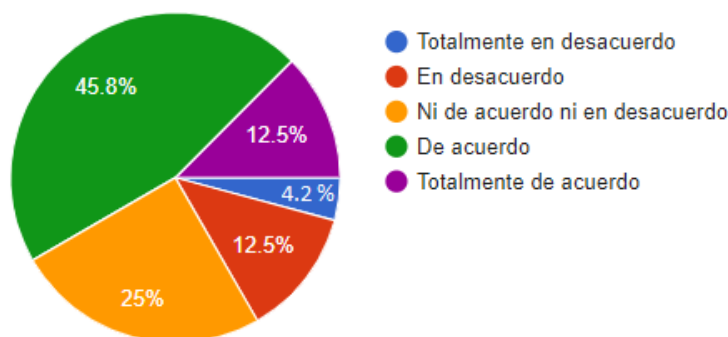


Según la gráfica, los encuestados expresan en un 62.2% que están de acuerdo en que el personal de la estación de servicio analiza y controla los riesgos de seguridad y salud, derivados de las actividades, ellos han expresado que ven de una manera positiva que los empleados tienen conocimientos de los riesgos a los que están expuestos, durante la labor en la estación de servicio, pero con un porcentaje bajo, los clientes consideran que hay que analizar que algunas veces, aunque el trabajador tenga conocimientos en el tema, han visto el uso de celulares durante la prestación del servicio u horario laboral, por parte de quien presta el servicio y de quien lo recibe, de igual manera, se ha evidenciado que algunos clientes llegan con sus cigarrillos encendidos, esto evidenciando la poca conciencia de muchos de ellos.

Se proporciona a todos los trabajadores, en todas las etapas de su experiencia laboral, acceso al desarrollo de habilidades, formación y aprendizaje práctico y oportunidades para la promoción profesional, de manera equitativa y no discriminatoria.

Figura 18

Acceso al desarrollo de habilidad, formación y aprendizaje práctico a los trabajadores



Según los encuestados, en su mayoría con un 45.8% están de acuerdo y un 12.5% están totalmente de acuerdo, en que a los trabajadores de la EDS se les proporciona, en todas las etapas de su experiencia laboral, acceso al desarrollo de habilidades, formación y aprendizaje práctico y oportunidades para la promoción profesional, de manera equitativa y no discriminatoria. Sin embargo, no es extraño que sea del desconocimiento de un porcentaje relevante que no están al tanto de lo que sucede en la estación.

Se concluye esta dimensión expresando que, en el caso de la estación de servicios EDS de San Pablo, estas prácticas no solo benefician a los empleados, sino que también son decisivas para las partes interesadas, es así que en el desarrollo de cada una de las preguntas de la encuesta aplicada, se confirma la necesidad de mantener un entorno de trabajo positivo y justo, asegurando un servicio de alta calidad y confianza, lo cual es esencial para mantener la satisfacción y lealtad de los clientes que a diario solicitan los servicios de la estación de servicios, así como la reputación de la organización en la comunidad (Blowfield & Murray, 2008).

4.1.4 Medio Ambiente

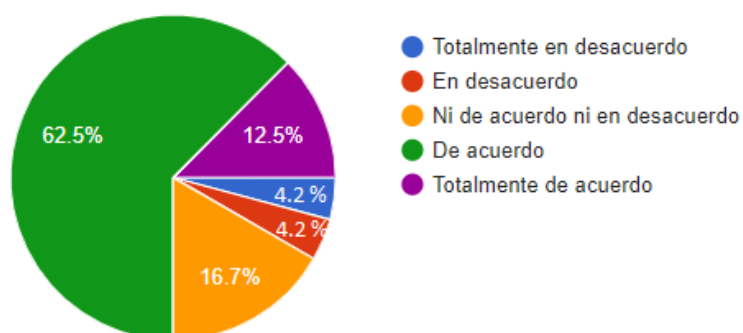
La dimensión medioambiental de la ISO 26000, se centra en la responsabilidad de las organizaciones de minimizar su impacto ambiental. Esto incluye la gestión sostenible de los

recursos naturales, la reducción de la contaminación, y la implementación de prácticas que contribuyan a la mitigación y adaptación al cambio climático.

Se identifican las fuentes de contaminación y residuos relacionadas con las actividades de la estación.

Figura 19

Identificación de fuentes de contaminación y residuos

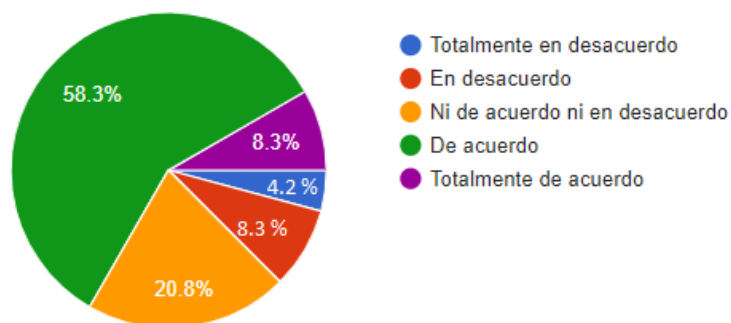


De acuerdo a los resultados de la encuesta, se observa en la gráfica que, la gran mayoría de los encuestados con un 62.5% en la opción “de acuerdo” y un 12.5 % en “totalmente de acuerdo”, expresan que en la estación de servicio, sí identifican las fuentes de contaminación y residuos relacionadas con las actividades desarrolladas y han visto que se tiene un control sobre este tema, además existe una minoría de los encuestados que manifiestan que, aunque suponen que es algo que por ley se debe hacer y controlar, no les consta que realmente se esté haciendo, dado que su permanencia en la estación es transitoria.

Se mide, registra e informa, acerca de las fuentes de contaminación significativas, el consumo de agua, la generación de residuos y el consumo de energía.

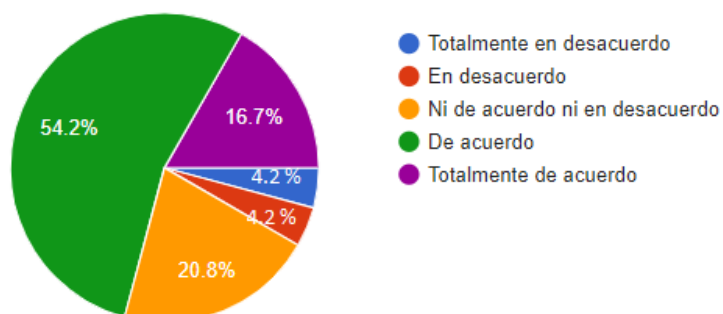
Figura 20

Reporte de las fuentes de contaminación significativas en la EDS



Es importante para toda organización y en especial para la estación de servicio de gasolina y ACPM, registrar e informar todas las fuentes de contaminación significativas que se encuentren con el fin de contribuir con el medio ambiente, por eso en la gráfica se observa que según los usuarios, actualmente la estación de servicio si está pendientes de este tema, aunque existe un porcentaje medio del 20.8% que aducen que “ni está de acuerdo ni está en desacuerdo”, ya que muchos de ellos solo van a solicitar un servicio y no están pendientes de los otros aspectos importantes tanto para la comunidad como para la organización en el cuidado del medio ambiente, es decir, no están enterados.

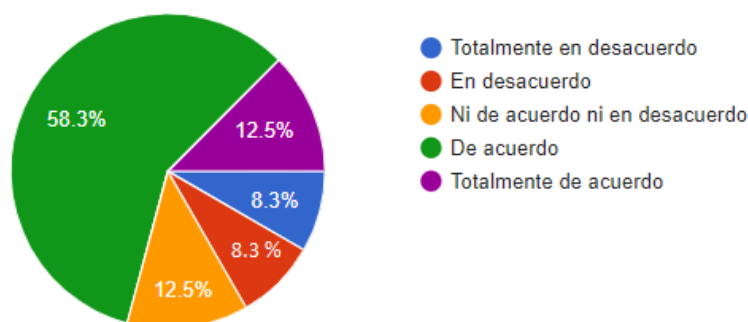
Se implementan medidas de eficiencia en los recursos para reducir el uso de energía, agua y otros recursos, teniendo en cuenta indicadores de mejores prácticas y otros niveles de referencia.

Figura 21*Medidas de eficiencia en los recursos*

Para los usuarios que marcaron que se encuentran “de acuerdo y totalmente de acuerdo”, opinan que implementar medidas de eficiencia en el uso de recursos no solo es beneficioso para el medio ambiente, sino que también ofrece ventajas económicas y sociales. Al seguir indicadores de mejores prácticas y niveles de referencia, las organizaciones pueden optimizar su uso de recursos, reducir costos, mejorar su reputación y contribuir a un futuro más sostenible, y los encuestados que marcaron “ni de acuerdo ni en desacuerdo”, son clientes que no tienen conocimientos ni se preocupan por situaciones según ellos internas de la estación de servicio.

Se promueve el consumo sostenible.

Figura 22*Consumo sostenible*

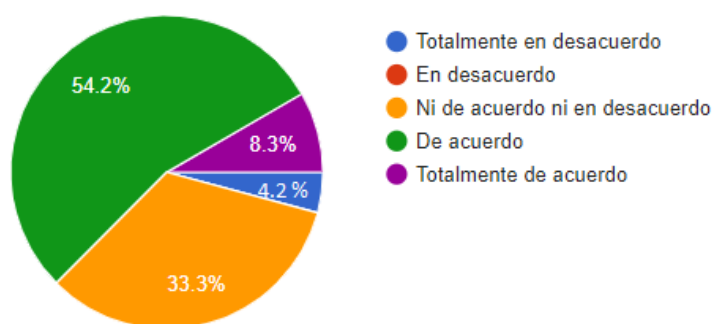


Como se puede evidenciar en la gráfica, existen algunos encuestados (20.8%), que ven que en la estación de servicio no se promueven el consumo sostenible y manifiestan que esto puede traer consecuencias en lo financiero, en la reputación de la estación de servicio y en la parte operativa, además puede afectar negativamente al medio ambiente y a la comunidad en general, tanto a los que hacen uso del servicio como a la persona de a pie, Por lo tanto, optar por implementar prácticas sostenibles no solo es una responsabilidad social, sino también una estrategia inteligente para asegurar la viabilidad y el éxito a largo plazo de la empresa, que es la percepción de aquellos que marcaron las opciones “de acuerdo y totalmente de acuerdo” (70.8%).

Se identifican las fuentes directas e indirectas de acumulación de emisiones de GEI (Gases de efecto invernadero) y se definen los límites (alcance) de sus responsabilidades.

Figura 23

Identificación de fuentes directas e indirectas de emisiones de GEI



Un porcentaje significativo del 33.3% de los encuestados “ni están de acuerdo ni están en desacuerdo”, ellos están neutros a responder esta pregunta ya que desconocen el tema y cómo la estación de servicio está realizando esta actividad, aunque con un porcentaje bastante alto del 54.2% donde se evidencia que perciben que sí se están identificando las fuentes directas e indirectas de acumulación de emisiones de GEI (Gases de efecto invernadero) y se definen los límites (alcance) de sus responsabilidades por parte de la estación de servicio.

Finalmente se concluye que, en el caso de la estación de servicio EDS, la encuesta aplicada reveló que los clientes valoran significativamente el compromiso de la estación con prácticas ambientales responsables. La mayoría de los encuestados considera que la adopción de medidas sostenibles no solo mejora la imagen de la estación, sino que también contribuye a la preservación del entorno local y a la satisfacción general del cliente (Viser, 2011). Esta percepción muestra la importancia de integrar prácticas medioambientales efectivas en las operaciones de la EDS para cumplir con las expectativas de los consumidores y fortalecer la lealtad la estación de servicio EDS de San Pablo.

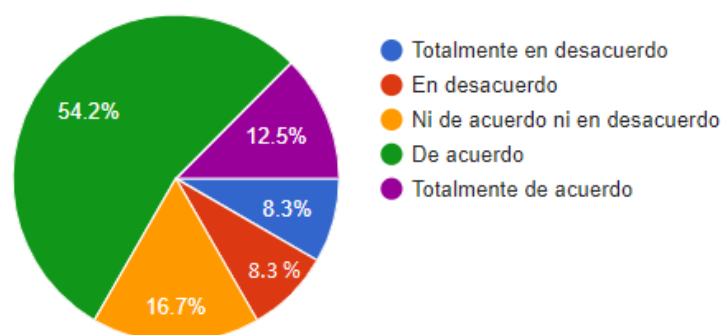
4.1.5 Prácticas justas de operación

Esta dimensión se centra en asegurar que las organizaciones operen de manera ética y justa en sus relaciones con otras empresas, socios y partes interesadas. Esta dimensión incluye aspectos como la lucha contra la corrupción, la promoción de prácticas comerciales justas, la competencia leal y la protección de los derechos de las partes interesadas.

Se cuenta con políticas para erradicar el soborno y la corrupción y proporcionar incentivos por los avances en esas materias.

Figura 24

Políticas para erradicar el soborno y la corrupción



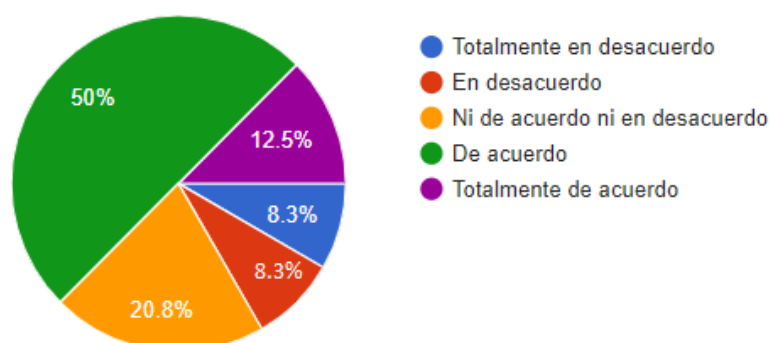
Los resultados muestran una percepción mayoritariamente positiva sobre la existencia de políticas para erradicar el soborno y la corrupción y la provisión de incentivos por los avances en estas materias con un 54.2%. Sin embargo, hay una notable cantidad de encuestados que son neutrales o tienen percepciones negativas, por eso, la importancia de mejorar la comunicación,

reforzar las políticas, y asegurar que los incentivos sean claros y efectivos ya que son pasos fundamentales para aumentar la confianza y la efectividad de estas políticas dentro de la estación.

Se establece y mantiene un sistema eficaz para luchar contra la corrupción.

Figura 25

Sistema eficaz para la lucha contra la corrupción en la EDS

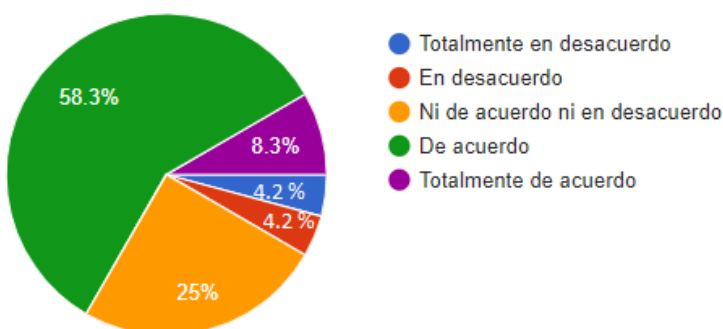


Según los encuestados, en la estación de servicio se han implementado estrategias para mantener un sistema eficaz en la lucha contra la corrupción (50% de acuerdo y 12.5% totalmente de acuerdo). Para ellos, es crucial que la estación de servicio tome conciencia de la importancia de combatir la corrupción, lo que se refleja en la percepción positiva manifestada por los encuestados. Sin embargo, también se observó un porcentaje significativo de encuestados que se muestran neutrales (ni de acuerdo ni en desacuerdo) respecto a estas estrategias. Esto se debe a que consideran estos temas complicados, no les resultan de su interés o tienen poco conocimiento al respecto.

Se alienta a los empleados, socios, representantes y proveedores a que informen sobre violaciones de las políticas de la organización y tratamientos inmorales.

Figura 26

Empleados, socios y representantes son alentados a informar sobre violación de políticas de la EDS

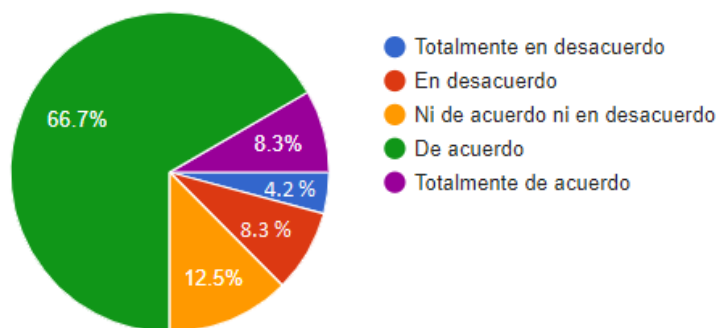


Los resultados de la encuesta muestran una percepción mayor positiva respecto a que se alienta a informar sobre violaciones de políticas y tratamientos inmorales, con un 58.3% de los encuestados “de acuerdo”. Sin embargo, existe un 25% que se mantiene neutral y un 16.7% que están “en desacuerdo y totalmente en desacuerdo”, han expresado que es importante que existan mejoras en la comunicación, educación y fortalecimiento de la confianza en estas políticas. Implementar medidas que aborden estas áreas puede ayudar a aumentar la percepción positiva y el compromiso con las políticas de la organización.

Se realizan actividades de manera coherente con las leyes y regulaciones en materia de competencia y cooperan con las autoridades competentes.

Figura 27

Actividades coherentes con las leyes y regulaciones en materia de competencia y cooperación

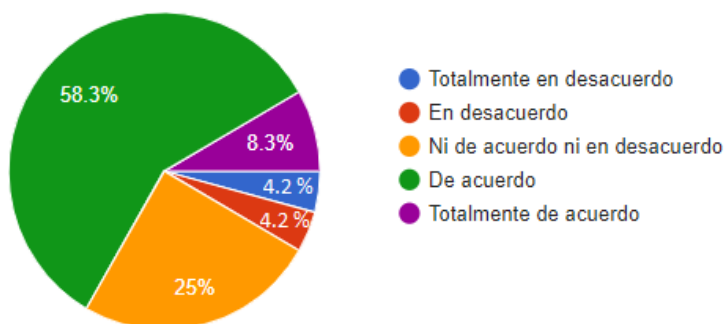


Los resultados de la encuesta indican una opinión positiva en su mayoría y muy coherente de acuerdo a las actividades de la estación de servicio, con las leyes y regulaciones en materia de competencia y su cooperación con las autoridades, con un 75% de los encuestados “de acuerdo o totalmente de acuerdo”. Sin embargo, la presencia de un 12.5% de encuestados neutrales y un 12.5% en desacuerdo, destaca la necesidad de mejorar en este aspecto, ya que implementar medidas en estas áreas puede ayudar a satisfacer las necesidades de los clientes y asegurar un cumplimiento más robusto y visible en la estación de servicio.

Hay conciencia del contexto social en el que opera la EDS y no se aprovechan de condiciones sociales, como la pobreza, para lograr una ventaja competitiva desleal.

Figura 28

Conciencia del contexto social en el que opera la EDS



La estación de servicio (EDS) demuestra una conciencia valiosa del contexto social en el que opera (58.3% y 8.3% “de acuerdo y totalmente de acuerdo” respectivamente), evitando aprovecharse de condiciones sociales adversas, como la pobreza, para obtener una ventaja competitiva desleal, según los encuestados, en su mayor parte donde expresan que este enfoque ético es positivo y refuerza la reputación de la EDS como una entidad responsable y comprometida con la justicia social. Para otros de los encuestados que marcaron las opciones en desacuerdo (4.2%), aducen que, aunque la EDS implementa estrategias para mejorar y ser competitiva sin deslealtad, es fundamental seguir avanzando en la transparencia y la comunicación de estas prácticas para asegurar que todos los actores involucrados comprendan y valoren estos esfuerzos, ya que cualquier percepción de incumplimiento puede afectar negativamente la confianza en la estación de servicios.

En el marco de las prácticas justas de operación de la norma ISO 26000, y como conclusión de esta dimensión se podría decir que, de acuerdo con Mallin, la opinión de cada uno de los stakeholders es crucial para el desarrollo del proyecto, ya que permite identificar áreas de mejora y fortalecer nuestras prácticas en la lucha contra la corrupción, la promoción de la competencia leal, y el cumplimiento de las leyes y regulaciones vigentes (Mallin, 2009). Cada voz contribuye a garantizar que las operaciones de la EDS se realicen de manera ética, justa y honesta, alineándose con los principios de equidad y transparencia que se buscan promover. La inclusión de estas perspectivas es fundamental para asegurar que nuestras prácticas operacionales no solo cumplan con los estándares establecidos, sino que también respondan a las expectativas y necesidades de quienes están directamente involucrados en el proceso.

