

**Plan estratégico de mejora en torno a la Responsabilidad Social Empresarial para la
empresa Petrolíquidos S.A.S.**

Brenda Katherine Sanabria Velásquez

Yoimer Alejandro Castillo Ararat

Yeimy Yulied Espitia Gomez

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD

Escuela De Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y de Negocios

Administración de Empresas

Diplomado de Profundización en Gerencia Estratégica y Responsabilidad Social Empresarial

2021

**Plan estratégico de mejora en torno a la Responsabilidad Social Empresarial para la
empresa Petrolíquidos S.A.S.**

Brenda Katherine Sanabria Velásquez

Yoimer Alejandro Castillo Ararat

Yeimy Yulied Espitia Gomez

Trabajo de Grado para optar por el Título de

Administración de Empresas

Tutor

Sergio Nicolas Barrera Pardo

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD

Escuela De Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y de Negocios

Administración de Empresas

Diplomado de Profundización en Gerencia Estratégica y Responsabilidad Social Empresarial

2021

Tabla de Contenido

Lista de tablas	5
Lista de Figuras	6
Lista de anexos	7
Resumen	11
Palabras Clavez	11
Abstract	12
Capítulo 1. Antecedentes	13
Introducción	13
Problema (identificado en el marco lógico):	13
Objetivo General	14
Objetivos Específicos	14
Capítulo 2: Marcos Referenciales	15
Marco conceptual	15
Marco Teórico.	17
Marco institucional	19
Nombre de la empresa:	19
Sector	19
Ubicación	19
Misión:	19
Visión:	20
Valores:	20
Estructura Organizacional:	20
Marco Legal:	21
Capítulo 3. Resultados	19
Instrumentos de diagnostico	19
Análisis de las encuestas	24
Tabla de Ponderación	30
Diagnóstico:	31
Matriz de marco lógico	32

	4
Árbol de Problemas	32
Cuadro de stakeholderS:	33
Árbol de Objetivos:	34
Cuadro de Estrategias:	35
Capítulo 4. Plan de Mejoramiento	35
Conclusiones	39
Anexos	41

Lista de tablas

Tabla 1. Resumen Analítico Especializado	7
Tabla 2. Instrumento de Diagnostico	19
Tabla 3. Tabla de Ponderación	27
Tabla 4. Cuadro de stakeholders.	31
Tabla 5. Plan de Acción	33
Tabla 6. Plan de Acción	34
Tabla 7. Plan de Acción	35

Lista de figuras

Figura 1- Estructura Organizacional	15
Figura 2- Arbol de Problemas	30
Figura 3 -Arbol de Objetivos	31
Figura 4 -Cuadro de stakeholders.	19
Figura 5 – Cuadro de Estrategias.	32

Lista de anexos

Anexo A. E Book Código de Ética 39

Anexo B. Encuesta Realizada 39

Resumen Analítico Especializado

Tabla 1

<i>Plan estratégico de mejora en torno a la Responsabilidad Social Empresarial para la empresa Petroliquidos S.A.S.</i>	
Autores	Yeimy Espitia Gomez Brenda Katherine Sanabria Yoimer Alejandro Castillo
Título de Documento	Plan estratégico de mejora entorno a la responsabilidad social empresarial para la empresa Petroliquidos s.a.s
Asesor	Sergio Nicolas Barrera Pardo
Año	11 de diciembre 2021
Palabras Claves	Implementación, Investigación, Plan de acción, dimensión
Resumen	<p>Se realiza la investigación a la empresa Petroliquidos S.A.S para poder recoger información que nos ayudara analizar qué nivel de implementación de la ISO 26000 Responsabilidad Social Empresarial cuenta la organización, obteniendo los resultados arrojados bajo el instrumento utilizado se pudo deducir que la empresa cuenta con una nivel de implementación de 43% (Nivel Medio) por los consecuente los investigadores realizaron el plan de acción y seguimiento bajo las tres dimensiones social, ambiental y económico para que así Petroliquidos S.A.S cumpla con un nivel de implementación más alto en Torno a la responsabilidad social empresarial.</p>
Problema de investigación	<p>Durante los últimos años han sido testigos de la evolución a Trávez del pensamiento de las Rendiciones de cuentas, obligaciones de la sociedad la confianza, lo que realmente la sociedad quiere y legítimamente espera del comportamientos de las organizaciones.</p> <p>Al momento de aparecer las iso 26000 se ha ido moldeando este sistema y así mismo se han presentado cambios. la responsabilidad social empresarial es una guía conceptual de nuevos modelos de Gobernanza, sostenibilidad, inclusión, desarrollo sostenible y también tienen en cuenta los intereses de los grupos que las benefician.</p> <p>Muchas organizaciones buscan mejorar una imagen positiva, realizando sus labores de una manera que afecta</p>