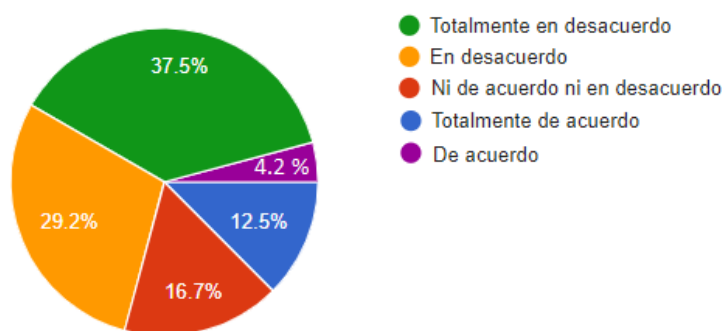
4.1.6 Asunto de consumidores

Esta dimensión, aborda cómo las organizaciones, en este caso la EDS, debe tratar a los consumidores de manera justa y responsable. Esto incluye la protección de los derechos de los consumidores, la garantía de la seguridad y calidad de los productos y servicios, y la comunicación transparente.

Se involucra la estación en prácticas que sean confusas, engañosas, fraudulentas o injustas, incluida la omisión de información esencial.

Figura 29

Prácticas confusas, engañosas y fraudulentas por parte de la EDS



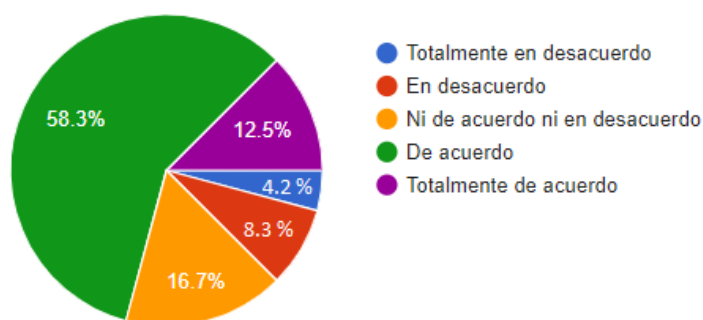
En esta pregunta a diferencia de las demás, se espera que los encuestados respondan que están “en desacuerdo o totalmente en desacuerdo”, en su gran mayoría. Aunque un poco más de la mitad así lo hizo con un 66,7%, dado lo delicado del tema se considera que no es un porcentaje suficiente, lo que sugiere que hay una oportunidad para educar e informar a las partes

interesadas sobre las prácticas éticas de la estación de servicio mejorando la percepción de los clientes en este punto importante.

Se transmite a los consumidores información vital en materia de seguridad, utilizando, cuando sea posible, símbolos, preferiblemente aquellos que han sido acordados internacionalmente, de forma adicional a la información escrita en forma de texto.

Figura 30

Transmisión de información vital a los consumidores en materia de seguridad

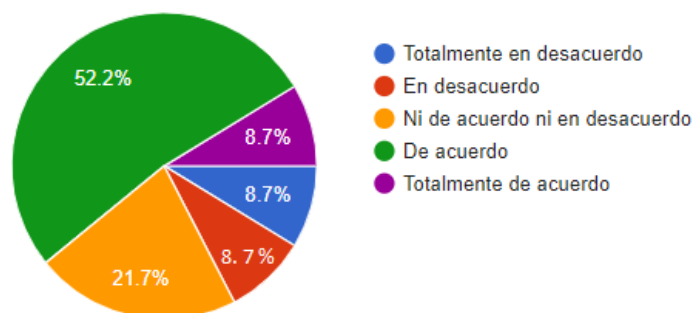


En la estación de servicio, se garantiza que todos los consumidores reciban información crucial mientras hacen uso de sus servicios. La estación está equipada con señalización clara que identifica los riesgos, precios, y áreas de ubicación, junto con empleados claramente identificados con uniformes distintivos, asegurando así una experiencia segura y transparente para todos los clientes, según la mayoría de los encuestados que marcaron la opción “de acuerdo”, obteniendo un 58.3% y un 12.5% “totalmente de acuerdo”, como ha venido sucediendo en todas las preguntas existen algunos que desconocen algunas áreas y no están “ni de acuerdo ni en desacuerdo”, así mismo los que “no están de acuerdo y totalmente en desacuerdo” son personas que no se han detenido a evidenciar los símbolos y letreros de la EDS.

Se analizan las quejas y mejoran las prácticas para responder a ellas.

Figura 31

Análisis de quejas y mejoras en las prácticas de la Estación

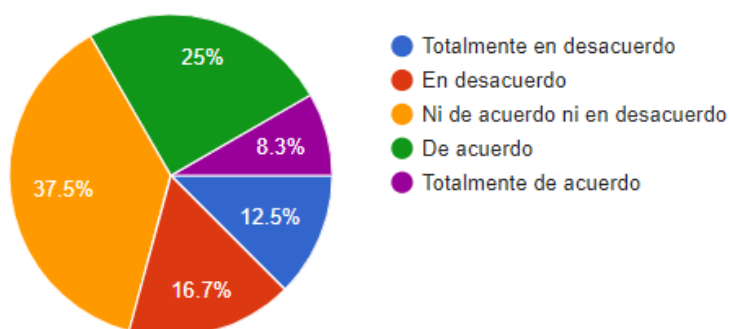


Aunque la mayoría con un 52.2% “de acuerdo” y un 8.7% “totalmente de acuerdo”, perciben que las quejas son analizadas y que las prácticas se mejoran en respuesta a ellas, hay una proporción significativa que se mantiene en medio con “ni de acuerdo ni en desacuerdo” con un 21.7%. Esto destaca la importancia de estar pendiente y muy transparente en el manejo de quejas que se presenten de la estación de servicio, con el fin de darles respuesta y tomar estas como una mejora continua, fortaleciendo la satisfacción de los clientes, por último, con un porcentaje del 17.4% entre las opciones “en desacuerdo y totalmente en desacuerdo”, expresaron que en varias oportunidades dan sus quejas verbales y no son tomadas en cuenta.

Se opera de manera transparente, proporcionando información relacionada con el establecimiento de precios y cargos.

Figura 32

Operación transparente



“Ni de acuerdo ni en desacuerdo”, en la opción más alta en esta pregunta con un 37.5%, donde muchos de los clientes han manifestado no tener mucho conocimiento en lo que tiene que ver con los precios y cargos debido a que se ven precios diferentes en cada bomba y no saben cuál es la regulación de las mismas, de igual manera, expresan los que marcaron “en desacuerdo” con el 16.7%, aunque un porcentaje significativo del 25% están “de acuerdo” y expresan que en la estación de servicio se opera de manera transparente, proporcionando información relacionada con el establecimiento de precios y cargos.

Por lo tanto y a manera de conclusión, para la estación de servicio EDS en San Pablo, enfocar las prácticas en la dimensión Asuntos de Consumidores, es esencial para garantizar la protección y satisfacción de los clientes. La seguridad del consumidor es prioritaria, ya que el manejo de productos potencialmente peligrosos, como combustibles, exige estrictos controles para prevenir accidentes y problemas de salud. Además, una comunicación veraz sobre los productos y servicios no solo fortalece la confianza del consumidor, sino que también asegura transparencia y evita malentendidos (Blowfield & Murray, 2008).

Promover un consumo sostenible es igualmente importante, ya que los consumidores valoran cada vez más las prácticas responsables que minimizan el impacto ambiental.

Finalmente, asegurar la satisfacción del cliente mediante un servicio de alta calidad y atención personalizada no solo fideliza, sino que también mejora la reputación de la estación de servicio, cumpliendo con las normativas y demostrando un firme compromiso con la responsabilidad social.

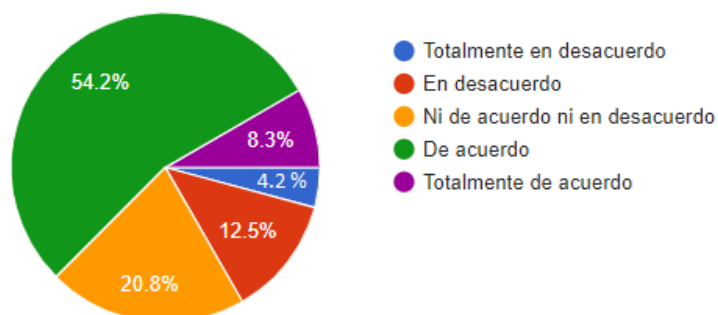
4.1.7 Participación activa y desarrollo de la comunidad

Esta dimensión destaca la responsabilidad de las organizaciones de contribuir al bienestar y desarrollo sostenible de las comunidades en las que operan. Incluye la inversión social, el respeto por las culturas locales, y la promoción del desarrollo económico y social, fomentando una relación positiva y constructiva con la comunidad.

Se mantienen relaciones transparentes con funcionarios del gobierno local y representantes políticos, sin sobornos o influencias indebidas.

Figura 33

Relaciones transparentes con funcionarios

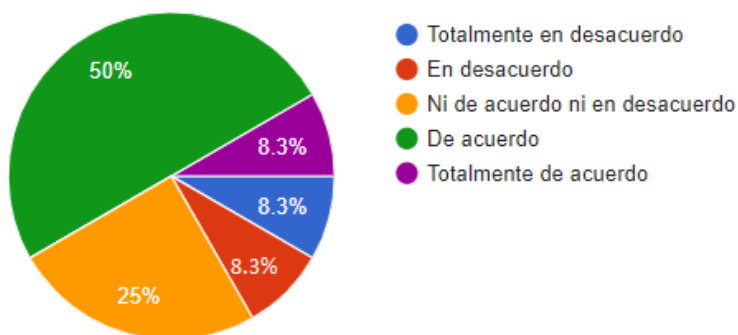


La mayoría de las respuestas (54.2% de acuerdo y 8.3% totalmente de acuerdo) muestran que hay una percepción positiva entre algunas personas, pero un segmento significativo (12.5% en desacuerdo y 4.2% totalmente en desacuerdo) cree lo contrario. La alta proporción de personas que no están ni de acuerdo ni en desacuerdo (20.8%) indica una falta de claridad o confianza en la transparencia de estas relaciones. Por lo tanto, se hace necesario se tomen medidas para contrarrestar esta percepción.

Se ayuda a conservar y proteger el patrimonio cultural, especialmente en aquellos lugares donde las actividades de la estación puedan tener un impacto sobre el mismo.

Figura 34

Conservación y protección del patrimonio cultural



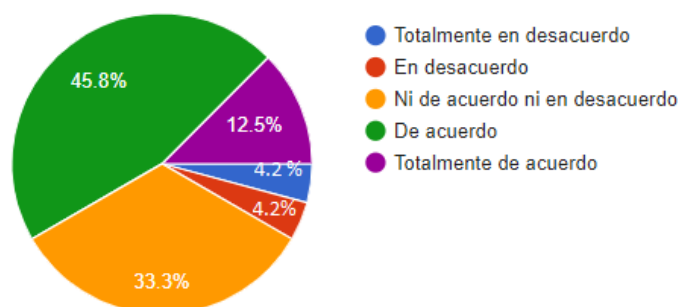
Nota. Elaboración propia a partir de los resultados de la encuesta aplicada.

Aunque la mitad de las personas (50%) están de acuerdo en que se están realizando esfuerzos para conservar y proteger el patrimonio cultural, existe un segmento considerable (24.9) que están “en desacuerdo y totalmente en desacuerdo”, dado que perciben deficiencias en estos esfuerzos. La falta de una opinión clara por parte del 25% de los encuestados sugiere la necesidad de una mayor claridad o comunicación sobre las acciones tomadas para proteger el patrimonio cultural. Es fundamental abordar las preocupaciones de aquellos que están en desacuerdo para mejorar la percepción pública y asegurar que las actividades de la estación sean compatibles con la conservación del patrimonio cultural.

Se consideran las alianzas con organizaciones, tales como universidades o laboratorios de investigación, para mejorar el desarrollo científico y tecnológico con contrapartes de la comunidad local, y emplear para esta tarea a personal local.

Figura 35

Alianzas con organizaciones

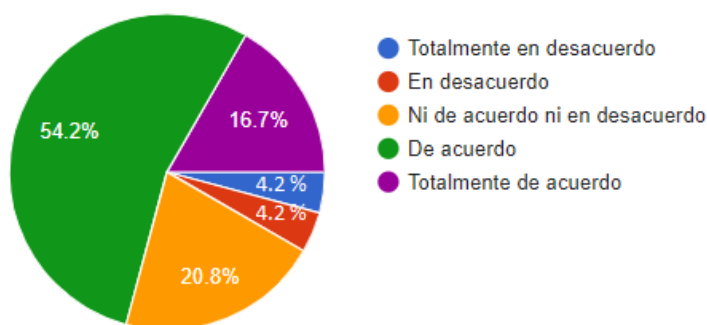


Se puede evidenciar que, un importante porcentaje (58.3%) tiende a estar “de acuerdo y totalmente de acuerdo” lo que demuestra el apoyo considerable hacia la idea de establecer alianzas con organizaciones para impulsar el desarrollo científico y tecnológico local, así como emplear personal local para estas iniciativas. La proporción considerable de personas que no tienen una opinión clara (33%) sugiere que hay espacio para mejorar la comunicación o la transparencia en cómo se están llevando a cabo estas colaboraciones y cómo se están integrando los recursos locales. Es crucial abordar las preocupaciones de aquellos que están en desacuerdo (8.4%), para garantizar una implementación efectiva de estas estrategias y maximizar los beneficios para la comunidad local.

Se cumple con las responsabilidades de pago de impuestos y se proporciona a las autoridades la información necesaria para determinar correctamente los impuestos correspondientes.

Figura 36

Responsabilidades de pago de impuestos



Es notable que, aunque la mayoría de los encuestados (70.9%) muestran confianza en el cumplimiento de las responsabilidades fiscales y la transparencia en la información

proporcionada, existe un grupo significativo (29.2%) que no tienen mucha claridad o su tendencia es hacia una percepción negativa, podrían beneficiarse si se les brinda mayor información con claridad o una buena comunicación sobre estos procesos para fortalecer la percepción general de cumplimiento y transparencia fiscal.

De manera global, en el caso de la estación de servicio EDS de San Pablo, todos los encuestados, han manifestado la importancia la participación activa y de la comunidad. Esta respuesta unánime muestra la relevancia del desarrollo comunitario en las operaciones de la estación, esta dimensión no solo es una cuestión de ética y responsabilidad, sino que también ofrece beneficios tangibles que pueden contribuir al éxito y sostenibilidad a largo plazo de la estación de servicios.

En conclusión, según los clientes, los aspectos más relevantes positiva y negativamente en la estación de servicio de San Pablo se plasman en la siguiente tabla que, consolida los porcentajes de los resultados, agrupando los “de acuerdo y totalmente de acuerdo”, que se consideran aspectos positivos, frente las respuestas “totalmente en desacuerdo, en desacuerdo y ni de acuerdo ni en desacuerdo”, que se consideran aspectos por mejorar, como se muestra en seguida, en la tabla 1:

Tabla 1

Aspectos positivos y por mejorar según los usuarios

ITEM	GOBERNANZA DE LA ORGANIZACIÓN	1 Totalmente en desacuerdo	2 En desacuerdo	3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4 De acuerdo	5 Totalmente de acuerdo
	Se contemplan los principios de responsabilidad social: rendición de cuentas, transparencia,	20.8%			79.2%	

	comportamiento ético, respeto a los intereses de las partes interesadas y respeto al principio de legalidad.				
	Se desarrollan estrategias, objetivos y metas que reflejen su compromiso hacia la responsabilidad social;	29.2%		70.8%	
	Se promueve la participación eficaz de los empleados de todos los niveles, en las actividades de la organización relacionada con la responsabilidad social	25%		75%	
	DERECHOS HUMANOS	1	2	3	4
ITEM		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo
	Se tienen los medios para integrar la política de derechos humanos en toda la organización		12.6%		87.4%
	Se toman acciones para tratar los impactos negativos de sus decisiones y actividades		37.6%		62.4%
	Se cuenta con una política de respeto a los derechos humanos.		29.2%		71.8%
	Se implementan programas de formación para empleados sobre los aspectos de derechos humanos relevantes para sus actividades.		33.3%		66.7%
	PRÁCTICAS LABORALES	1	2	3	4
ITEM		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo
	Se proporciona un pago equitativo por un trabajo de valor equitativo		37.5%		62.5%
	Se respeta el derecho de los trabajadores a cumplir el horario laboral normal o acordado, según las leyes, regulaciones o convenios colectivos		33.4%		66.6%
	Se asegura la igualdad de oportunidades para todos los trabajadores y no discriminar, ya sea directa o indirectamente, en ninguna práctica laboral		25%		75%
	Se analizan y controlan los riesgos para la salud y la seguridad derivados de las actividades de los trabajadores		21.8%		78.2%
	Se proporciona a todos los trabajadores, en todas las etapas de su experiencia laboral, acceso al desarrollo de habilidades, formación y aprendizaje práctico y oportunidades para la promoción		41.7%		58.3%

profesional, de manera equitativa y no discriminatoria.						
MEDIO AMBIENTE						
ITEM		1	2	3	4	5
		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
	Se identifican las fuentes de contaminación y residuos relacionadas con sus actividades	25%			75%	
	Se mide, registra e informa, acerca de las fuentes de contaminación significativas el consumo de agua, la generación de residuos y el consumo de energía.	33.4%			66.6%	
	Se implementan medidas de eficiencia en los recursos para reducir el uso de energía, agua y otros recursos, teniendo en cuenta indicadores de mejores prácticas y otros niveles de referencia	29.1%			70.9%	
	Se promueve el consumo sostenible.	29.2%			70.8%	
	Se identifican las fuentes directas e indirectas de acumulación de emisiones de GEI (Gases de efecto invernadero) y define los límites (alcance) de sus responsabilidades	37.5%			62.5%	
ITEM	PRÁCTICAS JUSTAS DE OPERACIÓN	1	2	3	4	5
		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
	Se cuenta con políticas para erradicar el soborno y la corrupción y proporcionar incentivos por los avances en esas materias.	33.3%			66.7%	
	Se establece y mantiene un sistema eficaz para luchar contra la corrupción	37.5%			62.5%	
	Se alienta a los empleados, socios, representantes y proveedores a que informen sobre violaciones de las políticas de la organización y tratamientos inmorales.	33.4%			66.6%	
	Se realiza actividades de manera coherente con las leyes y regulaciones en materia de competencia y coopera con las autoridades competentes	25%			75%	
	Hay consciencia del contexto social en el que se opera y no se aprovecha de condiciones sociales, como la pobreza, para	33.4%			66.6%	

	lograr una ventaja competitiva desleal						
	ASUNTO	DE	1	2	3	4	5
ITEM	CONSUMIDORES		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
	Se involucra la organización en prácticas que sean confusas, engañosas, fraudulentas o injustas, incluida la omisión de información esencial.			66.7%		33.3%	
	Se transmite a los consumidores información vital en materia de seguridad, utilizando, cuando sea posible, símbolos, preferiblemente aquellos que han sido acordados internacionalmente, de forma adicional a la información escrita en forma de texto			29.2%			70.8%
	Se analiza las quejas y mejoran las prácticas para responder a ellas.			39.1%			60.9%
	Se opera de manera transparente, proporcionando información relacionada con el establecimiento de precios y cargos.			66.7%			33.3%
	PARTICIPACIÓN		1	2	3	4	5
ITEM	ACTIVA Y DESARROLLO DE LA COMUNIDAD		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
	Se mantienen relaciones transparentes con funcionarios del gobierno local y representantes políticos, sin sobornos o influencias indebidas.			37.5%			62.5%
	Se ayuda a conservar y proteger el patrimonio cultural, especialmente en aquellos lugares donde las actividades de la organización puedan tener un impacto sobre el mismo			41.7%			58.3%
	Se consideran las alianzas con organizaciones, tales como universidades o laboratorios de investigación, para mejorar el desarrollo científico y tecnológico con contrapartes de la comunidad local, y emplear para esta tarea a personal local			41.7%			58.3%
	Se cumple con las responsabilidades de pago de impuestos y se proporciona a las autoridades la información necesaria para determinar correctamente los impuestos correspondientes.			29.1%			70.9%

Es importante aclarar que en el ítem 23 (Se involucra la organización en prácticas que sean confusas, engañosas, fraudulentas o injustas, incluida la omisión de información esencial), perteneciente a la dimensión 6.7 (Asunto de consumidores), a diferencia de los demás ítems, se esperaba que positivamente los encuestados contestaran que estaban “en desacuerdo o totalmente en desacuerdo”, por eso, en ese solo punto los valores se invierten, ya que la pregunta está redactada en forma negativa, lo que hace que los resultados se den de manera invertida al resto.

También llama la atención el alto valor obtenido en el ítem 26 “Se opera de manera transparente, proporcionando información relacionada con el establecimiento de precios y cargos”, con un 66,7% los usuarios consideran que están “en desacuerdo, totalmente en desacuerdo y ni de acuerdo ni en desacuerdo”, poniendo en tela de juicio la transparencia con que se labora en la Estación de servicio y por eso es un punto de mayor interés en la presente investigación.

Pero para tener una mejor visión se diseñó la tabla 2, que representa el consolidado de los aspectos por mejorar que se podrán identificar en aquellos aspectos positivos (en verde), que se encuentren por debajo del 65% y en el caso de los aspectos negativos (en naranja claro), los que hayan obtenido un valor superior al 35%.

Tabla 2

Aspectos por mejorar de la norma, según los encuestados

ITEM	DERECHOS HUMANOS	1 Totalmente en desacuerdo	2 En desacuerdo	3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4 De acuerdo	5 Totalmente de acuerdo
	Se toman acciones para tratar los impactos negativos de sus decisiones y actividades	37.6%			62.4%	

ITEM	PRÁCTICAS LABORALES	1 Totalmente en desacuerdo	2 En desacuerdo	3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4 De acuerdo	5 Totalmente de acuerdo
	Se proporciona un pago equitativo por un trabajo de valor equitativo		37.5%			62.5%
	Se proporciona a todos los trabajadores, en todas las etapas de su experiencia laboral, acceso al desarrollo de habilidades, formación y aprendizaje práctico y oportunidades para la promoción profesional, de manera equitativa y no discriminatoria.		41.7%			58.3%
ITEM	MEDIO AMBIENTE	1 Totalmente en desacuerdo	2 En desacuerdo	3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4 De acuerdo	5 Totalmente de acuerdo
	Se identifican las fuentes directas e indirectas de acumulación de emisiones de GEI (Gases de efecto invernadero) y define los límites (alcance) de sus responsabilidades		37.5%			62.5%
ITEM	PRÁCTICAS JUSTAS DE OPERACIÓN	1 Totalmente en desacuerdo	2 En desacuerdo	3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4 De acuerdo	5 Totalmente de acuerdo
	Se establece y mantiene un sistema eficaz para luchar contra la corrupción		37.5%			62.5%
ITEM	ASUNTO DE CONSUMIDORES	1 Totalmente en desacuerdo	2 En desacuerdo	3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4 De acuerdo	5 Totalmente de acuerdo
	Se analiza las quejas y mejoran las prácticas para responder a ellas.		39.1%			60.9%
	Se opera de manera transparente, proporcionando información relacionada con el establecimiento de precios y cargos.		66.7%			33.3%
ITEM	PARTICIPACIÓN ACTIVA Y DESARROLLO DE LA COMUNIDAD	1 Totalmente en desacuerdo	2 En desacuerdo	3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4 De acuerdo	5 Totalmente de acuerdo
	Se mantienen relaciones transparentes con funcionarios del gobierno local y representantes políticos, sin sobornos o influencias indebidas.		37.5%			62.5%
	Se ayuda a conservar y proteger el patrimonio cultural, especialmente en aquellos lugares donde las actividades de la organización puedan tener un impacto sobre el mismo		41.7%			58.3%
	Se consideran las alianzas con organizaciones, tales como universidades o laboratorios de		41.7%			58.3%

investigación, para mejorar el desarrollo científico y tecnológico con contrapartes de la comunidad local, y emplear para esta tarea a personal local



Como se puede observar en la tabla anterior, según los usuarios de la primera dimensión: Gobernanza de la organización no hay aspectos destacados como negativos, de la dimensión de derechos humanos solo hay 1, en la dimensión de prácticas laborales hay 2 ítems a tener en cuenta, en medio ambiente 1, en prácticas justas de operación 1, en asunto de consumidores 2 y finalmente en participación activa y desarrollo de la comunidad hay 3, que es en la que mayores ítems hay por mejorar.

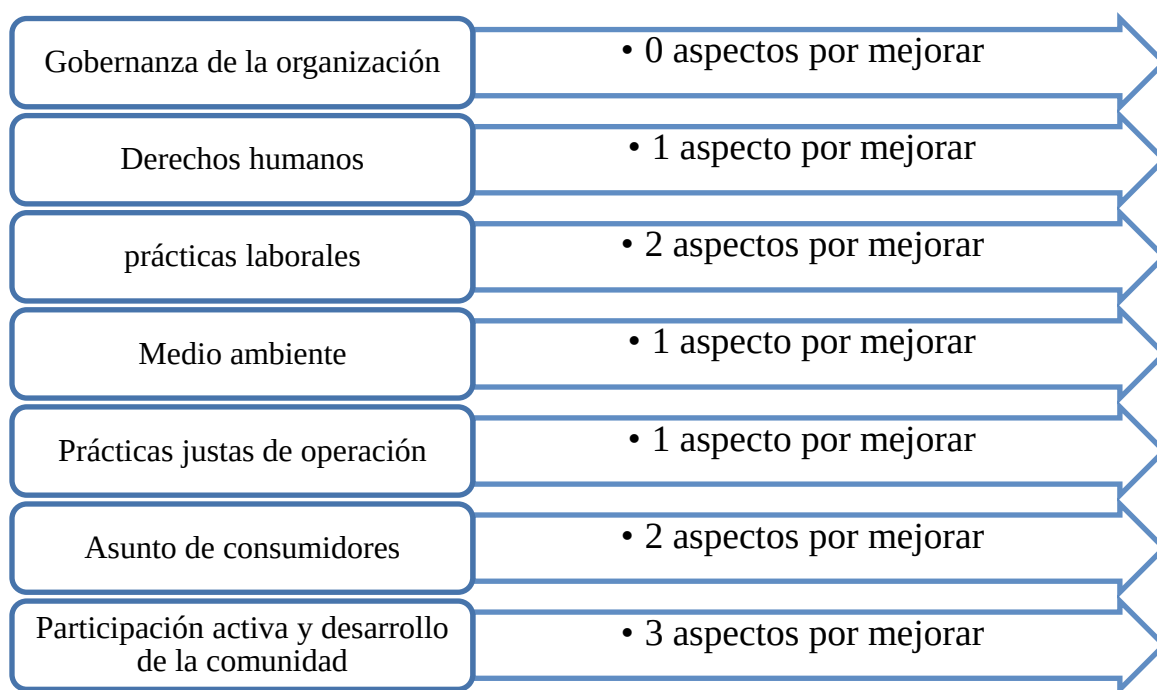
De acuerdo con Kramer y Porter, las empresas fallan en el momento en que dejan la responsabilidad social en un segundo plano, pues han identificado debilidades en cómo ven la RSE como una actividad que les genera mayor trabajo, en lugar de verlo como una parte central de la estrategia empresarial (Kramer & Porter, 2006).

En ese mismo sentido, Crane y Matten, han identificado que las empresas a menudo enfrentan desafíos en la implementación efectiva de prácticas responsables debido a la falta de recursos, formación y compromiso real (2016)

En la siguiente figura, se presentan los datos de forma resumida y consolidada, es decir, cada una de las dimensiones con la cantidad de aspectos que según los encuestados requieren la realización de acciones de mejora:

Figura 37

Cantidad de aspectos por mejorar por dimensión de la RSE



Se puede evidenciar que la participación activa y desarrollo de la comunidad que tiene 3 aspectos por mejorar es el que mayor cantidad tiene, y en el que la Estación de servicio debe prestar mayor atención. En ese mismo orden de ideas, aparecen las dimensiones de prácticas laborales y asunto de consumidores con 2 aspectos por mejorar cada una. Finalmente, con un aspecto por mejorar, se encuentran las dimensiones de derechos humanos, medio ambiente y prácticas justas de operación. Resaltando, la dimensión gobernanza de la organización, que no refleja aspectos por mejorar.

La EDS debe mantener relaciones proactivas con clientes, proveedores, inversores y comunidades para entender sus expectativas y preocupaciones, ya que no involucrarlas en el proceso de RSE puede llevar a una falta de relevancia y aceptación de las iniciativas. Para superar estos desafíos, las organizaciones deben comprometerse genuinamente con la RSE,

integrar sus principios en todas las áreas de la empresa, y mantener un enfoque auténtico y transparente en sus esfuerzos (Posada Ramírez, 2013)

4.2 Dimensión de la RSE donde está el mayor compromiso social de la empresa, objeto de estudio

Para el desarrollo de este objetivo además de la percepción de los usuarios que fue analizada en el ítem anterior, se procede a realizar una triangulación de datos por dimensión, de acuerdo con los datos suministrados por el administrador, trabajadores y el proveedor y de esta forma conocer en qué dimensión y por parte de qué actores se encuentra el mayor compromiso social de la empresa. Para esto, se diseñaron unas tablas que consolidan las respuestas de cada uno de los involucrados y donde se abordan los aspectos de la norma ISO 26000. Resultando lo siguiente:

Tabla 1

Principios de responsabilidad social de la EDS

GOBERNANZA DE LA ORGANIZACIÓN: Se contemplan los principios de responsabilidad social: rendición de cuentas, transparencia, comportamiento ético, respeto a los intereses de las partes interesadas y respeto al principio de legalidad.	1	2	3	4	5
	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Administrador					X
Proveedor					X
Trabajador 1				X	
Trabajador 2				X	
Trabajador 3				X	
Trabajador 4				X	
Trabajador 5				X	
Clientes				X	

Las respuestas a este primer ítem relacionado con los principios de responsabilidad social y demás, revela un consenso positivo entre los diferentes grupos de interés encuestados, como se

puede evidenciar en la tabla: los Administradores y proveedores muestran un alto grado de satisfacción y confianza, en aspectos como rendición de cuentas, transparencia, comportamiento ético, respeto a los intereses de las partes interesadas y respeto al principio de legalidad. Por otro lado, los trabajadores y clientes, aunque también tienen una percepción positiva, optan por la opción "De acuerdo", lo que sugiere una percepción positiva general, pero con menor intensidad. Los administradores y proveedores, al estar más involucrados en la toma de decisiones y en la implementación de políticas, tienden a tener una opinión más fuerte y positiva. No se registraron respuestas negativas, lo que indica una aceptación generalizada de los principios mencionados.

Para alinear aún más estas percepciones, sería beneficioso mejorar la comunicación interna y externa sobre las prácticas de gobernanza y crear más oportunidades para que los trabajadores y clientes participen en los procesos decisionales de la organización.

Tabla 2

Estrategias, objetivos y metas del compromiso a la RSE

GOBERNANZA DE LA ORGANIZACIÓN: Desarrolla estrategias, objetivos y metas que reflejen su compromiso hacia la responsabilidad social	1	2	3	4	5
	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Administrador				X	
Proveedor					X
Trabajador 1			X		
Trabajador 2			X		
Trabajador 3			X		
Trabajador 4				X	
Trabajador 5				X	
Clientes				X	

Gran parte de los trabajadores respondieron "ni de acuerdo ni en desacuerdo," lo que muestra una posición neutral o una posible falta de información o convicción respecto a las estrategias, objetivos y metas de responsabilidad social de la Estación. En contraste, el administrador y el proveedor mostraron un fuerte respaldo al seleccionar "de acuerdo y totalmente de acuerdo," respectivamente, lo cual indica que perciben claramente el compromiso de la EDS hacia la responsabilidad social.

Tabla 3

Participación eficaz de los empleados en actividades de RSE

GOBERNANZA DE LA ORGANIZACIÓN: Promueve la participación eficaz de los empleados de todos los niveles, en las actividades de la organización relacionada con la responsabilidad social	1	2	3	4	5
	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Administrador				X	
Proveedor					X
Trabajador 1				X	
Trabajador 2				X	
Trabajador 3				X	
Trabajador 4				X	
Trabajador 5				X	
Clientes				X	

Los resultados de la tabla muestran una fuerte percepción positiva de todos los involucrados. Este análisis indica que, en general, tanto los actores internos como externos reconocen y valoran los esfuerzos de la estación de servicio para involucrar a sus empleados en las actividades de responsabilidad social.

Tabla 4

Medios para integrar la política de derechos humanos de la estación

DERECHOS HUMANOS: Se tienen los medios para integrar la política de derechos humanos en toda la organización	1	2	3	4	5
	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Administrador				X	
Proveedor					X
Trabajador 1			X		
Trabajador 2				X	
Trabajador 3			X		
Trabajador 4			X		
Trabajador 5				X	
Clientes				X	

Para este ítem, las respuestas de los encuestados revelan una percepción variada sobre la integración de la política de derechos humanos en la EDS. Se puede observar que, en la mayoría de los trabajadores, es donde se presenta cierta debilidad, al desconocer los esfuerzos de la administración en este aspecto. Esta triangulación de respuestas sugiere que, aunque la percepción general sobre la integración de los derechos humanos en la entidad es positiva, existe una necesidad de mejorar la comunicación y la comprensión interna sobre estos esfuerzos para asegurar un compromiso más uniforme entre todos los empleados.

Tabla 5

Acciones para tratar los impactos negativos de las decisiones y actividades en la EDS

DERECHOS HUMANOS: Se toman acciones para tratar los impactos negativos de sus decisiones y actividades	1	2	3	4	5
	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Administrador				X	
Proveedor					X
Trabajador 1				X	
Trabajador 2				X	
Trabajador 3			X		
Trabajador 4				X	
Trabajador 5				X	

Se observa una variedad de percepciones entre los diferentes grupos encuestados respecto a si se toman acciones para tratar los impactos negativos de las decisiones y actividades de la EDS. Sin embargo, la gran mayoría está “de acuerdo y totalmente de acuerdo”. Estas respuestas reflejan una evaluación variada pero predominantemente favorable de las iniciativas de la Estación para abordar los impactos negativos de sus operaciones.

Tabla 6

Política de respeto a los derechos humanos

DERECHOS HUMANOS: Cuenta la organización con una política de respeto a los derechos humanos.	1	2	3	4	5
	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Administrador				X	
Proveedor					X
Trabajador 1				X	
Trabajador 2				X	
Trabajador 3				X	
Trabajador 4				X	
Trabajador 5				X	
Clientes				X	

De acuerdo con las respuestas obtenidas sobre la política de respeto a los derechos humanos en la EDS, se puede observar que este aspecto es uno de los de mejor apreciación por parte de los involucrados, al no contar con respuestas negativas. Es claro que los derechos humanos prevalecen en la entidad, pero es necesario aclarar que todavía hace falta formalizar algunos procesos y documentos al interior de la organización que permitan mayor claridad y seguridad al momento de referirse a este ítem.

Tabla 7*Programas de formación para empleados sobre derechos humanos*

DERECHOS HUMANOS: Se implementan programas de formación para empleados sobre los aspectos de derechos humanos relevantes para sus actividades.	1	2	3	4	5
	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Administrador		X			
Proveedor					X
Trabajador 1				X	
Trabajador 2			X		
Trabajador 3			X		
Trabajador 4			X		
Trabajador 5			X		
Clientes				X	

Se evidencia en la tabla anterior, una notable discrepancia entre los diferentes grupos consultados. Pero hay que tener en cuenta que es el administrador quien provee información de primera mano, sobre si se están haciendo o no, las actividades en la Estación de servicio y lo ratifican los trabajadores, pudiendo decir que esta es una de las mayores debilidades en la EDS, la falta de programas de formación sobre los derechos humanos, ya que aducen que si han recibido sobre otros aspectos como manejo de equipos y manipulación de material inflamable, uso correcto de las bombas, atención al cliente, etc.

Tabla 8*Pago equitativo por trabajo de valor equitativo*

PRÁCTICAS LABORALES: Proporciona un pago equitativo por un trabajo de valor equitativo	1	2	3	4	5
	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Administrador					X
Proveedor					X
Trabajador 1				X	
Trabajador 2				X	
Trabajador 3				X	
Trabajador 4				X	

Trabajador 5	X
Clientes	X

Sobre la equidad en las prácticas laborales, los resultados de la encuesta muestran una variedad de percepciones entre los diferentes grupos encuestados. Tanto el administrador como el proveedor están mayoritariamente alineados en la creencia de que se proporciona un pago equitativo por un trabajo de valor equitativo, en contraste, con los trabajadores y los clientes tienden a estar menos convencidos, aunque su percepción es "de acuerdo". Es interesante ver que los trabajadores creen que están siendo bien remunerados pero que podría ser mejor, aspecto que sería bueno entrar a revisar por parte de las directivas de la Estación.

Tabla 9

Derecho a cumplir horario laboral acordado según las leyes

PRÁCTICAS LABORALES: Se respeta el derecho de los trabajadores a cumplir el horario laboral normal o acordado, según las leyes, regulaciones o convenios colectivos	1	2	3	4	5
	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Administrador					X
Proveedor					X
Trabajador 1				X	
Trabajador 2				X	
Trabajador 3				X	
Trabajador 4				X	
Trabajador 5				X	
Clientes				X	

Al igual que en el ítem anterior, hay concordancia entre el administrador y el proveedor que se muestran totalmente de acuerdo con que se respetan los derechos de los trabajadores en cuanto al cumplimiento del horario laboral normal o acordado, según las leyes, regulaciones o convenios colectivos. Por su parte, los trabajadores, en su mayoría, están de acuerdo con esta afirmación, indicando que se sienten respetados en sus derechos laborales, aunque se sugiere que

podría haber algunas áreas de mejora. Esta coherencia en las respuestas de los diferentes grupos sugiere una práctica laboral sólida y alineada con las regulaciones vigentes, reforzando la confianza en las políticas de cumplimiento horario dentro de la EDS.

Tabla 10

Igualdad de oportunidades para todos los trabajadores

PRÁCTICAS LABORALES: Se asegura la igualdad de oportunidades para todos los trabajadores y no discriminar, ya sea directa o indirectamente, en ninguna práctica laboral	1	2	3	4	5
	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Administrador				X	
Proveedor					X
Trabajador 1				X	
Trabajador 2				X	
Trabajador 3				X	
Trabajador 4				X	
Trabajador 5				X	
Cientes				X	

Como se observa en la tabla, se evidencia una percepción general positiva entre los diferentes grupos de encuestados. Es significativo que ninguno de los encuestados eligiera las opciones de desacuerdo, totalmente en desacuerdo o ni de acuerdo ni en desacuerdo, lo que demuestra una percepción común de prácticas laborales justas y no discriminatorias. Esta alineación entre las respuestas de los diferentes grupos refuerza la credibilidad y efectividad de las políticas de igualdad de oportunidades implementadas por la Estación de Servicio de San Pablo.

Tabla 11

Control de riesgos para la salud y seguridad de las actividades de los trabajadores

PRÁCTICAS LABORALES: Se analizan y controlan los riesgos para la salud y la seguridad derivados de las actividades de los trabajadores.	1	2	3	4	5
	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

Administrador	X		
Proveedor			X
Trabajador 1	X		
Trabajador 2		X	
Trabajador 3	X		
Trabajador 4		X	
Trabajador 5	X		
Clientes		X	

Para este ítem, las percepciones son diversas y no tan favorables como se puede evidenciar. El más optimista es el proveedor, pero es un actor externo que quizás desconoce la realidad que si conocen a profundidad el administrador y los trabajadores. Este resultado es preocupante, pues las actividades que se realizan en la EDS son de alto riesgo, y la seguridad y salud de los trabajadores debe ser prioridad. Es por esto que. este aspecto de la dimensión Prácticas Laborales se debe tomar con seriedad y tomar las acciones necesarias para mejorar.

Tabla 12

Acceso al desarrollo de habilidades, formación y aprendizaje práctico

PRÁCTICAS LABORALES: Se proporciona a todos los trabajadores, en todas las etapas de su experiencia laboral, acceso al desarrollo de habilidades, formación y aprendizaje práctico y oportunidades para la promoción profesional, de manera equitativa y no discriminatoria.	1	2	3	4	5
	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Administrador				X	
Proveedor					X
Trabajador 1			X		
Trabajador 2			X		
Trabajador 3				X	
Trabajador 4			X		
Trabajador 5			X		
Clientes				X	

Aunque la percepción del administrador y del proveedor es positiva, hay una gran parte de los trabajadores que no lo ven así, es posible que existan estas oportunidades para los

trabajadores, pero es preocupante que ellos lo desconozcan, porque se están perdiendo de alternativas para crecer y desarrollarse con el apoyo de la EDS. Si aceptan que reciben algunas capacitaciones muy cortas más asociadas al desarrollo de sus actividades cotidianas, pero argumentan que hace falta más apoyo para la formación para la promoción profesional.

Tabla 13

Identificación de fuentes de contaminación y residuos

MEDIO AMBIENTE: Se identifican las fuentes de contaminación y residuos relacionadas con sus actividades	1	2	3	4	5
	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Administrador				X	
Proveedor					X
Trabajador 1				X	
Trabajador 2				X	
Trabajador 3				X	
Trabajador 4				X	
Trabajador 5				X	
Clientes				X	

Estos resultados podrían catalogarse como otra fortaleza de la EDS, ya que como se observa en la tabla de triangulación, los proveedores, que están totalmente de acuerdo, demuestran una fuerte confianza en que la estación de servicios realiza una identificación adecuada y exhaustiva de estos factores medioambientales. El administrador, los trabajadores y los clientes también concuerdan con esta afirmación, aunque con menor intensidad, lo que sugiere una aceptación generalizada de que se están tomando medidas efectivas para identificar y gestionar las fuentes de contaminación y residuos. En consenso se apunta a un compromiso significativo por parte de la Estación de Servicios de San Pablo hacia la gestión ambiental.