a la sociedad de una forma directa o indirectamente. En este sentido la principal acción de mejora que debe tener una organización es mejorar la calidad de vida de sus empleados y de las comunidades cercanas, así mismo involucrándolos en todas esas actividades para poder conseguir agradecimiento y mejorar su sentido de pertenencia. (Perla, 2014)

En Colombia se evalúa el trabajo de las organizaciones, se destacan con el top 100 de las empresas que tienen un nivel alto de implementación de la RSE en los diferentes dimensiones, para que así mismo todas sus acciones positivas hacia la sociedad sean admiradas.

Muchas organizaciones cuentan con estrategias que les permitirá demostrar a todo su grupo de interés todas sus acciones de forma masiva entorno a la RSE, a través de redes sociales, periódicos, tv, avisos de prensas para así generar una buena imagen.

Dentro de esta Investigación bajo el método estadístico se buscó la población objeto con el objetivo de poder conocer a fondo cuáles son sus acciones bajo la RSE.

Tipo de Investigación: Se pretende realizar una investigación de tipo **cuantitativa**, ofrece la posibilidad de generalizar los resultados más ampliamente, otorga control sobre los fenómenos, así como un punto de vista basado en conteos y magnitudes. También, brinda una gran posibilidad de repetición y se centra en puntos específicos de tales fenómenos, además de que facilita la comparación entre estudios similares.

Lugar y periodo Donde se realiza la investigación: el periodo de recolección de datos fue el día 22 de noviembre por el motivo de la pandemia se realizó la encuesta a través de las herramientas digitales, mediante el correo electrónico.

Universo y muestra:

Se realiza el instrumento para recolectar la información necesaria a 3 personas que son (Gerente General, Jefe de Recursos Humanos y Ingeniero ambiental) de la empresa Petrolíquidos S.A.S.

Método: para poder recolectar la información, se diseñó un instrumento que fue la encuesta, esto permitirá identificar el nivel de implementación de tiene la empresa sobre la RSE a través de las 7 materias fundamentales.

Metodología de la investigación

Principales Resultados	<p>Al momento de realizar la encuesta se obtuvo la información necesaria para poder seguir con el plan de mejoramiento.</p> <p>Se pudo identificar que la materia fundamental con el porcentaje más bajo fue Gobernanza con un 13% de implementación en toda la organización, de esta materia se realizó el problema central que es “Deficiencia en la divulgación e integración de prácticas RSE Responsabilidad Social Y Ambiental empresarial de la compañía Petro líquidos SAS”</p> <p>El nivel de implementación de toda la organización fue de 43% con una tendencia Media ya que no cuenta con el cumplimiento de las 7 materias fundamentales.</p>
Conclusiones	<p>Se identificó que las obras sociales que realiza la empresa Petroliquidos SAS, son pocas, pero a futuro puede ir retroalimentando y mejorando estas acciones, y así poderlas ajustar en la imagen corporativa de la misma.</p>
Referencias	<p>Perla, P. (3 de Mayo de 2014). Estamos a punto de asesinar la Norma ISO 26000. Diario Responsable. https://diarioresponsable.com/opinion/17625-iestamos-a-punto-de-asesinar-la-norma-iso-26000</p>

Nota. Resumen analítico de la investigación realizada a la empresa Petroliquidos S.A.S en torno a la Responsabilidad social empresarial.