Tabla 14*Registro de las fuentes de contaminación significativas*

MEDIO AMBIENTE: Se mide, registra e informa, acerca de las fuentes de contaminación significativas el consumo de agua, la generación de residuos y el consumo de energía.	1	2	3	4	5
	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Administrador				X	
Proveedor					X
Trabajador 1				X	
Trabajador 2				X	
Trabajador 3				X	
Trabajador 4				X	
Trabajador 5				X	
Clientes				X	

El administrador, trabajadores y clientes expresan su acuerdo con que se miden, registran e informan las fuentes de contaminación significativas, el consumo de agua, la generación de residuos y el consumo de energía. Este acuerdo por parte de estos grupos de interés indica una percepción bastante favorable de las prácticas ambientales implementadas por la estación de servicio y su eficacia en la gestión de los recursos y la minimización de impactos negativos.

Por su parte, los proveedores muestran un nivel de acuerdo aún mayor, posicionándose en "totalmente de acuerdo", demostrando que la estación de servicio tiene un gran compromiso con el medio ambiente cumpliendo con este aspecto.

Tabla 15*Medidas de eficiencia en los recursos para reducir el uso de energía, agua y otros*

MEDIO AMBIENTE: Se implementan medidas de eficiencia en los recursos para reducir el uso de energía, agua y otros recursos, teniendo en cuenta indicadores de mejores prácticas y otros niveles de referencia	1	2	3	4	5
	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Administrador				X	
Proveedor					X
Trabajador 1				X	
Trabajador 2				X	

Trabajador 3	X	
Trabajador 4		X
Trabajador 5	X	
Clientes		X

Este ítem, también genera cierta preocupación ya que el administrador y la mayor parte de los trabajadores básicamente niegan o desconocen que se estén implementando medidas eficientes para reducir el uso de energía, agua y otros recursos en donde se tengan en cuenta indicadores de mejores prácticas, por lo que se convierte en un aspecto al que hay que brindarle atención prioritaria si se desea mejorar esta dimensión fundamental de la Responsabilidad Social, como es el medio ambiente.

Tabla 16

Promoción del consumo sostenible

MEDIO AMBIENTE: Se promueve el consumo sostenible	1	2	3	4	5
	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Administrador			X		
Proveedor					X
Trabajador 1			X		
Trabajador 2			X		
Trabajador 3			X		
Trabajador 4				X	
Trabajador 5			X		
Clientes				X	

Según la evaluación de diferentes partes interesadas dentro de la organización, la promoción del consumo sostenible en relación con el medio ambiente muestra una alta aceptación por parte solamente del proveedor, quien están “totalmente de acuerdo” con esta iniciativa, respaldando activamente prácticas que minimicen el impacto ambiental. Los trabajadores, en su mayoría, al igual que el administrador, están en la mitad, es decir, una

posición clara ni a favor ni en contra, manteniendo una postura neutral. reflejando una preocupación compartida por las prácticas ambientales responsables. Lo que sugiere una necesidad de mayor compromiso o clarificación en cuanto a la implementación de políticas ambientales dentro de la Estación de Servicio.

Tabla 17

Identificación de fuentes directas e indirectas de emisiones de GEI

MEDIO AMBIENTE: Se identifican las fuentes directas e indirectas de acumulación de emisiones de GEI (Gases de efecto invernadero) y definen los límites (alcance) de sus responsabilidades	1	2	3	4	5
	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Administrador				X	
Proveedor					X
Trabajador 1				X	
Trabajador 2				X	
Trabajador 3				X	
Trabajador 4				X	
Trabajador 5				X	
Clientes				X	

Basado en los resultados de la encuesta sobre la gestión ambiental, se evidencia que los proveedores están altamente comprometidos con la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero (GEI), al igual que los administradores, trabajadores y clientes quienes concuerdan en su respuesta y expresan estar de acuerdo con las iniciativas que desde la estación de servicio, se adelantan para asumir responsabilidades directas e indirectas en la mitigación de dichas emisiones. Este patrón sugiere un compromiso generalizado dentro de la organización, con diferentes niveles de intensidad según el rol y la relación con la empresa, lo que refuerza la importancia de una colaboración integral para enfrentar los desafíos ambientales.

Tabla 18*Políticas para erradicar el soborno y la corrupción*

PRÁCTICAS JUSTAS DE OPERACIÓN: Se cuenta con políticas para erradicar el soborno y la corrupción y proporcionar incentivos por los avances en esas materias.	1	2	3	4	5
	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Administrador				X	
Proveedor					X
Trabajador 1			X		
Trabajador 2			X		
Trabajador 3				X	
Trabajador 4				X	
Trabajador 5					
Clientes				X	

Con relación a las prácticas justas de operación, planteado en el ítem 6.6 de la Norma ISO 26000, se observa una notable discrepancia entre los diferentes grupos de interés dentro de la Estación de servicio. En su mayoría tanto el administrador, como el proveedor, los clientes y algunos de los trabajadores coinciden en que, si se cuenta con políticas para erradicar el soborno y la corrupción, sin embargo, es preocupante que dos de los trabajadores, quizás desconocedores del tema, manifiestan que no estar de acuerdo ni en desacuerdo. Es importante abordar estas divergencias al interior de la EDS y asegurar una comprensión y compromiso uniformes en toda la entidad para fortalecer la integridad y la transparencia en todas las operaciones.

Tabla 19*Sistema eficaz para luchar contra la corrupción*

PRÁCTICAS JUSTAS DE OPERACIÓN: Se establece y mantiene un sistema eficaz para luchar contra la corrupción.	1	2	3	4	5
	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Administrador				X	
Proveedor					X
Trabajador 1				X	
Trabajador 2				X	

Trabajador 3	X
Trabajador 4	X
Trabajador 5	X
Clientes	X

De manera favorable se da respuesta a este ítem, ya que como se puede ver, todos los involucrados están de acuerdo con que el sistema de la EDS para mantener la lucha contra la corrupción es eficaz.

Tabla 20

Violaciones de las políticas de la EDS y tratamientos inmorales

PRÁCTICAS JUSTAS DE OPERACIÓN: Se alienta a los empleados, socios, representantes y proveedores a que informen sobre violaciones de las políticas de la organización y tratamientos inmorales	1	2	3	4	5
	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Administrador				X	
Proveedor					X
Trabajador 1				X	
Trabajador 2				X	
Trabajador 3				X	
Trabajador 4				X	
Trabajador 5				X	
Clientes				X	

Se destaca un interesante y favorable consenso entre los proveedores, quienes están "totalmente de acuerdo" y los demás actores involucrados, quienes están "de acuerdo" con alentar a empleados, socios, representantes y proveedores a informar sobre violaciones de políticas y tratamientos inmorales dentro de la organización. Para la estación de servicio de San Pablo, es fundamental que estas apreciaciones sean positivas, ya que no solo fortalece la integridad y la transparencia dentro del negocio, sino que también ayuda a prevenir actividades ilegales como el fraude, el soborno y otras prácticas corruptas que podrían dañar la reputación y la confianza de los clientes. Además, fomenta un ambiente laboral ético y seguro, promoviendo

el cumplimiento normativo y asegurando el bienestar tanto de empleados como de la comunidad servida.

Tabla 21

Actividades en coherencia con las leyes y regulaciones

PRÁCTICAS JUSTAS DE OPERACIÓN: Se realiza actividades de manera coherente con las leyes y regulaciones en materia de competencia y coopera con las autoridades competentes.	1	2	3	4	5
	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Administrador				X	
Proveedor				X	
Trabajador 1				X	
Trabajador 2				X	
Trabajador 3				X	
Trabajador 4				X	
Trabajador 5				X	
Clientes				X	

Es la primera vez, hasta el momento que se refleja una uniformidad total en las apreciaciones dadas por los involucrados de la EDS, todos están “de acuerdo” en que las actividades que se realizan al interior de la estación son coherentes con las leyes y regulaciones en materia de competencia y cooperación con las autoridades competentes. Situación favorable que refleja el compromiso por hacer las cosas bien y de forma correcta.

Tabla 22

Conciencia del contexto social aprovechando condiciones sociales

PRÁCTICAS JUSTAS DE OPERACIÓN: Hay consciencia del contexto social en el que se opera y no se aprovecha de condiciones sociales, como la pobreza, para lograr una ventaja competitiva desleal.	1	2	3	4	5
	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Administrador				X	
Proveedor				X	
Trabajador 1				X	
Trabajador 2				X	

Trabajador 3	X
Trabajador 4	X
Trabajador 5	X
Cientes	X

En esta pregunta todos los encuestados, administrador, clientes, proveedores y trabajadores, están de acuerdo en que es importante no aprovecharse de dichas condiciones para obtener beneficios injustos. Este consenso resalta el compromiso compartido hacia la ética empresarial y la responsabilidad social, asegurando que las operaciones de la estación de servicio de gasolina en San Pablo se lleven a cabo de manera justa y respetuosa con todos los grupos involucrados, evitando prácticas que puedan explotar desigualdades sociales para obtener una ventaja competitiva indebida.

Tabla 23

Se involucra en prácticas confusas, engañosas o fraudulentas

ASUNTO DE CONSUMIDORES: Se involucra en prácticas que sean confusas, engañosas, fraudulentas o injustas, ¿incluida la omisión de información esencial.	1	2	3	4	5
	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Administrador	X				
Proveedor		X			
Trabajador 1	X				
Trabajador 2	X				
Trabajador 3	X				
Trabajador 4	X				
Trabajador 5	X				
Cientes		X			

En este ítem a diferencia de los demás, se espera que los encuestados respondan mayormente que están “totalmente en desacuerdo” y esa fue la tendencia, sin embargo, el proveedor y los clientes contestaron “en desacuerdo”, como si todavía quedara algo de duda en la respuesta. Es de vital importancia establecer políticas claras y comunicarlas eficazmente dentro

de la estación de servicio de gasolina, asegurando que todas las partes estén alineadas en la protección y el respeto hacia los consumidores, evitando cualquier forma de práctica que pueda ser percibida como confusa, engañosa, fraudulenta o injusta.

Tabla 24

Transmisión de información en materia de seguridad a los consumidores

ASUNTO DE CONSUMIDORES: Se transmite a los consumidores información vital en materia de seguridad, utilizando, cuando sea posible, símbolos, preferiblemente aquellos que han sido acordados internacionalmente, de forma adicional a la información escrita en forma de texto.	1	2	3	4	5
	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Administrador			X		
Proveedor					X
Trabajador 1				X	
Trabajador 2				X	
Trabajador 3				X	
Trabajador 4				X	
Trabajador 5				X	
Clientes				X	

Como se evidencia en esta tabla de triangulación de la información de los resultados de los diferentes encuestados, las respuestas difieren un poco, el administrador argumenta su respuesta al decir que hace falta señalización, que la existente no es suficiente, sin embargo, para los trabajadores, proveedor y clientes es un aspecto que está bien, pero que podría mejorar.

Tabla 25

Análisis de quejas mejoran las prácticas para responder a ellas

ASUNTO DE CONSUMIDORES: Analiza las quejas y mejora las prácticas para responder a ellas.	1	2	3	4	5
	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Administrador				X	
Proveedor					X
Trabajador 1			X		

Trabajador 2	X	
Trabajador 3	X	
Trabajador 4	X	
Trabajador 5		X
Cientes		X

De acuerdo con la tabla, se observa una clara discrepancia en la percepción de las prácticas de análisis de quejas y mejora continua. El proveedor está “totalmente de acuerdo”, destacando su fuerte satisfacción y aprobación hacia las medidas implementadas. Esta opinión es compartida por el administrador, un trabajador y los clientes, quienes también consideran que las prácticas son adecuadas ya que se inclinaron por la opción “de acuerdo. Sin embargo, hay una notable neutralidad entre cuatro trabajadores, quienes optaron por la opción "ni de acuerdo ni en desacuerdo", lo que podría indicar una falta de visibilidad o impacto directo de estas prácticas en su labor diaria. Es importante resaltar que no hubo respuestas negativas, lo que sugiere que, en general, no existe una percepción desfavorable sobre el manejo de quejas y la implementación de mejoras.

Tabla 26

Operación transparente proporcionando información de precios y cargos

ASUNTO DE CONSUMIDORES: Opera de manera transparente, proporcionando información relacionada con el establecimiento de precios y cargos.	1	2	3	4	5
	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Administrador				X	
Proveedor					X
Trabajador 1				X	
Trabajador 2			X		
Trabajador 3				X	
Trabajador 4			X		
Trabajador 5				X	
Cientes			X		

Al igual que en el ítem anterior, las respuestas entre los diferentes actores varían, dejando ver que hay una situación de fondo que se debe analizar, además el aspecto abordado es de especial cuidado. En dos de los trabajadores y en los clientes hay una posición menos enfática con relación a la transparencia al momento de brindar información de precios y cargos, ya que manifiestan no entender en ciertos casos por qué se cambia el precio del combustible sin razón alguna. En conjunto, aunque no se observan percepciones negativas significativas, es necesario mejorar la comunicación hacia ciertos grupos, como los clientes y trabajadores de parte de las directivas de la Estación de servicio.

Tabla 27

Relaciones transparentes con funcionarios del Gobierno Local

PARTICIPACIÓN ACTIVA Y DESARROLLO DE LA COMUNIDAD: Mantiene relaciones transparentes con funcionarios del gobierno local y representantes políticos, sin sobornos o influencias indebidas	1	2	3	4	5
	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Administrador					X
Proveedor					X
Trabajador 1				X	
Trabajador 2				X	
Trabajador 3				X	
Trabajador 4				X	
Trabajador 5				X	
Clientes				X	

Para la pregunta del ítem 6.8 "Participación activa y desarrollo de la comunidad: Mantiene relaciones transparentes con funcionarios del gobierno local y representantes políticos, sin sobornos o influencias indebidas", los resultados de la encuesta indican un alto nivel de satisfacción y confianza entre los diferentes grupos encuestados. Tanto el administrador como el proveedor han respondido "totalmente de acuerdo", mientras que los trabajadores y los clientes han seleccionado "de acuerdo". Ningún encuestado ha optado por las opciones "ni de acuerdo ni

en desacuerdo", "en desacuerdo" o "totalmente en desacuerdo". Esta unanimidad sugiere que la estación de servicios de San Pablo mantiene prácticas éticas y transparentes en sus relaciones con los funcionarios y representantes políticos, lo cual es una indicación positiva del buen funcionamiento y la integridad de la Estación.

Tabla 28

Conservación y protección del patrimonio cultural

PARTICIPACIÓN ACTIVA Y DESARROLLO DE LA COMUNIDAD: Ayuda a conservar y proteger el patrimonio cultural, especialmente en aquellos lugares donde las actividades de la organización puedan tener un impacto sobre el mismo.	1	2	3	4	5
	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Administrador				X	
Proveedor					X
Trabajador 1			X		
Trabajador 2			X		
Trabajador 3			X		
Trabajador 4			X		
Trabajador 5				X	
Clientes				X	

Se percibe una percepción positiva de las acciones de la organización para conservar y proteger el patrimonio cultural entre algunos grupos, como el administrador, el proveedor, un trabajador y los clientes. Por su parte, existe una percepción neutral entre una parte significativa de los trabajadores. Esta diversidad de opiniones indica que la organización podría beneficiarse de fortalecer y comunicar mejor sus iniciativas y esfuerzos en la conservación del patrimonio cultural, asegurando que todos los empleados estén más conscientes y comprometidos con estas prácticas.

Tabla 29

Alianzas con organizaciones tales como universidades o laboratorios

PARTICIPACIÓN ACTIVA Y DESARROLLO DE LA COMUNIDAD: Considera involucrarse en alianzas con organizaciones, tales como universidades o laboratorios de investigación, para mejorar el desarrollo científico y tecnológico con contrapartes de la comunidad local, y emplear para esta tarea a personal local.	1	2	3	4	5
	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Administrador			X		
Proveedor					X
Trabajador 1			X		
Trabajador 2			X		
Trabajador 3			X		
Trabajador 4			X		
Trabajador 5					X
Clientes				X	

La evaluación de la pregunta sobre las alianzas con otras organizaciones muestra una diversidad de opiniones entre los encuestados. Mientras que el proveedor y un trabajador expresan un fuerte apoyo, reconociendo los beneficios potenciales de tales colaboraciones, la mayoría de los trabajadores y el administrador adoptan una posición neutral, posiblemente reflejando una falta de información o experiencia con este tipo de iniciativas. Los clientes, sin embargo, ven con buenos ojos la propuesta, lo que sugiere una percepción positiva de los beneficios que podrían derivarse de la mejora científica y tecnológica. Este análisis destaca la necesidad de mayor comunicación y evidencia de los beneficios de estas alianzas para fomentar un consenso más amplio y un apoyo más sólido entre todos los involucrados.

Tabla 30

Responsabilidades de pago de impuestos y suministro de información

PARTICIPACIÓN ACTIVA Y DESARROLLO DE LA COMUNIDAD: Cumple con las responsabilidades de pago de impuestos y proporciona a las autoridades la información necesaria para determinar correctamente los impuestos correspondientes.	1	2	3	4	5
	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Administrador				X	
Proveedor					X

Trabajador 1	X
Trabajador 2	X
Trabajador 3	X
Trabajador 4	X
Trabajador 5	X
Cientes	X

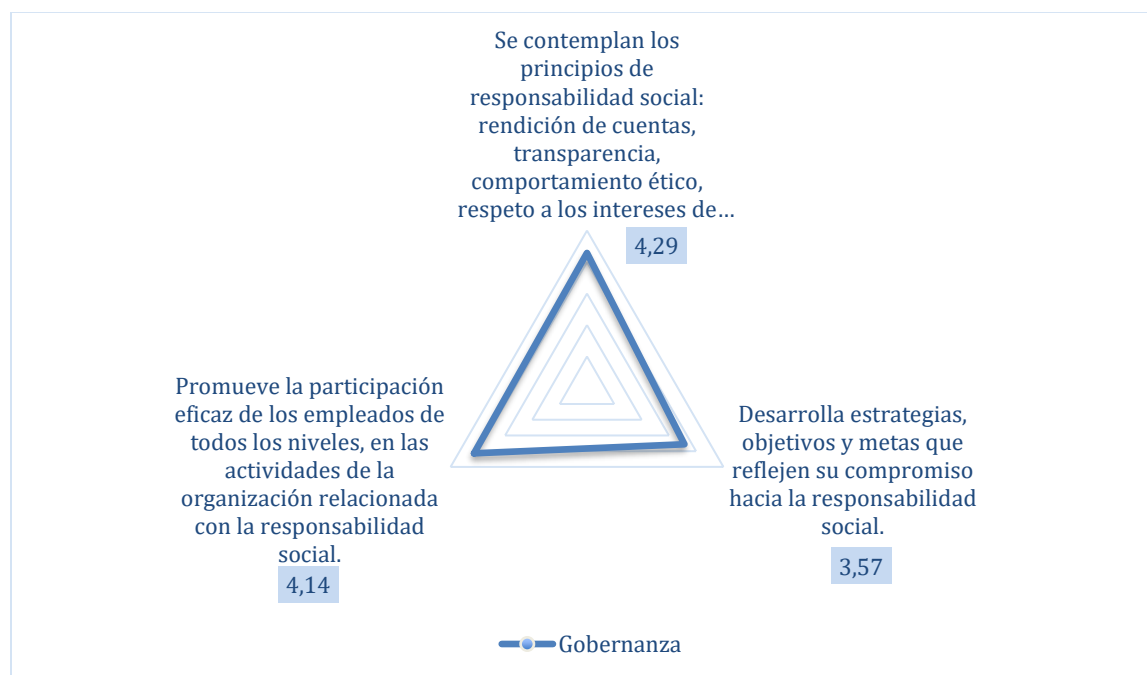
Es evidente el balance positivo que arroja este ítem. Este sentimiento es compartido por el administrador, los trabajadores y los clientes, quienes todos están de acuerdo con la afirmación. Esta unanimidad sugiere que la organización es percibida de manera uniforme como responsable y transparente en sus prácticas fiscales, lo cual fortalece la confianza y la reputación tanto internamente como externamente.

4.3.1 Análisis de los estadísticos descriptivos de la encuesta de Responsabilidad Social Empresarial aplicable a la estación de servicio

Para llevar a cabo el tratamiento cuantitativo de los resultados obtenidos durante la aplicación de encuestas al cliente interno de la estación de servicio se emplearon técnicas de análisis descriptivo cuyo objetivo fue brindar validez a la información recopilada, para lo cual se procesaron los datos con el Software Estadístico SPSS a la muestra conformada por el administrador, proveedor, isleros y persona encargada de oficios varios del establecimiento. Bajo esa perspectiva, se tomaron como referencia los ejes Gobernanza, Prácticas Laborales, Derechos Humanos, Prácticas Justas de Operación, Medio Ambiente, Asuntos de los Consumidores y, Participación Activa y Desarrollo de la Comunidad en conformidad con los aspectos evaluados en la Norma ISO 26000 de 2010.

Tabla 33*Medias aritméticas eje Gobernanza*

	Media	Desv. Est.
Se contemplan los principios de responsabilidad social: rendición de cuentas, transparencia, comportamiento ético, respeto a los intereses de las partes interesadas y respeto al principio de legalidad.	4.29	.49
Desarrolla estrategias, objetivos y metas que reflejen su compromiso hacia la responsabilidad social.	3.57	.79
Promueve la participación eficaz de los empleados de todos los niveles, en las actividades de la organización relacionada con la responsabilidad social.	4.14	.38
Media aritmética general	4.00	.47

Figura 38*Medias aritméticas eje Gobernanza*

La evaluación de los componentes del eje Gobernanza, refleja que la organización demuestra un fuerte compromiso con los principios fundamentales de la RSE obteniendo la puntuación más alta de 4.29 en la contemplación de principios como rendición de cuentas transparencia comportamiento ético respeto a los intereses de las partes interesadas y respeto al

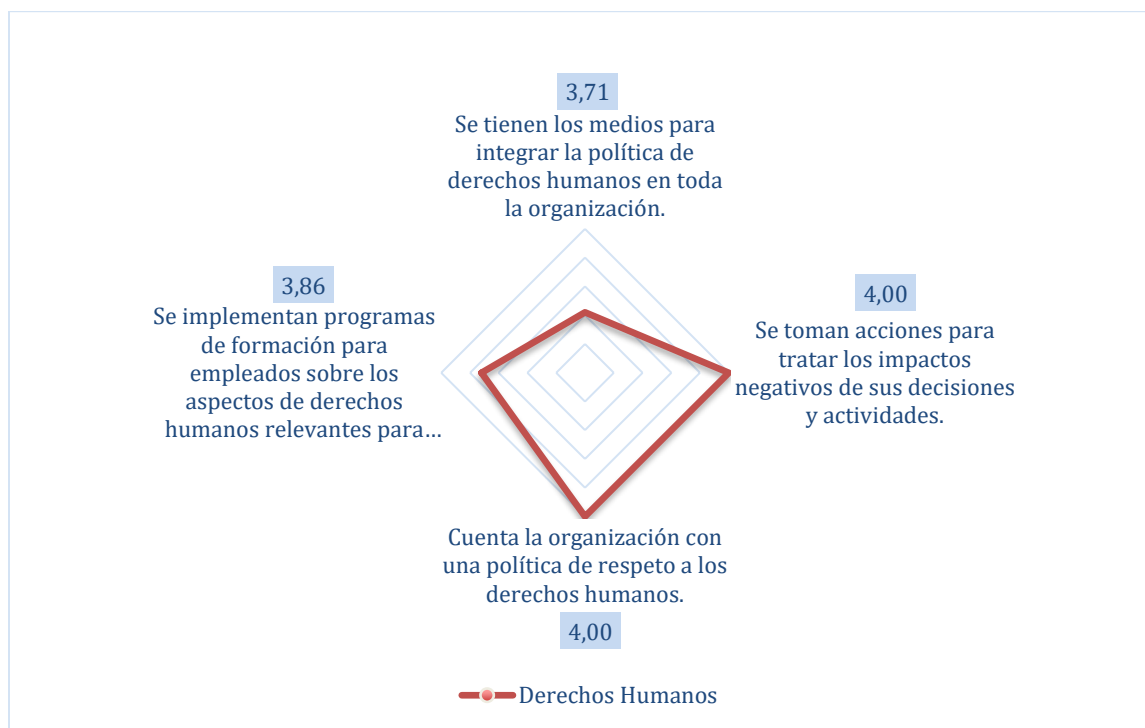
principio de legalidad esto sugiere que la empresa tiene una base sólida para sus prácticas de RSE y se adhiere a estándares éticos y legales rigurosos. Asimismo, la organización muestra un buen desempeño en la promoción de la participación eficaz de los empleados en actividades relacionadas con la responsabilidad social con una media de 4.14 lo que indica un enfoque inclusivo y participativo en la implementación de iniciativas de RSE.

Sin embargo, se observa una oportunidad de mejora en el desarrollo de estrategias objetivos y metas que reflejen el compromiso hacia la responsabilidad social con una media de 3.57 aunque este puntaje sigue siendo positivo sugiere que la organización podría beneficiarse de una planificación más estructurada y orientada a objetivos en sus esfuerzos de RSE. En general los resultados indican que la organización tiene una gobernanza sólida en términos de RSE con un fuerte énfasis en los principios fundamentales y la participación de los empleados, pero con espacio para mejorar en la planificación estratégica de sus iniciativas de responsabilidad social

Tabla 34

Medias aritméticas eje Derechos Humanos

	Media	Desv. Est.
Se tienen los medios para integrar la política de derechos humanos en toda la organización.	3.71	.76
Se toman acciones para tratar los impactos negativos de sus decisiones y actividades.	4.00	.58
Cuenta la organización con una política de respeto a los derechos humanos.	4.00	.58
Se implementan programas de formación para empleados sobre los aspectos de derechos humanos relevantes para sus actividades.	3.86	.90
Media aritmética general	3.89	.56

Figura 39*Medias aritméticas eje Derechos Humanos*

En el ámbito de los derechos humanos, la EDS muestra un desempeño sólido con una media aritmética general de 3.89 y una desviación estándar de 0.56, lo que refleja un compromiso consistente con estos principios fundamentales destacan particularmente dos aspectos que obtuvieron una puntuación de 4.00. En primer lugar, la organización cuenta con una política de respeto a los derechos humanos, lo que establece una base firme para sus prácticas en esta área y en segundo lugar, se toman acciones concretas para abordar los impactos negativos de sus decisiones y actividades, lo que demuestra una actitud proactiva y responsable en la gestión de sus operaciones

La implementación de programas de formación para empleados sobre aspectos relevantes de derechos humanos recibió una puntuación de 3.86, indicando un enfoque positivo en la educación y sensibilización del personal. Sin embargo, se observa una oportunidad de mejora en la integración de la política de derechos humanos en toda la organización con una media de 3.71. Aunque este puntaje sigue siendo favorable, se sugiere que podrían reforzarse los mecanismos para asegurar una aplicación más uniforme de estas políticas en todos los niveles y áreas de la empresa en general. Estos resultados indican que la organización tiene un compromiso sólido con los derechos humanos con políticas establecidas y acciones concretas, pero aún hay margen para mejorar en la integración y formación en estos temas

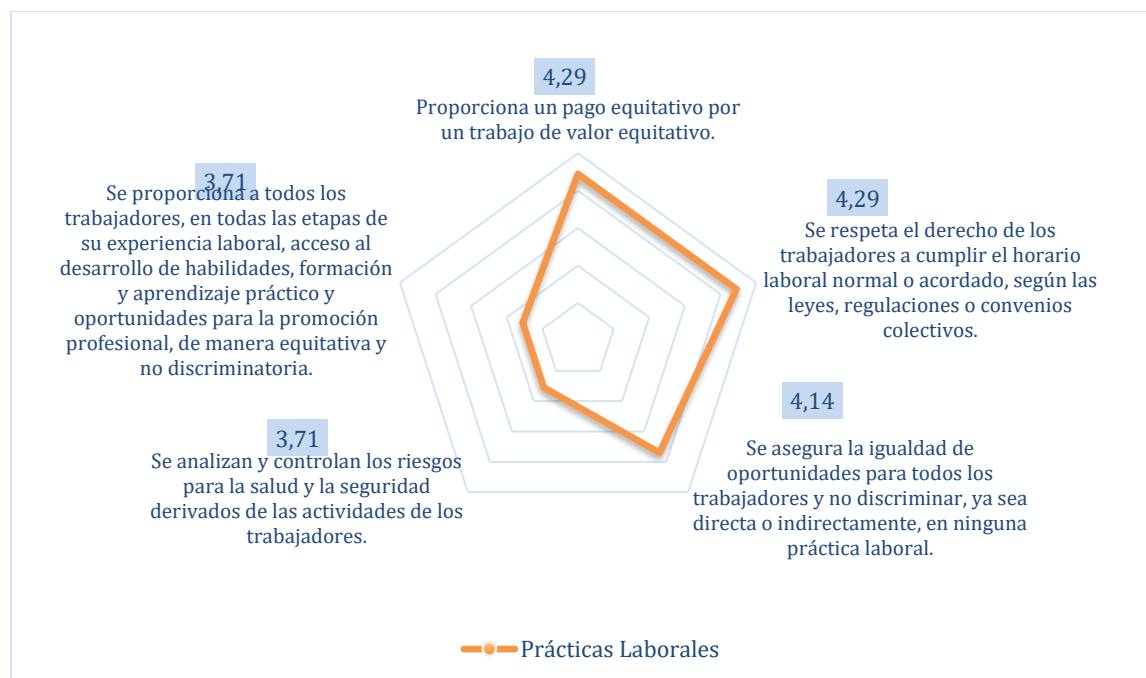
Tabla 315

Medias aritméticas eje Prácticas Laborales

	Media	Desv. Est.
Proporciona un pago equitativo por un trabajo de valor equitativo.	4.29	.49
Se respeta el derecho de los trabajadores a cumplir el horario laboral normal o acordado, según las leyes, regulaciones o convenios colectivos.	4.29	.49
Se asegura la igualdad de oportunidades para todos los trabajadores y no discriminar, ya sea directa o indirectamente, en ninguna práctica laboral.	4.14	.38
Se analizan y controlan los riesgos para la salud y la seguridad derivados de las actividades de los trabajadores.	3.71	.76
Se proporciona a todos los trabajadores, en todas las etapas de su experiencia laboral, acceso al desarrollo de habilidades, formación y aprendizaje práctico y oportunidades para la promoción profesional, de manera equitativa y no discriminatoria.	3.71	.76
Media aritmética general	4.03	.47

Figura 40

Medias aritméticas eje Prácticas Laborales



En el eje de Prácticas Laborales la organización demuestra un desempeño notable con una media aritmética general de 4.03 y una desviación estándar de 0.47, lo que indica un compromiso sólido y consistente con las buenas prácticas en el ámbito laboral. En esa medida, sobresalen dos aspectos que obtuvieron la puntuación más alta de 4.29; en primer lugar, la organización proporciona un pago equitativo por un trabajo de valor equitativo lo que refleja un fuerte compromiso con la justicia salarial. En segundo lugar, se respeta el derecho de los trabajadores a cumplir el horario laboral normal o acordado según las leyes regulaciones o convenios colectivos, lo que demuestra un respeto fundamental por los derechos laborales y el equilibrio entre trabajo y vida personal. Asimismo, la organización muestra un alto nivel de compromiso con la igualdad de oportunidades y la no discriminación en las prácticas laborales con una puntuación de 4.14.

Por otro lado, se identifican áreas con potencial de mejora, aunque aún con puntajes favorables de 3.71; estas incluyen el análisis y control de riesgos para la salud y la seguridad derivados de las actividades de los trabajadores, así como la provisión de acceso equitativo al desarrollo de habilidades formación y oportunidades de promoción profesional. Estos aspectos, aunque positivos, sugieren que la organización podría beneficiarse de una mayor atención a la seguridad laboral y al desarrollo profesional de sus empleados. En general, los resultados indican que la organización mantiene prácticas laborales sólidas, con un fuerte énfasis en la equidad salarial, el respeto a los horarios laborales y la no discriminación. Sin embargo, hay margen para fortalecer las iniciativas relacionadas con la seguridad laboral y el desarrollo profesional de los trabajadores.

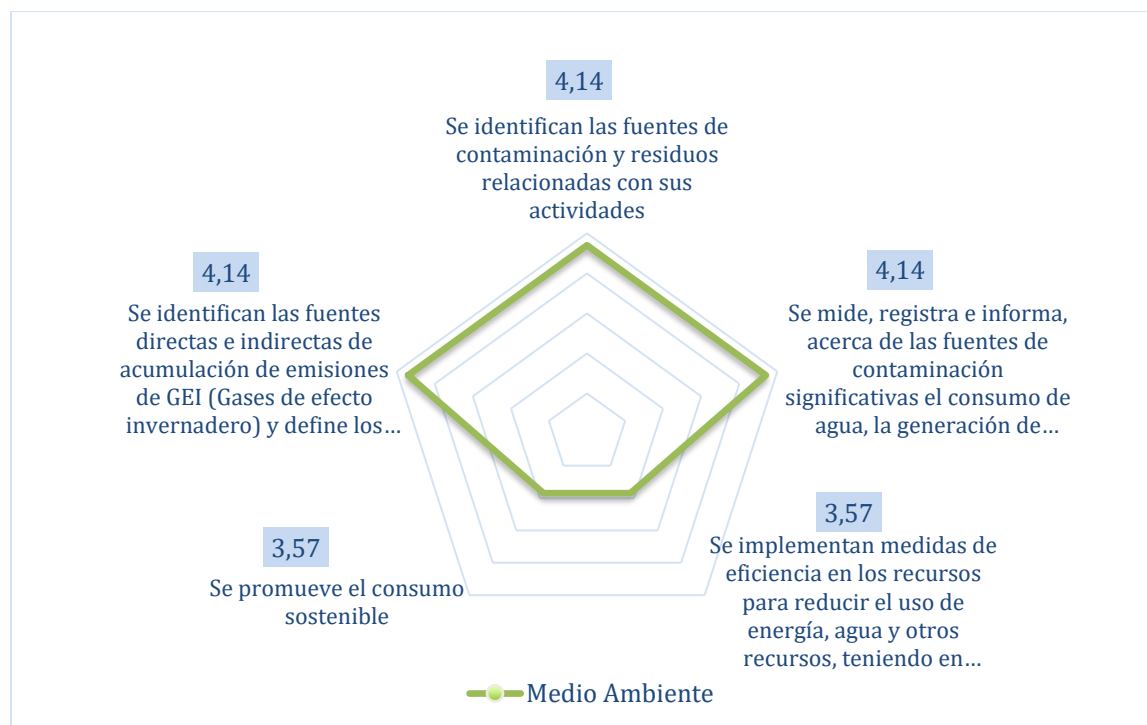
Tabla 36

Medias aritméticas eje Medio Ambiente

	Media	Desv. Est.
Se identifican las fuentes de contaminación y residuos relacionadas con sus actividades	4.14	.38
Se mide, registra e informa, acerca de las fuentes de contaminación significativas el consumo de agua, la generación de residuos y el consumo de energía.	4.14	.38
Se implementan medidas de eficiencia en los recursos para reducir el uso de energía, agua y otros recursos, teniendo en cuenta indicadores de mejores prácticas y otros niveles de referencia	3.57	.79
Se promueve el consumo sostenible	3.57	.79
Se identifican las fuentes directas e indirectas de acumulación de emisiones de GEI (Gases de efecto invernadero) y define los límites (alcance) de sus responsabilidades	4.14	.38
Media aritmética general	3.91	.51

Figura 41

Medias aritméticas eje Medio Ambiente



En el eje de Medio Ambiente, la organización muestra un desempeño positivo con una media aritmética general de 3.91 y una desviación estándar de 0.51, lo que indica un compromiso consistente con las prácticas ambientales responsables. Destacan particularmente tres aspectos que obtuvieron una puntuación de 4.14; en primer lugar, la organización identifica eficazmente las fuentes de contaminación y residuos relacionadas con sus actividades. Mientras tanto, en segundo lugar, se lleva a cabo una medición registro e informe detallado sobre las fuentes de contaminación significativas, el consumo de agua la generación de residuos y el consumo de energía por último se identifican las fuentes directas e indirectas de acumulación de emisiones de gases de efecto invernadero y se definen los límites de sus responsabilidades. Estos resultados sugieren que la empresa tiene un enfoque proactivo y meticuloso en la gestión de su impacto ambiental con un énfasis especial en la monitorización y la transparencia

Sin embargo, se observan áreas con oportunidades de mejora que recibieron una puntuación de 3.57, estas incluyen la implementación de medidas de eficiencia en los recursos para reducir el uso de energía agua y otros recursos, y la promoción del consumo sostenible. Aunque estos puntajes siguen siendo favorables, indican que la organización podría beneficiarse de un enfoque más agresivo en la reducción del consumo de recursos y en la promoción de prácticas sostenibles, tanto internamente como en su cadena de valor. Estos resultados muestran que la organización tiene una base sólida en sus prácticas ambientales, con un fuerte énfasis en la identificación y medición de impactos, pero aún hay margen para mejorar en la implementación de medidas de eficiencia y en la promoción activa de la sostenibilidad

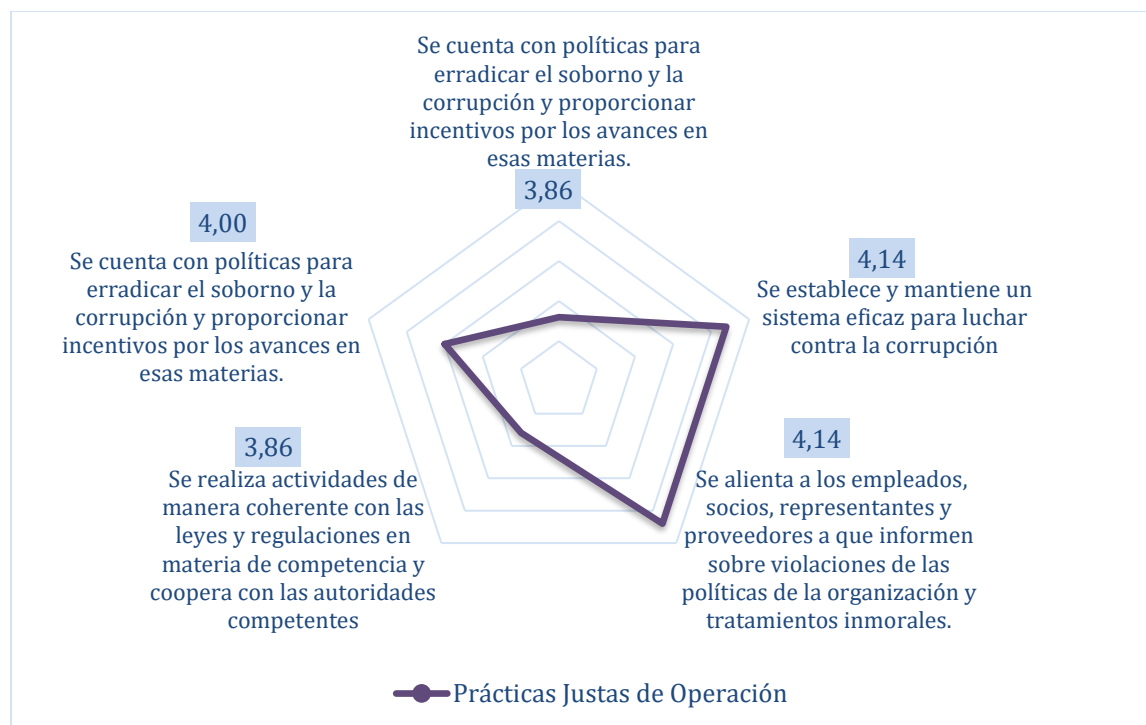
Tabla 37

Medias aritméticas eje Prácticas Justas de Operación

	Media	Desv. Est.
Se cuenta con políticas para erradicar el soborno y la corrupción y proporcionar incentivos por los avances en esas materias.	3.86	.69
Se establece y mantiene un sistema eficaz para luchar contra la corrupción	4.14	.38
Se alienta a los empleados, socios, representantes y proveedores a que informen sobre violaciones de las políticas de la organización y tratamientos inmorales.	4.14	.38
Se realiza actividades de manera coherente con las leyes y regulaciones en materia de competencia y coopera con las autoridades competentes	3.86	.38
Se cuenta con políticas para erradicar el soborno y la corrupción y proporcionar incentivos por los avances en esas materias.	4.00	.00
Media aritmética general	4.00	.28

Figura 42

Medias aritméticas eje Prácticas Justas de Operación



En el ámbito de las Prácticas Justas de Operación, la EDS demuestra un desempeño sólido con una media aritmética general de 4.00 y una desviación estándar de 0.28, lo que refleja un compromiso firme y consistente con la ética empresarial y la integridad en sus operaciones. De esa forma, sobresalen dos aspectos que obtuvieron la puntuación más alta de 4.14; por un lado, la estación ha establecido y mantiene un sistema eficaz para luchar contra la corrupción, lo que indica un enfoque proactivo en la prevención de prácticas deshonestas. Por otro lado, se alienta activamente a los empleados socios representantes y proveedores a informar sobre violaciones de las políticas de la organización y tratamientos inmorales lo que demuestra un compromiso con la transparencia y la rendición de cuentas en todos los niveles de la cadena de valor.

Adicionalmente, la estación muestra un fuerte compromiso con la erradicación del soborno y la corrupción obteniendo una puntuación de 4.00 en la implementación de políticas

específicas y la provisión de incentivos para avanzar en estas materias. Dicho resultado es particularmente notable, ya que presenta una desviación estándar de 0.00 indicando un consenso unánime entre los evaluadores sobre este aspecto las áreas con puntuaciones ligeramente más bajas, pero aún favorables de 3.86, incluyen la realización de actividades de manera coherente con las leyes y regulaciones en materia de competencia, así como la cooperación con las autoridades competentes y la implementación de políticas para erradicar el soborno y la corrupción. Los resultados indican que la organización mantiene un alto estándar en sus prácticas de operación con un fuerte énfasis en la lucha contra la corrupción, la promoción de la transparencia y el cumplimiento legal; aunque hay un pequeño margen para mejorar en algunos aspectos el desempeño general en este eje es notablemente positivo y consistente.