Resumen

Este proyecto de Responsabilidad social empresarial de la empresa Petroliquidos S.A.S , fue elaborado con el fin de poder cumplir el Diplomado como Opción de grado, así mismo se realizando una investigación cuantitativa para poder diagnosticar la empresa anteriormente mencionada sobre la Norma Responsabilidad Social Empresarial, realizando el método estadístico para poder encontrar nuestra población objeto que fueron (Gerente General el Jefe de Recursos Humanos y el Ingeniero ambiental) con nuestro método investigativo que fue la encuesta, se puedo identificar las implementaciones que tiene la organización sobre la RSE y con lo que no cuenta para llegar a cumplir un 100% con la sociedad.

Teniendo estos datos obtenidos por las encuestas, se puedo identificar el problema central de Petroliquidos S.A.S que es “Deficiencia en la divulgación e integración de prácticas RSE Responsabilidad Social Y Ambiental empresarial de la compañía Petroliquidos SAS” inmediatamente elaborando el árbol de objetivos y la creación del mapa estratégico donde se analizó los procesos financieros, operativos, procesos externos y internos. También se elaboró el código de ética para la empresa con el fin de crear una ruta más centrada para poder cumplir la meta de la organización. Todo esto con el fin de cumplir con todos los requerimientos para la aprobación del Diplomado “Especialización de profundización en gerencia estratégica y de responsabilidad social empresarial”

Palabras Clave: Sostenibilidad, Responsabilidad social, estrategias, Medio ambiente, Grupos de Interés.

Abstract

This project of Corporate Social Responsibility of the company Petrolíquidos SAS, was prepared in order to be able to fulfill the Diploma as a Degree Option, likewise a quantitative investigation is carried out to be able to diagnose the aforementioned company on the Corporate Social Responsibility Standard, carrying out the Statistical method to be able to find our target population that were (General Manager, the Head of Human Resources and the Environmental Engineer) with our investigative method that was the survey, I can identify the implementations that the organization has on CSR and what it does not have to achieve 100% compliance with society.

Taking these data obtained from the surveys, I can identify the central problem of petrolíquidos SAS which is "Deficiency in the dissemination and integration of CSR practices, Social Responsibility And Business Environment of the company Petrolíquidos SAS" immediately elaborating the tree of objectives and the creation of the strategic map where financial, operational, external and internal processes were analyzed. The code of ethics for the company was also developed in order to create a more focused path to be able to fulfill the goal of the organization. All this in order to meet all the requirements for the approval of the Diploma "Specialization of deepening in strategic management and corporate social responsibility"

Keywords: Sustainability, Social responsibility, strategies, Environment, Stakeholders.

Capítulo 1. Antecedentes

Introducción

Petroliquidos SAS, es una empresa que se enfoca en el servicio de transporte de hidrocarburos y derivados en todo el sector petrolero, y con esta actividad económica que realiza cada día, se necesita tener varias certificaciones y permisos para la realización de todas estas tareas de manera transparente.

Es por esto por lo que la empresa ha ido aumentando su interés en el bienestar de sus colaboradores y el entorno que los rodea, y así ir adquiriendo una responsabilidad social la cual es fundamental tanto para la empresa y su buen desempeño, como también para el mejoramiento de vida de sus colaboradores.

A continuación, con la ayuda de la norma ISO 26000, se buscará la manera de diagnosticar e identificar los indicadores necesarios para que la empresa Petroliquidos SAS, pueda reconocer y mejorar sus indicadores de responsabilidad social.

Problema (identificado en el marco lógico):

Deficiencia en la divulgación e integración de prácticas RSE Responsabilidad Social Y Ambiental empresarial de la compañía Petro líquidos SAS.

Objetivos

Objetivo General

Diseñar un plan de acción de mejora en el entorno de responsabilidad Social Empresarial de la organización Petrolíquidos s.a.s,

Objetivos Específicos

Efectuar un instrumento de recolección de datos para que permitirá conocer el verdadero estado de la empresa, para así mismo efectuar el problema central.

Identificar el problema central de la compañía el cual pueda tener ciertos efectos en las diferentes materias fundamentales de la organización y que a la vez tenga consideraciones con los grupos de interés tanto internos como externos.

Identificar el objetivo central de la organización para así definir algunos criterios y distintas soluciones del problema.

Diseñar gráficamente las consideraciones especiales para explicar de manera detallada la interacción que tienen las 7 materias fundamentales con las cuales se puede explicar su ruta estratégica.