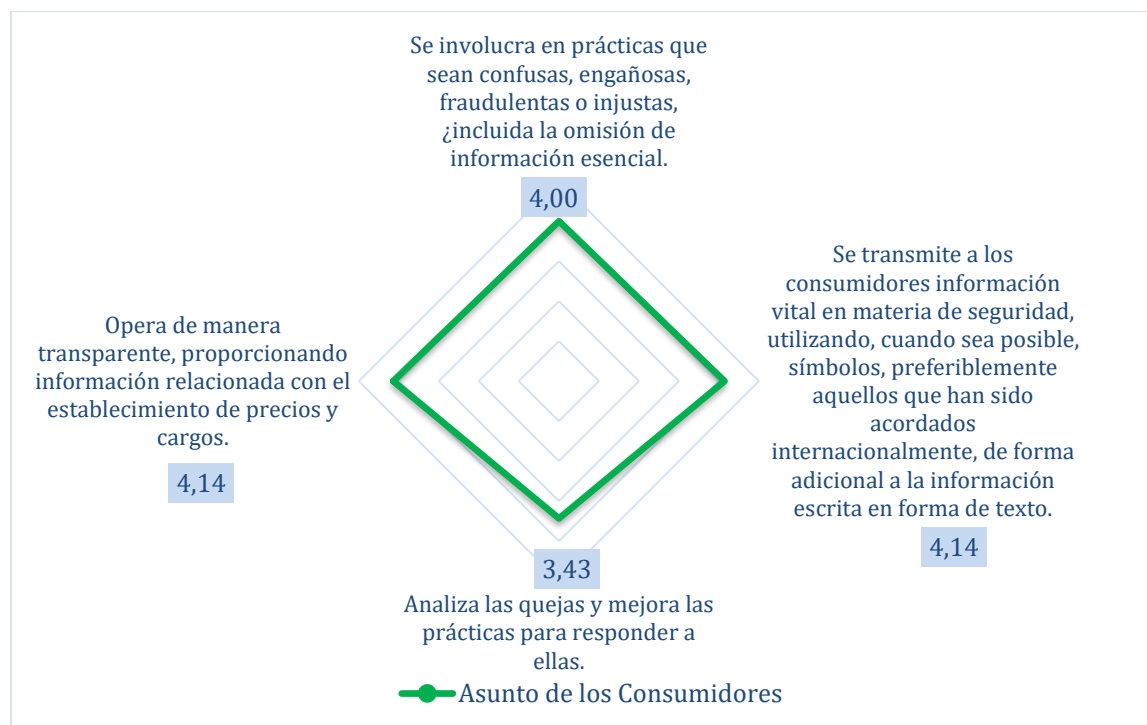
Tabla 38

Medias aritméticas eje Asunto de los Consumidores

	Media	Desv. Est.
Se involucra en prácticas que sean confusas, engañosas, fraudulentas o injustas, ¿incluida la omisión de información esencial.	4.00	.58
Se transmite a los consumidores información vital en materia de seguridad, utilizando, cuando sea posible, símbolos, preferiblemente aquellos que han sido acordados internacionalmente, de forma adicional a la información escrita en forma de texto.	4.14	.38
Analiza las quejas y mejora las prácticas para responder a ellas.	3.43	.79
Opera de manera transparente, proporcionando información relacionada con el establecimiento de precios y cargos.	4.14	.38
Media aritmética general	3.93	.49

Figura 43

Medias aritméticas eje Asunto de los Consumidores



En el eje de Asuntos de los consumidores, la Estación de servicio exhibe un desempeño generalmente positivo con una media aritmética general de 3.93 y una desviación estándar de 0.49, lo que indica un compromiso consistente con las prácticas responsables hacia los consumidores. En esa medida, destacan dos aspectos que obtuvieron la puntuación más alta de 4.14; en primer lugar, la organización se destaca en la transmisión de información vital en materia de seguridad a los consumidores utilizando símbolos acordados internacionalmente cuando es posible, lo que demuestra un compromiso con la comunicación clara y efectiva. En segundo lugar, la empresa opera con un alto nivel de transparencia proporcionando información detallada relacionada, con el establecimiento de precios y cargos; lo que sugiere un enfoque centrado en el consumidor con un énfasis en la seguridad y la transparencia.

Por otro lado, se observa una puntuación de 4.00 en la abstención de prácticas confusas, engañosas, fraudulentas o injustas, lo que indica un fuerte compromiso con la integridad en las relaciones con los consumidores. Sin embargo, se identifica un área de mejora significativa en el análisis de quejas y la mejora de prácticas para responder a ellas con una puntuación de 3.43, puntaje que, aunque sigue siendo favorable, sugiere que la organización podría beneficiarse de un enfoque más proactivo y sistemático en la gestión de retroalimentación y quejas de los consumidores. Los resultados obtenidos en este eje demuestran que la organización mantiene prácticas sólidas en cuanto a los asuntos de los consumidores, con un fuerte énfasis en la comunicación transparente y la integridad, pero se evidencia un margen para mejorar en la respuesta y el aprendizaje a partir de las quejas de los consumidores.

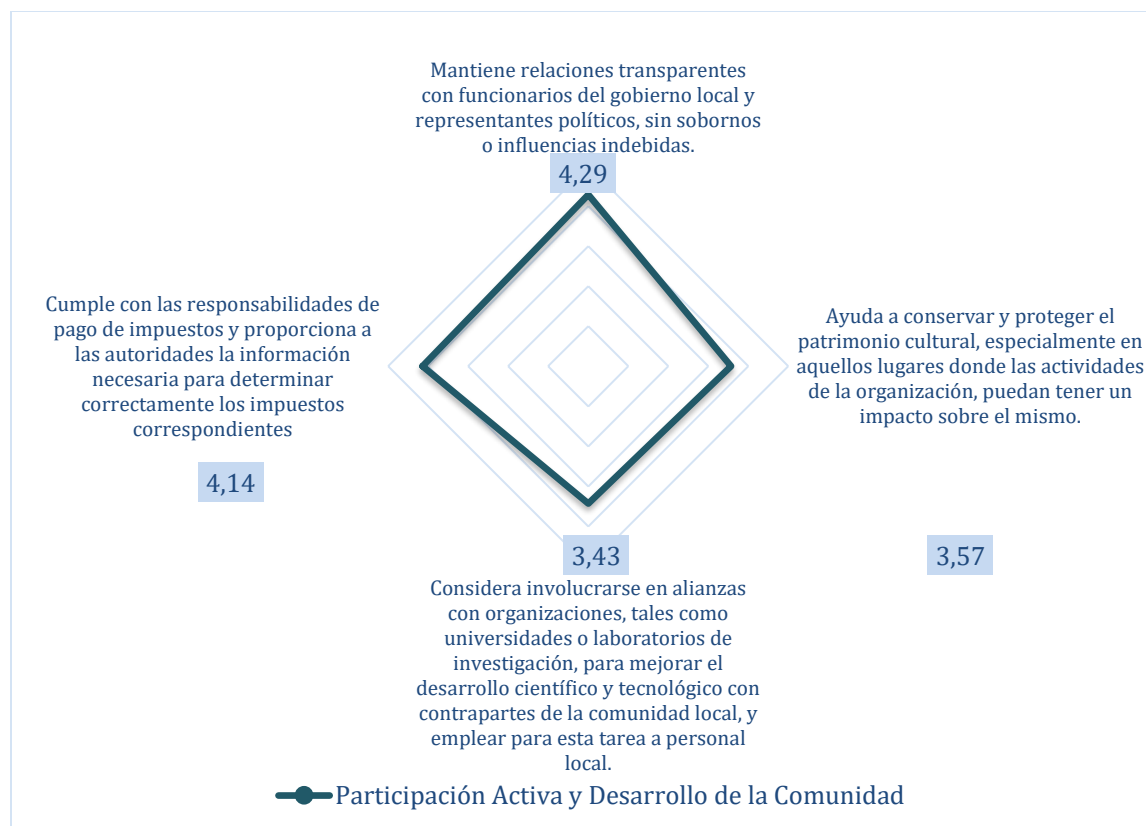
Tabla 39

Medias aritméticas eje Participación Activa y Desarrollo de la Comunidad

	Media	Desv. Est.
Mantiene relaciones transparentes con funcionarios del gobierno local y representantes políticos, sin sobornos o influencias indebidas.	4.29	.49
Ayuda a conservar y proteger el patrimonio cultural, especialmente en aquellos lugares donde las actividades de la organización puedan tener un impacto sobre el mismo.	3.57	.79
Considera involucrarse en alianzas con organizaciones, tales como universidades o laboratorios de investigación, para mejorar el desarrollo científico y tecnológico con contrapartes de la comunidad local, y emplear para esta tarea a personal local.	3.43	.79
Cumple con las responsabilidades de pago de impuestos y proporciona a las autoridades la información necesaria para determinar correctamente los impuestos correspondientes	4.14	.38
Media aritmética general	3.86	.56

Figura 44

Medias aritméticas eje Participación Activa y Desarrollo de la Comunidad



En lo que respecta al eje Participación Activa y Desarrollo de la Comunidad, el aspecto mejor calificado fue el de mantener relaciones transparentes con funcionarios del gobierno local y representantes políticos, sin recurrir a sobornos o influencias indebidas, con una media de 4.29. Esto sugiere prácticas generalmente éticas y transparentes por parte de las empresas. Otro aspecto con una alta calificación fue el cumplimiento de las responsabilidades fiscales y la provisión de información necesaria a las autoridades para la correcta determinación de los impuestos, con una media de 4.14, indicando un alto nivel de cumplimiento fiscal y transparencia.

En contraste, el compromiso con la conservación y protección del patrimonio cultural obtuvo una media de 3.57, sugiriendo variabilidad en las prácticas y espacio para mejora en esta área. El aspecto con la calificación más baja fue la colaboración con organizaciones como

universidades o laboratorios de investigación para mejorar el desarrollo científico y tecnológico con contrapartes de la comunidad local, con una media de 3.43, señalando un área donde las empresas podrían aumentar su participación y compromiso.

Figura 45

Medias aritméticas ejes de la Responsabilidad Social Empresarial



Las prácticas laborales se destacan como el eje mejor calificado, con una media de 4.03, indicando un desempeño sobresaliente en términos de condiciones de trabajo, salud y seguridad laboral, así como en el desarrollo profesional y bienestar de los empleados. Junto a esto, la gobernanza también obtuvo una alta calificación con una media de 4.00, reflejando estructuras y procesos sólidos para la toma de decisiones, transparencia y rendición de cuentas. Las prácticas justas de operación compartieron esta alta valoración, subrayando el compromiso de las empresas con la equidad en sus operaciones, la lucha contra la corrupción y el comportamiento ético en los negocios.

Por otro lado, la participación activa y el desarrollo de la comunidad fue el eje con la calificación más baja, con una media de 3.86. Esto sugiere que, aunque las empresas están haciendo esfuerzos en esta área, aún existe un considerable margen para mejorar su contribución y compromiso con el desarrollo social y económico de las comunidades locales. Los derechos humanos también se posicionaron en la parte baja de la escala, con una media de 3.89, indicando la necesidad de reforzar las políticas y prácticas que aseguren el respeto y la promoción de los derechos humanos tanto dentro como fuera de las organizaciones. Asimismo, el eje del medio ambiente, con una media de 3.91, sugiere que, aunque las empresas están tomando medidas para gestionar su impacto ambiental, es posible mejorar en áreas como la sostenibilidad y la reducción de la huella ecológica.

Tabla 40

ANOVA de un factor (Rol en la empresa)

		Suma de cuadrados	gl.	Media cuadrática	f	Sign.
Gobernanza	Entre Grupos	1,26	4	,31	8,50	,108
	Intra Grupos	,07	2	,04		
	Total	1,33	6			
Derechos Humanos	Entre Grupos	1,82	4	,45	21,79	,044
	Intra Grupos	,04	2	,02		
	Total	1,86	6			
Prácticas Laborales	Entre Grupos	1,29	4	,32	24,14	,040
	Intra Grupos	,03	2	,01		
	Total	1,31	6			
Medio Ambiente	Entre Grupos	1,48	4	,37	6,95	,130
	Intra Grupos	,11	2	,05		
	Total	1,59	6			
Prácticas Justas de Operación	Entre Grupos	,45	4	,11	8,50	,108
	Intra Grupos	,03	2	,01		
	Total	,48	6			
	Entre Grupos	1,46	4	,37	+Infinit	,000

Asuntos de los Consumidores	Intra Grupos	-5,55E-017	2	,00		
	Total	1,46	6			
Participación Activa y Desarrollo de la Comunidad	Entre Grupos	1,86	4	,46	1,0E+015	,000
	Intra Grupos	7,77E-016	2	4,44E+016		
	Total	1,86	6			

Nota. *El análisis de varianza (ANOVA) de un factor es un método estadístico para examinar las diferencias en las medias de tres o más grupos. Fuente. https://www.jmp.com/es_co/statistics-knowledge-portal/one-way-anova.html.*

Los ejes de derechos humanos, prácticas laborales, asuntos de los consumidores, y participación activa y desarrollo de la comunidad presentaron diferencias significativas en el análisis ANOVA del factor rol en la empresa de las personas encuestadas, mientras que los ejes de gobernanza, medio ambiente, y prácticas justas de operación no mostraron diferencias significativas. Esto sugiere que, según el rol en la empresa, las percepciones y evaluaciones de la RSE varían en ciertos aspectos específicos, destacando la necesidad de un enfoque diferenciado en la implementación y mejora de las prácticas de RSE según el contexto organizacional.

Tabla 41

ANOVA de un factor (Nivel de formación)

		Suma de cuadrados	gl.	Media cuadrática	f	Sign.
Gobernanza	Entre Grupos	1,25	4	,62	30,00	,004
	Intra Grupos	,08	2	,02		
	Total	1,33	6			
Derechos Humanos	Entre Grupos	1,45	4	,73	7,14	,048
	Intra Grupos	,41	2	,10		
	Total	1,86	6			
Prácticas Laborales	Entre Grupos	1,26	4	,63	50,57	,001
	Intra Grupos	,05	2	,01		

	Total	1,31	6			
Medio Ambiente	Entre Grupos	1,39	4	,69	13,89	,016
	Intra Grupos	,20	2	,05		
	Total	1,59	6			
Prácticas Justas de Operación	Entre Grupos	,42	4	,21	14,00	,016
	Intra Grupos	,06	2	,02		
	Total	,48	6			
Asuntos de los Consumidores	Entre Grupos	1,34	4	,67	21,43	,007
	Intra Grupos	,12	2	,03		
	Total	1,46	6			
Participación Activa y Desarrollo de la Comunidad	Entre Grupos	1,86	4	,93	7,6E+014	,000
	Intra Grupos	4,88E-015	2	1,22E-015		
	Total	1,86	6			

Por otro lado, todos los ejes evaluados (gobernanza, derechos humanos, prácticas laborales, medio ambiente, prácticas justas de operación, asuntos de los consumidores y participación activa y desarrollo de la comunidad) presentaron diferencias significativas en el análisis ANOVA de un factor basado en el nivel de formación. Esto sugiere que el nivel de formación influye significativamente en las percepciones y evaluaciones de la RSE, destacando la importancia de considerar el nivel educativo en el desarrollo e implementación de prácticas de RSE dentro de las organizaciones.

Determinar la dimensión de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) donde una empresa tiene el mayor compromiso social es crucial por varias razones. Esta identificación no solo ayuda a maximizar el impacto positivo de las iniciativas de RSE, sino que también alinea mejor las estrategias de la Estación de servicio con sus valores y los intereses de sus stakeholders (Blowfield & Murray, 2008).

4.3 Propuesta de mejoramiento en responsabilidad social empresarial para la estación de servicio de San Pablo, Norte de Santander, basado en la Norma ISO 26000.

Para la elaboración de la propuesta de mejoramiento se tuvieron en cuenta todas las dimensiones abordadas en la norma ISO 26000, sin embargo, se tuvo la precaución de abordar los aspectos por mejorar, producto del análisis del primer y segundo objetivo.

Esta propuesta de mejoramiento en Responsabilidad Social Empresarial (RSE) es fundamental para asegurar que las iniciativas y prácticas de la Estación de servicio de San Pablo, sean efectivas, relevantes y sostenibles a lo largo del tiempo (Echaide, 2009). Por lo tanto, se diseñó la siguiente tabla, que plasma las estrategias, organizadas por dimensiones y los tiempos para la ejecución de cada una de ellas.

Tabla 42

Propuesta de mejoramiento en RSE

Propuesta de Mejoramiento en RSE para la Estación de Servicio de San Pablo bajo la norma ISO 26000		
Descripción: La ISO 26000 es una guía internacional que ofrece orientación sobre la responsabilidad social empresarial (RSE) y abarca varios aspectos claves como la gobernanza organizacional, derechos humanos, prácticas laborales, medio ambiente, prácticas justas de operación, asuntos de consumidores y desarrollo comunitario. A continuación, se presenta una propuesta de mejoramiento en RSE para la Estación de Servicio de San Pablo, Norte de Santander, basada en la norma ISO 26000.		
Aspecto	Estrategia	Tiempo
	1. Gobernanza Organizacional	
Transparencia y Ética	Desarrollar políticas que promuevan la transparencia en todas las operaciones y decisiones de la estación de servicio EDS. Esto incluye la publicación de informes financieros, de sostenibilidad y de RSE de manera regular, por tal motivo	Desarrollo: 2 meses Revisión y aprobación: 1 mes Implementación: 3 meses

es importante que la estación implemente una política de transparencia.

Crear y difundir un código de conducta que detalle las expectativas éticas y de comportamiento para el proveedor y todos los empleados que hacen parte de la estación de servicio. Este código debe cubrir aspectos como la integridad, la honestidad y el respeto mutuo, que cada interesado debe cumplir.

Redacción: 1 mes
Revisión y
aprobación: 1 mes Difusión:
1 mes

Participación de las Partes Interesadas

Establecer un comité de RSE compuesto por representantes de diferentes grupos de interés, incluyendo empleados, el proveedor, clientes y miembros de la comunidad. Este comité debe reunirse trimestralmente para revisar el desempeño en RSE y proponer mejoras.

Selección de
miembros: 1 mes
Primera reunión y
establecimiento de
objetivos: 1 mes

Realizar reuniones periódicas y encuestas para recolectar opiniones y sugerencias de las partes interesadas, asegurando que sus necesidades y expectativas sean tomadas en cuenta en las decisiones empresariales.

Inicio en el 3er mes y
continuo trimestralmente.

2. Derechos Humanos

Política de Derechos Humanos

Crear una política de derechos humanos que se comprometa a respetar y promover los derechos fundamentales de todas las personas, tanto dentro como fuera de la Estación.

Desarrollo: 2 meses
Revisión y
aprobación: 1 mes Difusión:
1 mes

Asegurar que todos los empleados y directivos conozcan y cumplan con esta política planteada por la estación de servicio.

Difusión: 1 mes

Capacitación y Sensibilización

Implementar programas de capacitación sobre derechos humanos, abordando temas como la prevención de la discriminación, el acoso y la explotación laboral, además asegurar que los empleados la comprendan y obtengan el conocimiento de cómo estas capacitaciones contribuyen a las iniciativas de la estación de servicio.

Desarrollo del
programa: 2 meses
Inicio de la
capacitación: 3er mes y
continuo

Realizar campañas de sensibilización para promover una cultura de respeto y dignidad hacia todas las personas que utilizan el servicio, estas campañas deber ser internas y externas a la

Planeación y diseño
de la campaña: 2 meses
Lanzamiento: 5º mes
y continuo anualmente

estación de servicio, donde puedan participar todas las partes interesadas sobre los esfuerzos de responsabilidad social empresarial que adelanta la EDS, así mismo deben ser visuales a toda la comunidad.

Realizar informes de desempeños, estos informes deben ser publicados periódicamente sobre el desempeño en RSE comunicando los avances a todas las partes interesadas.

Cada 3° meses y continuo anual

Mantener una comunicación abierta y muy transparente sobre los logros, desafíos en la implementación de la responsabilidad social empresarial.

Cada 6° meses y continuo anual.

3. Prácticas Laborales

Condiciones de Trabajo	La estación de servicio de San Pablo está en la obligación de mantener altos estándares de seguridad y salud en el trabajo mediante inspecciones regulares y el mantenimiento adecuado de los equipos, dispositivos, Surtidores o Bombas, Tanques de Almacenamiento Subterráneos, Mangueras y Boquillas, Extintores y/o herramientas que los empleados utilicen para prestar el servicio durante el tiempo laboral, así mismo la señalización adecuada de seguridad , Cámaras de Seguridad y Sistemas de Monitoreo entre otros.	Inicio de inspecciones y mantenimiento: 2° mes y continuo
	Proveer equipo de protección personal y capacitación en seguridad laboral a los empleados de la estación de servicio.	
	Crear un ambiente de trabajo positivo que promueva el bienestar físico y mental de los empleados, como ofrecer programas de salud, promover el equilibrio entre la vida laboral y personal, y crear un ambiente inclusivo y respetuoso, ayudando así a que la EDS obtenga un impacto significativo en el éxito general.	Evaluación de necesidades: 2 meses Implementación de mejoras: 2 meses
Desarrollo Profesional	Para todos los empleados que se estén actualizando en sus estudios o que deseen ser profesionales de acuerdo a sus intereses, desde los directivos deben	Desarrollo del programa: 3 meses

ofrecer programas de capacitación y desarrollo profesional que permitan a los empleados adquirir nuevas habilidades y avanzar en sus carreras.

Inicio de la capacitación: 6° mes y continuo

Fomentar políticas de equidad de género e inclusión de personas con discapacidad, garantizando igualdad de oportunidades para todos los empleados.

Desarrollo de políticas: 3 meses

Implementación: 3 meses y continuo

4. Medio Ambiente

Gestión Ambiental

Implementar un sistema de gestión ambiental conforme a la norma ISO 14001, enfocándose en la mejora continua de las prácticas ambientales.

Evaluación inicial: 3 meses

Desarrollo del sistema: 12 meses

Socialización: 3 meses

Reducir el consumo de energía y agua mediante la adopción de tecnologías eficientes y prácticas de conservación.

Evaluación de necesidades: 2 meses

Implementación de tecnologías: 10 meses

Reducción de Emisiones

Promover el uso de combustibles alternativos y energías renovables, ofreciendo incentivos a los clientes que opten por opciones más limpias.

Evaluación y selección de tecnologías: 3 meses

Implementación: 3 meses

Monitorear y reducir las emisiones de gases contaminantes a través de controles regulares y la implementación de tecnologías de reducción de emisiones.

Desarrollo del sistema: 2 meses

Inicio del monitoreo: 2 meses

Reciclaje y Manejo de Residuos

Implementar programas de reciclaje para papel, plástico, vidrio y otros materiales reciclables.

Planeación del programa: 2 meses

Implementación: 4 meses

Manejar adecuadamente los residuos peligrosos y no peligrosos, asegurando su disposición correcta y minimizando su impacto ambiental.

Evaluación de prácticas actuales: 2 meses

Implementación de mejoras: 4 meses y continuo

5. Prácticas Justas de Operación

Anticorrupción

Desarrollar políticas y procedimientos específicos para prevenir la corrupción y el fraude, incluyendo la capacitación de los empleados sobre estos temas.

Desarrollo: 2 meses

Revisión y aprobación: 1 mes

Implementación: 1 mes

Realizar auditorías internas y externas periódicas para asegurar el cumplimiento de las políticas anticorrupción.

Inicio en el 6° mes y continuo anualmente.

Competencia Leal	Fomentar la competencia leal y ética, respetando todas las leyes y regulaciones locales y nacionales.	Desarrollo de políticas: 2 meses Implementación: 1 mes
	Ser transparente en las operaciones comerciales y en las relaciones con los clientes y proveedores.	Inicio en el 3er mes y continuo.
6. Asuntos de Consumidores		
Seguridad y Salud	Asegurar que todos los productos y servicios ofrecidos cumplan con las normativas de seguridad y salud.	Evaluación inicial: 3 meses, implementación de mejoras: 2 mes y continuo
	Realizar evaluaciones de riesgos periódicas para identificar y mitigar posibles amenazas a la seguridad y salud de los consumidores.	Inicio en el 4º mes y continuo.
Información Clara	Proveer información clara y precisa sobre los productos y servicios, incluyendo ingredientes, instrucciones de uso y posibles riesgos.	Desarrollo de materiales informativos: 2 meses implementación: 4 meses
	Ofrecer un servicio de atención al cliente eficiente que responda a consultas y quejas de manera oportuna y eficaz.	Evaluación del servicio actual: 2 meses Implementación de mejoras: 2 meses.
7. Desarrollo y Participación Comunitaria		
Inversión en la Comunidad	Participar activamente en proyectos que mejoren la infraestructura local y contribuyan al desarrollo socioeconómico de la comunidad.	Identificación de proyectos: 3 meses Inicio de participación: 3 meses y continuo
	Colaborar con instituciones educativas locales para apoyar programas educativos y de formación profesional.	Desarrollo de colaboraciones: 3 meses Implementación: 3 meses y continuo
Voluntariado Corporativo	Fomentar la participación de los empleados en actividades de voluntariado, ofreciendo tiempo y recursos para apoyar causas locales.	Desarrollo de programas: 3 meses Implementación: 3 meses y continuo
	Establecer alianzas con organizaciones no gubernamentales y comunitarias para desarrollar iniciativas que beneficien a la comunidad.	Identificación de ONGs y desarrollo de alianzas: 3 meses Implementación de iniciativas: 3 meses y continuo

Capítulo 5. Conclusiones

Para analizar el estado actual de las prácticas de responsabilidad social empresarial de la estación de servicios San Pablo, Norte de Santander, a la luz de la Norma ISO 26000, se aplicó una encuesta a los clientes que permitió desde su percepción identificar cómo visualizan las prácticas en la EDS, pudiendo determinar que se ha realizado un trabajo importante sin embargo todavía faltan muchos aspectos para lograr el cumplimiento de la norma.

Para determinar en qué dimensión de la RSE está el mayor compromiso social de la empresa, objeto de estudio, se hizo una triangulación de datos suministrados por los diferentes actores involucrados, como son el Administrador, el Proveedor, los clientes y 5 trabajadores, evidenciando que la falta de comunicación es una de las causas en las que más falla la EDS y que las dimensiones en las que mayor compromiso hay son: prácticas laborales, medio ambiente y prácticas justas de operación.

Para cumplir con el último objetivo de presentar una propuesta de mejoramiento en responsabilidad social empresarial para la estación de servicio de San Pablo, Norte de Santander, basado en la Norma ISO 26000, se diseñó una tabla que contiene estrategias para cada una de las dimensiones independientemente que arrojaran debilidad en el diagnóstico.

Capítulo 6. Recomendaciones

Como recomendación inicial, se plantea el seguimiento al cumplimiento a través de la herramienta diseñada en la presente investigación de manera periódica (cada año), aplicándola a cada uno de los actores involucrados de tal manera que se pueda recopilar información actualizada que permita la toma de decisiones.

Es necesario que se implementen las acciones contempladas en la propuesta de mejoramiento respetando los tiempos y haciendo un eficiente uso de recursos, al tiempo que se hace seguimiento a dichas actividades para garantizar no solo el cumplimiento sino la eficacia de las mismas.

Estar pendiente de las actualizaciones de la norma ISO 26000, así como de las leyes que en materia de gestión ambiental y responsabilidad social surgen desde el Gobierno Nacional para que se pueda ir a la vanguardia de la implementación y de esta forma no se incurra en acciones que vayan en contra de Ley e incurrir en sanciones.

Referencias

- Asociación Española para la Calidad. (2022). *Asociación Española para la Calidad AEC*.
<https://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/responsabilidad-ambiental>
- Ajitimbay Inga, C. G. (20023). *Diseño de un Sistema de Gestión de Responsabilidad Social basado en ISO 26000 para la empresa KIWA BCS en la providencia de Chimborazo*.
 Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.
- Andía Valencia, W., Yampufe Cornetero, M., & Antenaza Alzamora, S. (2021). Responsabilidad social universitaria: del enfoque social al enfoque sostenible. . *Revista Cubana de Educación Superior*.
- Arévalo Cañizares, J. d. (2020). El rol de la responsabilidad social empresarial para las microempresas: ¿Qué tanto se cumplen las buenas prácticas? *Aibi revista de investigación, administración e ingeniería*, 107-115.
- Argandoña, A. (2012). Otra defición de Responsabilidad Social. *IESE Business School*,
- Argandoña, A., & Isea Silva, R. (2011). Cuadernos de la cátedra "La Caixa", de Responsabilidad Social de Empresa y Gobierno Corporativo. Navarra: IESE Universidad de Navarra.
- Asamblea Nacional Constituyente, Artículo 333. (1991). Constitución Política de Colombia.
- Bayona Navarro, B. J., & Rios Quinchoa, D. H. (2016). *Diseño de un programa de Responsabilidad Social Empresarial en la empresa de transportadores de Norte de Santander S.A.S., de la Ciudad de Ocaña*. Universidad Franscisco de Paula Santander Ocaña.
- Betín Tovar, E. A. (2021). *Responsabilidad social empresarial de la empresa Confipetrol con el medio ambiente en Colombia*. Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD.

- Chancay Cedeño, A. B. (2016). Responsabilidad Social Corporativa: historia y problemas para su estudio. *Enfoques*, 1(1), 39-50.
- Compromiso RSE. (2011). <https://www.compromisorse.com/rse/2011/01/20/el-nacimiento-de-la-iso-26000-el-acontecimiento-mas-relevante-de-2010/>
- Congreso de la República de Colombia, Ley 99, Artículo 3. (1993).
- Congreso de la República de Colombia, Proyecto de Ley N° 153. (2006). Bogotá.
<https://www.javeriana.edu.co/personales/hbermude/Novitas120/FileNovitas120/Pl153-2006.htm>
- EAE Business School. (s.f.). *EAE Business School*. <https://retos-directivos.eae.es/eae-business-school/>
- Echaide, J. (2009). Responsabilidad Social Empresarial: un sobrevuelo por la norma ISO 26000. *Lan Harremanak*, 137-162.
- Elisabet, G., & Melé, D. (2011). "Corporate Social Responsibility Theories: Mapping the Territory" ("Responsabilidad social corporativa: un mapa del territorio". *Universidad de Navarra*. <https://www.comunicarseweb.com/biblioteca/mapa-de-teorias-de-la-rse>
- EU LAC. (Julio de 2019). *Eu Lac foundation*.
<https://intranet.eulacfoundation.org/es/mapeo/forum-empresa>
- EUDE. (2021). *Escuela Europea de Dirección y Empresa*.
<https://www.eude.es/blog/responsabilidad-ambiental-pyme-eude-business/#:~:text=%C2%BFQu%C3%A9%20es%20la%20Responsabilidad%20ambiental,recursos%20a%20su%20estado%20previo.>
- Geoinnova. (2023). *Geoinnova*. <https://geoinnova.org/blog-territorio/medioambiente-iso-26000/>

Gómez Vargas, C. A. (2007). Energía y Medio Ambiente. *Gestión y ambiente*, 10(3), 73-82.

<https://www.redalyc.org/pdf/1694/169419821006.pdf>

Guerra, A. (2007). De La Responsabilidad Social Empresarial, a la Ética en el Cambio organizacional. *Compendium*, 77-90.

http://www.lead.colmex.mx/docs/s4/03_empresas%20y%20medio%20ambiente/GUERRA_de%20la%20responsabilidad%20social%20empresarial.pdf

Henao Bohórquez, A. N., Reyes Pardo, S. L., Pascuas Cano, C., Muñoz Alba, J., & Vargas Vivas, Y. (2023). *Plan estratégico para el diseño del código de conducta y protocolo anticorrupción para la empresa Oxígeno, Ropa en cuero, basado en la norma ISO 26000*. Universidad Nacional Abierta y a Distancia.

Hernández Caraballo, E. J. (2023). *Formulación de un plan estratégico para la implementación de la normatividad ISO 26000 en la gestión ambiental de la empresa SERO COLOMBIA S.A.S, localizada en Cali, Valle del Cauca*. Universidad Nacional Abierta y a Distancia.

Hernández Medina, Y. (2022). *Propuesta de un modelo de responsabilidad social empresarial para el Hospital Regional José David Padilla Villafañe*. Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña.

Ibarra Padilla, A. M. (2014). Principios de la Responsabilidad Social Empresarial en el ordenamiento jurídico colombiano. *Revista de Derecho* (41), 51-82.

IBCE. (2013). *El ABC de la Responsabilidad Social Empresarial*. Instituto Boliviano de Comercio Exterior.

ISO 26000. (2010). WWW.ISO.ORG.

https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/archive/pdf/en/iso_26000_project_overview-es.pdf

- ISO 26000. (2023). ISO. <https://www.iso.org/obp/ui#iso:std:iso:26000:ed-1:v1:es:sec:1>
- ISO 26000 y los ODS. (2019). *Organización Internacional de Normalización*.
- ISO 9001. (2015). *Nueva Iso*. <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/>
- IsoTools. (2023). *Grupo EGSinnova*. <https://www.isotools.us/2013/09/10/responsabilidad-social-beneficios-economicos/>
- Larrea, C. (2020). Por qué necesitamos superar la dependencia del petróleo. *Universidad Andina Simón Bolívar*, 1-11.
- López, I. (2023). *Reseña Histórica de San Pablo*.
- Ministerio de Minas y Energía de la República de Colombia, Resolución 181404. (2010). *Resolución 18-1404*. <https://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?id=4032596>
- Ministerio de Minas y Energía de la República de Colombia, Resolución 18-1518. (2009). *Resolución 18-1518*. <https://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?id=4033378>
- Montesinos León, N., & Morales Alvarado, L. (2021). El mecanismo de obras por impuestos y la Responsabilidad Social Empresarial en el Perú. *SUMMA, Revista disciplinaria en Ciencias Económicas y Sociales*, 1-25.
- Mora Reinoso, D. A. (2015). *La Responsabilidad Social empresarial de las comercializadoras de combustible y su impacto económico en el Canton, Quevedo, periodo 2010-2014*. Quevedo: Universidad Técnica Estatal de Quevedo.
- Orjuela Buitrago, D. M. (s.f.). Guía para auditar responsabilidad social, basado en las normas ISO 26000 SA 8000 y la legislación colombiana. *Universidad Militar Nueva Granada*.
- Parada Camargo, J. E., & Bosiga Malagón, J. A. (2013). Responsabilidad Social Empresarial en el sector minero de Colombia. *Revista Inquietud Empresarial*, 13(2), 55-70.

- Pérez Aguilar, P. M. (2018). *Diagnóstico de la responsabilidad social según la norma ISO 26000 en la gestión de la empresa L'Occitane SA Madrid España*. RIUTPL.
- Pérez Navarro, Y. A., & Ferreira Vega, C. C. (2017). *iseño de un programa de Responsabilidad Social Empresarial, para la Empresa Comercial Pamplona, de la Ciudad de Ocaña, NS*. Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña.
- Peters, S. (2020). I can't live with or without you: Los desafíos de la transformación ambiental para las sociedades dependientes del petróleo. *Identidades*, 41-58.
- Porto Serantes, N., & Castromán Diz, J. L. (2006). Responsabilidad social: un análisis de la situación actual en México y España. *Contaduría y Administración* (220), 67-88.
- Posada Ramirez, A. V. (2013). Chile, Pionero en temas de responsabilidad social en Sur América. *Cultura, Educación y Sociedad*, 4(1), 41-53.
- RAE. (2023). *Real Academia Española*. www.rae.es
- Red de árboles. (2020). <https://www.redearboles.org/noticias/nwarticle/447/1/Marco-legal-de-la-responsabilidad-social-empresarial-en-colombia>
- Reyno Momberg, M. (2006). *Responsabilidad Social Empresarial RSE como ventaja competitiva*. Universidad Técnica Federico Santa María.
- Roberto, G., Felipe, A. L., & Villar, R. (2006). Aportes y desafíos de la responsabilidad social empresarial en Colombia. *Fundación Corona*.
- Rojas Guevara, J. T., Martínez Ruiz, Y. K., Peñuela Prieto, F. S., Sandoval Salamanca, L. Y., & Silva Chavarro, C. A. (2022). *Propuesta para fomentar buenas prácticas laborales dentro del marco a la norma ISO26000 a la empresa Ferre Store DAF*.
- Roldán, P. N. (junio de 2020). *Competitividad*. <https://economipedia.com/definiciones/competitividad.html>

- Rueda Galvis, J. F., Garavito Hernández, Y., & Rueda Galvis, M. A. (2021). Importancia de implementar en las empresas la norma de Responsabilidad Social ISO 26000. *Revista Faccea*, 12(1), 60-77.
<https://doi.org/http://portal.amelica.org/ameli/journal/452/4523212004/>
- Salesforce. (s.f.). *Salesforce*. <https://www.salesforce.com/mx/products/service-cloud/atencion-al-cliente/>
- Sampieri Hernández, R., & all, e. (1998). *Metodología de la Investigación*. México: Mcgraw-hill.
- Santiago Guerrero, Y., & Castilla Acosta, Y. B. (2017). *Diagnóstico para determinar el grado de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en el Almacén de Repuestos Masonia, de la Ciudad de Ocaña, Norte de Santander*. Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña.
- Schwab, K. (2017). The Global Competitiveness Report. *World Economic Forum*.
- Significados. (2023). <https://www.significados.com/etica/>
- Sosa Cardona, R. E., Castrillón Tello, C., & Pineda Henao, E. F. (2020). Derecho constitucional, responsabilidad social organizacional y gobernanza, el caso de empresaws municipales de cali. *Justicia*, 25(37).
- SPSS Softonic. (s.f.). *Softonic*. <https://spss.softonic.com/>
- Striedinger, J. E. (2014). *Responsabilidad Social para las Pymes-sector calzado, bajo la norma ISO 26000*. Universidad Militar Nueva Granada.
- UNDP. (2023). *Programa de las naciones unidas para el desarrollo*.
<https://www.undp.org/es/sustainable-development-goals>

UNICEF. (2015). *Unicef*. <https://www.unicef.org/es/convencion-derechos-nino/que-son-derechos-humanos>

Vargas Guarín, L. D. (2020). *Impactos ambientales en la producción petrolera en Colombia y su relación con la innovación tecnológica en los últimos quince años*. Bogotá: Fundación Universidad de América.

Westreicher, G. (2022). *Economipedia*. <https://economipedia.com/definiciones/empleado.html>

Apéndice A

Encuesta dirigida al Administrador

Objetivo de la Encuesta: Obtener información relevante del administrador , sobre el comportamiento responsable bajo el criterio de la Norma ISO 26000, en la estación de servicio de venta de combustible, en el Corregimiento de San Pablo, Norte de Santander.						
Información del encuestado						
Nombres y Apellidos:			Cargo/Ocupación:			
Estación de Servicio:						
Nivel de formación académica:						
Años en el cargo:						
Número de empleados a su cargo:						
Fecha:						
Las siguientes preguntas deberán responderse de acuerdo a la escala de Likert, de la siguiente manera: 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo						
TEM	6.2 GOBERNANZA DE LA ORGANIZACIÓN	1 Totalmente en desacuerdo	2 En desacuerdo	3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4 De acuerdo	5 Totalmente de acuerdo
	Se contemplan los principios de responsabilidad social: rendición de cuentas, transparencia, comportamiento ético, respeto a los intereses de las partes interesadas y respeto al principio de legalidad.					
	Desarrolla estrategias, objetivos y metas que reflejen su compromiso hacia la responsabilidad social;					
	Promueve la participación eficaz de los empleados de todos los niveles, en las actividades de la organización relacionada con la responsabilidad social;					
TEM	6.3 DERECHOS HUMANOS	1 Totalmente en desacuerdo	2 En desacuerdo	3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4 De acuerdo	5 Totalmente de acuerdo
	Se tienen los medios para integrar la política de derechos humanos en toda la organización					

	Se toman acciones para tratar los impactos negativos de sus decisiones y actividades					
	Cuenta la organización con una política de respeto a los derechos humanos.					
	Se implementan programas de formación para empleados sobre los aspectos de derechos humanos relevantes para sus actividades.					
TEM	6.4 PRÁCTICAS LABORALES	1 Totalmente en desacuerdo	2 En desacuerdo	3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4 De acuerdo	5 Totalmente de acuerdo
	Proporciona un pago equitativo por un trabajo de valor equitativo					
	Se respeta el derecho de los trabajadores a cumplir el horario laboral normal o acordado, según las leyes, regulaciones o convenios colectivos					
0	Se asegura la igualdad de oportunidades para todos los trabajadores y no discriminar, ya sea directa o indirectamente, en ninguna práctica laboral					
1	Se analizan y controlan los riesgos para la salud y la seguridad derivados de las actividades de los trabajadores					
2	Se proporciona a todos los trabajadores, en todas las etapas de su experiencia laboral, acceso al desarrollo de habilidades, formación y aprendizaje práctico y oportunidades para la promoción profesional, de manera equitativa y no discriminatoria.					
TEM	6.5 MEDIO AMBIENTE	1 Totalmente en desacuerdo	2 En desacuerdo	3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4 De acuerdo	5 Totalmente de acuerdo
3	Se identifican las fuentes de contaminación y residuos relacionadas con sus actividades					
4	Se mide, registra e informa, acerca de las fuentes de contaminación significativas el consumo de agua, la generación de residuos y el consumo de energía.					