Presentar de manera gráfica un grupo de acciones a programadas para mejorar y conseguir un incremento de calidad y el rendimiento de las 3 dimensiones para la organización.

Capítulo 2: Marcos Referenciales

Marco conceptual

Con el trabajo Académico Realizado se manejaron unos conceptos importantes que les permitirá comprender los significados de cada palabra utilizada en la investigación y también en el contexto que va dirigido cada uno.

Ética Empresarial: la ética empresarial consiste de como una organización debe actuar en todos sus procesos, tanto internos como externos, pueden regirse en situaciones muy diferentes, de cómo manejar una organización de cómo se manejan sus acciones. Para algunas empresas manejar la ética empresarial les da credibilidad, también impulsa la imagen de ella misma. (Peiro, 2020)

Grupo de Interés: los grupos de interés son las personas que están afectados directamente o indirectamente con las actividades de la organización, igualmente también puede afectar directa o indirectamente a ella misma, pueden existir grupos de interés internos y externos. (Peiro A. , 2016)

Recursos Financieros: los recursos financieros son todos los recursos activos que tiene una organización y tiene la capacidad se transformados en efectivos, existen dos clases de recursos financiero son la capital de la empresa y ajenos que son las obligaciones de pago. Los recursos financieros su nivel de importancia es alto ya que estos son el medio para realizar inversiones para poder lograr metas. (Aria, 2019)

Estrategias: es un plan o proyectos que se realizan en busca de lograr cumplir una meta y puede ser aplicado en diferentes ámbitos como laborales, personales, sociales, ambientales. (Westreicher, 2020)

Sostenibilidad ambiental: cuando se habla de sostenibilidad social, es un equilibrio entre lo social, ambiental y social, con esto generando una continuidad en el futuro. (Nirian, 2020)

Ética: el significado de la ética viene de la disciplina de la filosofía, también está relacionado a la moral esto define lo bueno lo malo lo permitido o lo obligatorio en tanto a una acción o una decisión. (Pérez Porto & Gardey, 2008)

Desarrollo social: el desarrollo social se centra en promover en la necesidad de la sociedad, siempre colocando el primer lugar a las personas que encuentra en vulnerabilidad, para así crear sociedades resilientes. (Ivette, 2020)

PQRS: es un sistema que permite que los grupos de interés realicen quejas, reclamos o sugerencias dirigidas a la organización, con el fin de conocer todas las manifestaciones que tienen y así mismo fortalecer el servicio en busca de la excelencia de la empresa. (ISOTOOLS, 2017)

Pensamiento estratégico: Es el campo donde para poder planificar el futuro de la organización sin dañar las utilidades de ella misma. También se puede considerar es un plan para lograr los objetivos planteados en la organización, este tipo de pensamiento es utilizado en el ámbito empresarial de igual manera es utilizado en todos los aspectos de la vida. (Peiro R. , Pensamiento Estratégico, 2021)

Implementación de estrategias: la implementación de estrategia es el proceso de llevar a cabo un plan estratégico. Antes de continuar con esta fase de implementación, ante todo tiene que ser aceptado y evaluado por los directivos para poder ser ejecutados de una manera correcta y poder lograr el objetivo de cada acción. (Asana, 2021)

Igualdad de Género: es el significado de dos personas cuenta con la misma importancia de derechos y deberes sin importar su género. También es llamada equidad de género, en muchas partes del mundo no existe la igualdad de género, ya que existe el machismo institucionalizado. (unidas, 2016)

Discriminación: Es donde se encuentra la desigualdad en el trato hacia las personas o las condiciones no son iguales; en cuanto a un trato favorable para unos no es igual o menor hacia a otros, visto desde el campo administrativo en el trato preferencial de los clientes tanto interno como externos se debe mantener un balance en igual de condiciones según sea el caso. (updaterad, 2021)

Promoción Interna: Se denota como promoción al valor agregado en cuanto a capacidad, emprendimiento y superación personal dentro de la empresa y el aporte a esta, sin discriminación alguna por raza o género, etc. (Tablado, 2020)

Rentabilidad: es el lucro que se obtiene de una inversión ya sea monetaria, de servicios, materia prima etc. Del cual depende el crecimiento y autonomía de la empresa. (Arias, 2015)

Marco Teórico.