5	Se implementan medidas de eficiencia en los recursos para reducir el uso de energía, agua y otros recursos, teniendo en cuenta indicadores de mejores prácticas y otros niveles de referencia					
6	Se promueve el consumo sostenible					
7	Se identifican las fuentes directas e indirectas de acumulación de emisiones de GEI (Gases de efecto invernadero) y define los límites (alcance) de sus responsabilidades					
TEM	6.6 PRÁCTICAS JUSTAS DE OPERACIÓN	1 Totalmente en desacuerdo	2 En desacuerdo	3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4 De acuerdo	5 Totalmente de acuerdo
8	Se cuenta con políticas para erradicar el soborno y la corrupción y proporcionar incentivos por los avances en esas materias.					
9	Se establece y mantiene un sistema eficaz para luchar contra la corrupción					
0	Se alienta a los empleados, socios, representantes y proveedores a que informen sobre violaciones de las políticas de la organización y tratamientos inmorales.					
1	Se realiza actividades de manera coherente con las leyes y regulaciones en materia de competencia y coopera con las autoridades competentes					
2	Hay consciencia del contexto social en el que se opera y no se aprovecha de condiciones sociales, como la pobreza, para lograr una ventaja competitiva desleal					
TEM	6.7 ASUNTO DE CONSUMIDORES	1 Totalmente en desacuerdo	2 En desacuerdo	3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4 De acuerdo	5 Totalmente de acuerdo
3	Se involucra en prácticas que sean confusas, engañosas, fraudulentas o injustas, ¿incluida la omisión de información esencial.					
4	Se transmite a los consumidores información vital					

	en materia de seguridad, utilizando, cuando sea posible, símbolos, preferiblemente aquellos que han sido acordados internacionalmente, de forma adicional a la información escrita en forma de texto					
5	Analiza las quejas y mejora las prácticas para responder a ellas					
6	Opera de manera transparente, proporcionando información relacionada con el establecimiento de precios y cargos					
TEM	6.8 PARTICIPACIÓN ACTIVA Y DESARROLLO DE LA COMUNIDAD	1 Totalmente en desacuerdo	2 En desacuerdo	3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4 De acuerdo	5 Totalmente de acuerdo
7	Mantiene relaciones transparentes con funcionarios del gobierno local y representantes políticos, sin sobornos o influencias indebidas					
8	Ayuda a conservar y proteger el patrimonio cultural, especialmente en aquellos lugares donde las actividades de la organización, puedan tener un impacto sobre el mismo					
9	Considera involucrarse en alianzas con organizaciones, tales como universidades o laboratorios de investigación, para mejorar el desarrollo científico y tecnológico con contrapartes de la comunidad local, y emplear para esta tarea a personal local					
0	Cumple con las responsabilidades de pago de impuestos y proporciona a las autoridades la información necesaria para determinar correctamente los impuestos correspondientes					

Encuesta dirigida a los trabajadores

Objetivo de la Encuesta: Obtener información relevante de los trabajadores, sobre el comportamiento responsable bajo el criterio de la Norma ISO 26000, en las estación de servicio de venta de combustible, en el Corregimiento de San Pablo, Norte de Santander.						
Información del encuestado						
Nombres y Apellidos:			Cargo/Ocupación:			
Edad:						
Estación de Servicio:						
Nivel de formación académica:						
Años en el cargo:						
Fecha:						
Las siguientes preguntas deberán responderse de acuerdo a la escala de Likert, de la siguiente manera 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo						
I TEM	6.2 GOBERNANZA DE LA ORGANIZACIÓN	1 Totalmente en desacuerdo	2 En desacuerdo	3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4 De acuerdo	5 Totalmente de acuerdo
1	Se contemplan los principios de responsabilidad social: rendición de cuentas, transparencia, comportamiento ético, respeto a los intereses de las partes interesadas y respeto al principio de legalidad.					
2	Desarrolla estrategias, objetivos y metas que reflejen su compromiso hacia la responsabilidad social;					
3	Promueve la participación eficaz de los empleados de todos los niveles, en las actividades de la organización relacionada con la responsabilidad social;					
I TEM	6.3 DERECHOS HUMANOS	1 Totalmente en desacuerdo	2 En desacuerdo	3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4 De acuerdo	5 Totalmente de acuerdo
4	Se tienen los medios para integrar la política de derechos humanos en toda la organización					
5	Se toman acciones para tratar los impactos					

	negativos de sus decisiones y actividades					
6	Cuenta la organización con una política de respeto a los derechos humanos.					
7	Se implementan programas de formación para empleados sobre los aspectos de derechos humanos relevantes para sus actividades.					
I TEM	6.4 PRÁCTICAS LABORALES	1 Totalmente en desacuerdo	2 En desacuerdo	3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4 De acuerdo	5 Totalmente de acuerdo
8	Se proporciona un pago equitativo por un trabajo de valor equitativo					
9	Se respeta el derecho de los trabajadores a cumplir el horario laboral normal o acordado, según las leyes, regulaciones o convenios colectivos					
10	Se asegura la igualdad de oportunidades para todos los trabajadores y no discriminar, ya sea directa o indirectamente, en ninguna práctica laboral					
11	Se analizan y controlan los riesgos para la salud y la seguridad derivados de las actividades de los trabajadores					
12	Se proporciona a todos los trabajadores, en todas las etapas de su experiencia laboral, acceso al desarrollo de habilidades, formación y aprendizaje práctico y oportunidades para la promoción profesional, de manera equitativa y no discriminatoria.					
I TEM	6.5 MEDIO AMBIENTE	1 Totalmente en desacuerdo	2 En desacuerdo	3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4 De acuerdo	5 Totalmente de acuerdo
13	Se identifican las fuentes de contaminación y residuos relacionadas con sus actividades					
14	Se mide, registra e informa, acerca de las fuentes de contaminación					

		significativas el consumo de agua, la generación de residuos y el consumo de energía.					
5	1	Se implementan medidas de eficiencia en los recursos para reducir el uso de energía, agua y otros recursos, teniendo en cuenta indicadores de mejores prácticas y otros niveles de referencia					
6	1	Promueve el consumo sostenible					
7	1	Se identifican las fuentes directas e indirectas de acumulación de emisiones de GEI (Gases de efecto invernadero) y define los límites (alcance) de sus responsabilidades					
I		6.6 PRÁCTICAS JUSTAS DE OPERACIÓN	1 Totalmente en desacuerdo	2 En desacuerdo	3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4 De acuerdo	5 Totalmente de acuerdo
8	1	Se cuenta con políticas para erradicar el soborno y la corrupción y proporcionar incentivos por los avances en esas materias.					
9	1	Se establece y mantiene un sistema eficaz para luchar contra la corrupción					
0	2	Se alienta a los empleados, socios, representantes y proveedores a que informen sobre violaciones de las políticas de la organización y tratamientos inmorales.					
1	2	Se realiza actividades de manera coherente con las leyes y regulaciones en materia de competencia y coopera con las autoridades competentes					
2	2	Hay consciencia del contexto social en el que se opera y no se aprovecha de condiciones sociales, como la pobreza, para lograr una ventaja competitiva desleal					
		6.7 ASUNTO DE CONSUMIDORES	1 Totalmente en desacuerdo	2 En desacuerdo	3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4 De acuerdo	5 Totalmente de acuerdo
3	2	Se involucra en prácticas que sean confusas,					

		engañosas, fraudulentas o injustas, ¿incluida la omisión de información esencial.					
4	2	Transmite a los consumidores información vital en materia de seguridad, utilizando, cuando sea posible, símbolos, preferiblemente aquellos que han sido acordados internacionalmente, de forma adicional a la información escrita en forma de texto					
5	2	Analiza las quejas y mejora las prácticas para responder a ellas					
6	2	Opera de manera transparente, proporcionando información relacionada con el establecimiento de precios y cargos					
TEM I		6.8 PARTICIPACIÓN ACTIVA Y DESARROLLO DE LA COMUNIDAD	1 Totalmente en desacuerdo	2 En desacuerdo	3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4 De acuerdo	5 Totalmente de acuerdo
7	2	Mantiene relaciones transparentes con funcionarios del gobierno local y representantes políticos, sin sobornos o influencias indebidas					
8	2	Ayuda a conservar y proteger el patrimonio cultural, especialmente en aquellos lugares donde las actividades de la organización, puedan tener un impacto sobre el mismo					
9	2	Considera involucrarse en alianzas con organizaciones, tales como universidades o laboratorios de investigación, para mejorar el desarrollo científico y tecnológico con contrapartes de la comunidad local, y emplear para esta tarea a personal local					
0	3	Cumple con las responsabilidades de pago de impuestos y proporciona a las autoridades la información necesaria para determinar correctamente los impuestos correspondientes					

Encuesta dirigida al Proveedor

Objetivo de la encuesta: Obtener información relevante del proveedor, sobre el comportamiento responsable bajo el criterio de la Norma ISO 26000, en la estación de servicio de venta de combustible, en el Corregimiento de San Pablo, Norte de Santander.							
Información del encuestado							
Nombre del proveedor:			Nombre del Representante Legal				
Tiempo de vinculación con la estación de servicio							
Fecha:							
Las siguientes preguntas deberán responderse de acuerdo a la escala de Likert, de la siguiente manera							
1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo							
TEM	1	6.2 GOBERNANZA DE LA ORGANIZACIÓN	1 Total mente en desacuerdo	2 E n desacuerdo	3 N i de acuerdo ni en desacuerdo	4 e acuerdo	5 Total mente de acuerdo
	1	Se contemplan los principios de responsabilidad social: rendición de cuentas, transparencia, comportamiento ético, respeto a los intereses de las partes interesadas y respeto al principio de legalidad.					
	2	Se desarrollan estrategias, objetivos y metas que reflejen el compromiso hacia la responsabilidad social					
	3	Se promueve la participación eficaz de los empleados de todos los niveles, en las actividades de la organización relacionada con la responsabilidad social					
TEM	1	6.3 DERECHOS HUMANOS	1 Total mente en desacuerdo	2 E n desacuerdo	3 N i de acuerdo ni en desacuerdo	4 e acuerdo	5 Total mente de acuerdo
	4	Se tienen los medios para integrar la política de derechos humanos en toda la organización					
	5	Se toman acciones para tratar los impactos					

		negativos de sus decisiones y actividades					
6		Se cuenta con una política de respeto a los derechos humanos.					
7		Se implementan programas de formación para empleados sobre los aspectos de derechos humanos relevantes para sus actividades.					
TEM	1	6.4 PRÁCTICAS LABORALES	1 Total mente en desacuerdo	2 E n desacuerdo	3 N i de acuerdo ni en desacuerdo	4 I e acuerdo	5 Total mente de acuerdo
8		Se proporciona un pago equitativo por un trabajo de valor equitativo.					
9		Se respeta el derecho de los trabajadores a cumplir el horario laboral normal o acordado, según las leyes, regulaciones o convenios colectivos.					
0	1	Se asegura la igualdad de oportunidades para todos los trabajadores y no discriminar, ya sea directa o indirectamente, en ninguna práctica laboral					
1	1	Se analizan y controlan los riesgos para la salud y la seguridad derivados de las actividades de los trabajadores					
2	1	Se proporciona a todos los trabajadores, en todas las etapas de su experiencia laboral, acceso al desarrollo de habilidades, formación y aprendizaje práctico y oportunidades para la promoción profesional, de manera equitativa y no discriminatoria.					
TEM	1	6.5 MEDIO AMBIENTE	1 Total mente en desacuerdo	2 E n desacuerdo	3 N i de acuerdo ni en desacuerdo	4 I e acuerdo	5 Total mente de acuerdo
3	1	Se identifican las fuentes de contaminación y residuos relacionadas con sus actividades					
4	1	Se mide, registra e informa, acerca de las fuentes de contaminación					

		significativas el consumo de agua, la generación de residuos y el consumo de energía.					
5	1	Se implementan medidas de eficiencia en los recursos para reducir el uso de energía, agua y otros recursos, teniendo en cuenta indicadores de mejores prácticas y otros niveles de referencia					
6	1	Se promueve el consumo sostenible.					
7	1	Se identifican las fuentes directas e indirectas de acumulación de emisiones de GEI (Gases de efecto invernadero) y define los límites (alcance) de sus responsabilidades					
TEM	1	6.6 PRÁCTICAS JUSTAS DE OPERACIÓN	1 Total mente en desacuerdo	2 E n desacuerdo	3 N i de acuerdo ni en desacuerdo	4 I e acuerdo	5 Total mente de acuerdo
8	1	Se cuenta con políticas para erradicar el soborno y la corrupción y proporcionar incentivos por los avances en esas materias.					
9	1	Se establece y mantiene un sistema eficaz para luchar contra la corrupción.					
0	2	Se alienta a los empleados, socios, representantes y proveedores a que informen sobre violaciones de las políticas de la organización y tratamientos inmorales.					
1	2	Se realizan actividades de manera coherente con las leyes y regulaciones en materia de competencia y coopera con las autoridades competentes					
2	2	Hay consciencia del contexto social en el que se opera y no se aprovecha de condiciones sociales, como la pobreza, para lograr una ventaja competitiva desleal					
TEM	1	6.7 ASUNTO DE CONSUMIDORES	1 Total mente en desacuerdo	2 E n desacuerdo	3 N i de acuerdo ni en desacuerdo	4 I e acuerdo	5 Total mente de acuerdo

3	2	Se involucra en prácticas que sean confusas, engañosas, fraudulentas o injustas, incluida la omisión de información esencial.					
4	2	Se transmite a los consumidores información vital en materia de seguridad, utilizando, cuando sea posible, símbolos, preferiblemente aquellos que han sido acordados internacionalmente, de forma adicional a la información escrita en forma de texto.					
5	2	Se analizan las quejas y mejoran las prácticas para responder a ellas.					
6	2	Se opera de manera transparente, proporcionando información relacionada con el establecimiento de precios y cargos.					
TEM	1	6.8 PARTICIPACIÓN ACTIVA Y DESARROLLO DE LA COMUNIDAD	1 Total mente en desacuerdo	2 E n desacuerdo	3 N i de acuerdo ni en desacuerdo	4 e acuerdo	5 Total mente de acuerdo
7	2	Se mantienen relaciones transparentes con funcionarios del gobierno local y representantes políticos, sin sobornos o influencias indebidas					
8	2	Se ayuda a conservar y proteger el patrimonio cultural, especialmente en aquellos lugares donde las actividades de la organización puedan tener un impacto sobre el mismo					
9	2	Considera involucrarse en alianzas con organizaciones, tales como universidades o laboratorios de investigación, para mejorar el desarrollo científico y tecnológico con contrapartes de la comunidad local, y emplear para esta tarea a personal local					

0	3	Se cumplen las responsabilidades de pago de impuestos y proporcionan a las autoridades la información necesaria para determinar correctamente los impuestos correspondientes.					
---	---	---	--	--	--	--	--

Encuesta dirigida a los clientes

Objetivo de la encuesta: Obtener información relevante de los clientes, sobre el comportamiento responsable bajo el criterio de la Norma ISO 26000, en la estación de servicio de venta de combustible, en el Corregimiento de San Pablo, Norte de Santander.							
Información del encuestado							
Nombres y apellidos: _____							
Tiempo de vinculación con la estación de servicio: 0-4 años _____ 5 – 10 años _____ más de 10 años: _____							
Fecha: _____							
Las siguientes preguntas deberán responderse de acuerdo a la escala de Likert, de la siguiente manera: 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo							
TEM	1	6.2 GOBERNANZA DE LA ORGANIZACIÓN	1 Total mente en desacuerdo	2 E n desacuerdo	3 N i de acuerdo ni en desacuerdo	4 De acuerdo	5 Total mente de acuerdo
	1	Se contemplan los principios de responsabilidad social: rendición de cuentas, transparencia, comportamiento ético, respeto a los intereses de las partes interesadas y respeto al principio de legalidad.					
	2	Se desarrollan estrategias, objetivos y metas que reflejen su compromiso hacia la responsabilidad social;					
	3	Se promueve la participación eficaz de los empleados de todos los niveles, en las actividades de la organización relacionada con la responsabilidad social					
TEM	1	6.3 DERECHOS HUMANOS	1 Total mente en desacuerdo	2 E n desacuerdo	3 N i de acuerdo ni en desacuerdo	4 De acuerdo	5 Total mente de acuerdo
	4	Se tienen los medios para integrar la política de derechos humanos en toda la organización					
	5	Se toman acciones para tratar los impactos					

		negativos de sus decisiones y actividades					
6		Se cuenta con una política de respeto a los derechos humanos.					
7		Se implementan programas de formación para empleados sobre los aspectos de derechos humanos relevantes para sus actividades.					
TEM	1	6.4 PRÁCTICAS LABORALES	1 Total mente en desacuerdo	2 E n desacuerdo	3 N i de acuerdo ni en desacuerdo	4 I e acuerdo	5 Total mente de acuerdo
8		Se proporciona un pago equitativo por un trabajo de valor equitativo					
9		Se respeta el derecho de los trabajadores a cumplir el horario laboral normal o acordado, según las leyes, regulaciones o convenios colectivos					
0	1	Se asegura la igualdad de oportunidades para todos los trabajadores y no discriminar, ya sea directa o indirectamente, en ninguna práctica laboral					
1	1	Se analizan y controlan los riesgos para la salud y la seguridad derivados de las actividades de los trabajadores					
2	1	Se proporciona a todos los trabajadores, en todas las etapas de su experiencia laboral, acceso al desarrollo de habilidades, formación y aprendizaje práctico y oportunidades para la promoción profesional, de manera equitativa y no discriminatoria.					
TEM	1	6.5 MEDIO AMBIENTE	1 Total mente en desacuerdo	2 E n desacuerdo	3 N i de acuerdo ni en desacuerdo	4 I e acuerdo	5 Total mente de acuerdo
3	1	Se identifican las fuentes de contaminación y residuos relacionadas con sus actividades					
4	1	Se mide, registra e informa, acerca de las fuentes de contaminación					

		significativas el consumo de agua, la generación de residuos y el consumo de energía.					
5	1	Se implementan medidas de eficiencia en los recursos para reducir el uso de energía, agua y otros recursos, teniendo en cuenta indicadores de mejores prácticas y otros niveles de referencia					
6	1	Se promueve el consumo sostenible.					
7	1	Se identifican las fuentes directas e indirectas de acumulación de emisiones de GEI (Gases de efecto invernadero) y define los límites (alcance) de sus responsabilidades					
TEM	1	6.6 PRÁCTICAS JUSTAS DE OPERACIÓN	1 Total mente en desacuerdo	2 E n desacuerdo	3 N i de acuerdo ni en desacuerdo	4 I e acuerdo	5 Total mente de acuerdo
8	1	Se cuenta con políticas para erradicar el soborno y la corrupción y proporcionar incentivos por los avances en esas materias.					
9	1	Se establece y mantiene un sistema eficaz para luchar contra la corrupción					
0	2	Se alienta a los empleados, socios, representantes y proveedores a que informen sobre violaciones de las políticas de la organización y tratamientos inmorales.					
1	2	Se realiza actividades de manera coherente con las leyes y regulaciones en materia de competencia y coopera con las autoridades competentes					
2	2	Hay consciencia del contexto social en el que se opera y no se aprovecha de condiciones sociales, como la pobreza, para lograr una ventaja competitiva desleal					
TEM	1	6.7 ASUNTO DE CONSUMIDORES	1 Total mente en desacuerdo	2 E n desacuerdo	3 N i de acuerdo ni en desacuerdo	4 I e acuerdo	5 Total mente de acuerdo

3	2	Se involucra la organización en prácticas que sean confusas, engañosas, fraudulentas o injustas, incluida la omisión de información esencial.					
4	2	Se transmite a los consumidores información vital en materia de seguridad, utilizando, cuando sea posible, símbolos, preferiblemente aquellos que han sido acordados internacionalmente, de forma adicional a la información escrita en forma de texto					
5	2	Se analiza las quejas y mejoran las prácticas para responder a ellas.					
6	2	Se opera de manera transparente, proporcionando información relacionada con el establecimiento de precios y cargos.					
TEM	1	6.8 PARTICIPACIÓN ACTIVA Y DESARROLLO DE LA COMUNIDAD	1 Total mente en desacuerdo	2 E n desacuerdo	3 N i de acuerdo ni en desacuerdo	4 e acuerdo	5 Total mente de acuerdo
7	2	Se mantienen relaciones transparentes con funcionarios del gobierno local y representantes políticos, sin sobornos o influencias indebidas.					
8	2	Se ayuda a conservar y proteger el patrimonio cultural, especialmente en aquellos lugares donde las actividades de la organización puedan tener un impacto sobre el mismo					
9	2	Se consideran las alianzas con organizaciones, tales como universidades o laboratorios de investigación, para mejorar el desarrollo científico y tecnológico con contrapartes de la comunidad local, y					

		emplear para esta tarea a personal local					
0	3	Se cumple con las responsabilidades de pago de impuestos y se proporciona a las autoridades la información necesaria para determinar correctamente los impuestos correspondientes.					

Fuente. Norma NTC ISO 26000.