La responsabilidad social empresarial es un compromiso ético que adquieren las compañías en tanto social, ambiental y económico, con el objetivo de ser más competitivas y también aumentar su valor añadido.

Cuando se plantea la RSE no se trata de una moda, en cambio es el papel que deben jugar las empresas hoy en día, favoreciendo el desarrollo equilibrado respecto al medio ambiente, el bienestar de la sociedad, los recursos de la naturaleza y lo económico “La responsabilidad social

empresarial es algo que va más allá de unas leyes o normas, es algo que se construye en el interior de las organizaciones, es una postura que toman las empresas, también es un grupo de prácticas y estrategias con el objetivo de lograr conseguir un equilibrio ambiental, social y económico. De igual manera la RSE debe respetar la competitividad de las organizaciones, debe ser un camino limpio, solo debe ser un instrumento que les permitirá a las empresas competir en el mercado. (Content, 2019)

La empresa puede orientar sus prácticas responsables hacia el interior o hacia fuera de ella. En cada caso ya sea interno o externo, existen diferentes públicos interesados hacia donde puede focalizar su acción. (Content, 2019)

Hace poco se pensaba que la responsabilidad empresarial de las organizaciones era solo generar ganancias monetarias, pero para en la actualidad es algo inaceptable que estas solo piensen en sus utilidades y dejen a la deriva a su grupo de trabajo, también deben tener en cuenta las actividades que pueden afectar positivamente o negativamente a sus empleados o que les afecte su estilo de vida y a las comunidades en donde se ejecuta sus procesos.

Sobre la historia de la Responsabilidad Social, no hay como tal un punto de inicio; sin embargo, puede decirse que se encuentran escritos del siglo XIX y previos que evidencian acciones de las empresas que favorecen a los trabajadores. (ExpokNews, 2021)

Como lo hablamos anteriormente la responsabilidad empresarial ambiental, es una nueva forma de pensar de las organizaciones comprometidas, es lograr generar impactos muy positivos en las comunidades y en el ecosistema. En el siglo XIX se empezó a indagar o investigar de cómo mejorar la eficacia de las empresas y la democracia, esto nos llevó a que las organizaciones sean socialmente responsables. (ExpokNews, 2021)

La responsabilidad ética de las organizaciones son el respeto hacia los derechos humanos en el ámbito laboral, medio ambiente, cumplimientos de normas, también generar un buen uso del agua y de la energía, estas son medidas de colaboración.

Uno de los principios empresariales fundamentales de la RSE son empleo digno, solidaridad, confianza, ética en los negocios, justicia, equidad, desarrollo social, nombrando todos estos puntos sobre la RSE esto nos quiere decir que una organización socialmente responsable es aquella que asumen o se compromete con la comunidad como parte del propósito, buscando impactos positivos tanto para ellas y la organización, así mismo disminuir todos los impactos negativos de sus operaciones.

Marco institucional

Nombre de la empresa: Petroliquidos SAS del Sector: Transporte Hidrocarburos, Ubicados en Acacias (Meta).

Misión

Para Petroliquidos S.A.S su misión es brindar confianza a todos sus clientes, empleados, proveedores y a la comunidad, con manejos responsables a la seguridad y salud en el trabajo, y a la protección al medio ambiente, para así mismo conseguir el bienestar de todos los integrantes de la compañía.

Visión

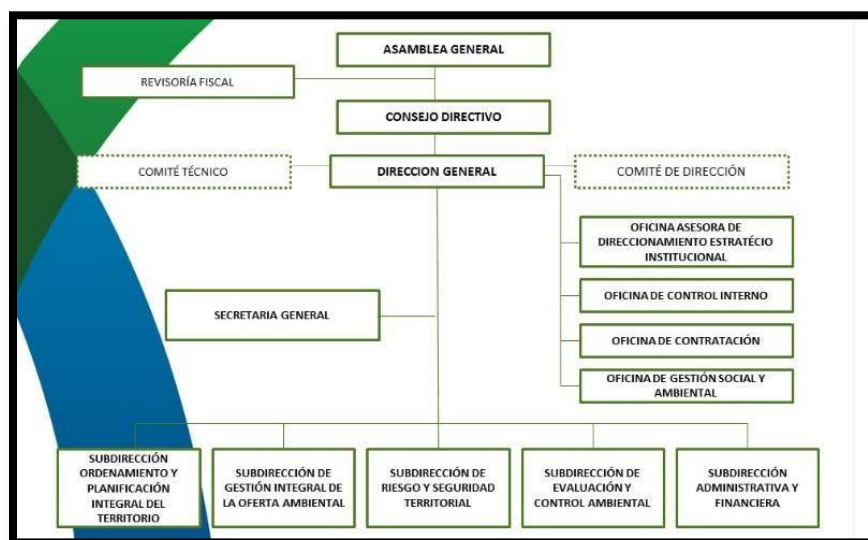
Para Petroliquidos S.A.S su visión es lograr ser la mejor opción de transporte para todos nuestros aliados en el sector de hidrocarburos, todo esto para cumplir con todas las expectativas misionales y financieras de los socios o accionista.

Valores

Respeto, trabajo en equipo, , responsabilidad, liderazgo, excelencia, compromiso honestidad, competitividad.

Figura 1

Estructura Organizacional



Nota. Representación gráfica de la compañía Petroliquidos S.A.S.

Fuente. Informe interno Petroliquidos S.A.S

Marco Legal:

La Responsabilidad social empresarial no tiene un inicio fijo, pero en el año XIX empieza la creación de ONU y el nacimiento de los derechos humanos, es ahí donde empieza una conciencia social a los derechos humanos, Según uno de los economistas más importantes para la RSE Howard Bowen que es considerado el padre de la responsabilidad social empresarial, escribe en su libro en 1953 dice que las RSE son obligación que deben ser cumplidas por los empresarios. (ExpokNews, 2021)

La ISO 26000 es una norma para poder lograr que las empresas cumplan con un desarrollo sostenible con unas materias fundamentales que son la gobernanza, derechos humanos, prácticas laborales, medio ambiente, practicas justa operación y desarrollo a la comunidad, esta norma fue comenzó a evaluar en el año 2001 por la ISO y se constituyó en el 2004 por unas personas encargadas. (ExpokNews, 2021)

La noma Responsabilidad social empresarial comenzó a ser ejecuta en Colombia en el año 2002, por la determinación por personas que trabajaban en la empresa Comfama, que al mirar las situaciones que estaban ocurriendo en el país solicitan una carta a ICONTEC, desde ese momento se inicia el proceso de redacción del documento y con el apoyo de muchas organizaciones públicas y privadas. (ExpokNews, 2021)

EL objeto de ICOTEC y todas las organizaciones que están involucradas, era establecer todas las orientaciones que deben tener las empresas con el ejercicio responsable en todas las actividades empresariales, con el fin de obtener oportunidades a todos los grupos de interés para

así mejorar la calidad de vida de cada uno de ellos. En el año 2008 en el mes de junio fue aprobada por el ICONTEC en una asamblea general, dando paso a la participación de RSE en las organizaciones de Colombia.

Capítulo 3. Resultados

Tabla 2

Instrumentos de diagnostico

MATERIA FUNDAMENTAL O VARIABLES	INDICADORES QUE DEMUESTREN EL CUMPLIMIENTO DE LA MATERIA FUNDAMENTAL	PREGUNTAS	INSTRUMENTO Y POBLACION OBJETIVO	NIVEL DE IMPLEMENTACION DE LA MATERIA
Gobernanza	<p>-Desempeño de la organización</p> $\frac{2 \text{ objetivos cumplidos}}{5 \text{ con objetivos propuestos}} \times 100 = 40 \%$ <p>-Ética</p> $\frac{0 \text{ comités de ética personas encargadas}}{1 \text{ comité totales o personas encargadas}} \times 100 = 0\%$ $\frac{0 \text{ total, empleados se encuentran capacitados con el código de ética}}{20 \text{ Total de empleados}} \times 100 = 0\%$	<p>¿la empresa cuenta con objetivos relacionados a la RSE y cuántos de ellos se han cumplido en el 2021?</p> <p>¿Petro líquidos cuenta con comités de ética o existe alguna persona que encargadas en cuestión de la ética.?</p> <p>¿Los empleados de Petroliquidos s?a.s tienen claro el código de ética y de responsabilidad de la organización?</p>	<p>Instrumento 1: Encuesta con preguntas Abiertas</p> <p>Población Objetivo GERENTE</p>	<p>El valor de la implementación de la materia fundamenta Gobernanza es un 13%</p>

Derechos humanos	Indicador de igualdad y no discriminación	¿la empresa cuenta con personal con condición de discapacidad?	Instrumento 2 : Encuesta con preguntas abiertas	El valor de la implementación de la materia fundamenta de Derechos Humanos es 39%
	$\frac{1 \text{ personas contratadas con Discapacidad}}{20 \text{ total de empleados}} \times 100 = 5\%$	¿Cuentas mujeres trabajan actualmente con la organización?		
	$\frac{8 \text{ de mujeres contratadas}}{11 \text{ número de hombres contratados}} \times 100 = 72\%$	¿Número de hombres que trabajan actualmente en la organización?	Población Objetivo 2: jefe de recursos Humanos	
	$\frac{8 \text{ de mujeres contratadas}}{(20) \text{ número total de empleados}} \times 100 = 40\%$	¿con que frecuencia la organización ejecuta actividades de promoción de derechos y garantías para sus trabajadores?		
		¿Con que frecuencia la empresa contrata personal?		

Prácticas laborales	Trabajo Digno	¿cuánto es el salario mínimo de Petro líquidos?	Instrumento 2 : Encuesta con preguntas abiertas	El valor de la implementación de la materia fundamenta de Prácticas Laborales es 40%
	908.526 salario mínimo de Petro líquidos 9.9% superior			
	<hr/> 908.526 salario mínimo de ley	¿Cada cuanto a la empresa realiza campañas para mejorar la vida de sus trabajadores?	Población Objetivo 2: jefe de recursos Humanos Instrumento 2	
	4 número de campañas realizadas en el año de ayuda para los trabajadores x100 <hr/> 12 número de Meses del Año 33%	¿en el año 2021 cuantas madres cabeza de hogar a contratado la empresa?		
	5 madres cabezas de hogar contratadas en el año 2021 x100 <hr/> 8 de mujeres contratadas 2021 62%			
	5 madres cabezas de hogar contratadas en el año 2021 x100 25 % <hr/> 20 total del personal 2021			

Medio ambiente	<p>Indicador Sostenibilidad Ambiental</p>	¿qué tipos de programas ha implementado la empresa para promover el uso sostenible de los recursos naturales y ambientales?	Instrumento 3: Encuesta con preguntas abiertas	El valor de la implementación de la materia fundamenta de Medio Ambiente es 62%
	$\frac{3 \text{ número de programas ejecutaos}}{3 \text{ número total planificados en el año 2021}} \times 100 = 100\%$	¿Cuántos programas ambientales fueron planificados para el año 2021?	Población Objeto3: Ingeniero Ambiental	
	<p>3 capacitaciones del medio ambiente realizadas en el año x 100</p>	¿Cuántos programas ambientas se han ejecutado en el 2021?		
	$\frac{3}{12 \text{ total de Meses del año}} \times 100 = 25 \%$	¿Con que frecuencia la empresa ejecuta los programas ambientales?		
		¿en el año 2020 cuantas capacitaciones de sostenibilidad Social Realizaron?		
Prácticas de justa operación		¿la empresa realiza promociones internas?	Instrumento 2 : Encuesta con preguntas abiertas	El valor de la implementación de la materia fundamenta de prácticas de operación es 25%
	$\frac{5 \text{ trabajadores promovidos en el año 2020}}{20 \text{ total de empleados}} \times 100 = 25\%$	¿Cuántas promociones internas han realizaron en el año 2020?	Población Objetivo 2: jefe de recursos Humanos	

Asuntos consumidores	<p>Confianza del Consumidor</p> <p>555 PQRS fueron solucionados x100 atendidos e el 2020</p> <hr/> <p>98%</p>	561 PQRS	<p>¿De qué manera la organización atiende las solicitudes de quejas y reclamos?</p> <p>¿Petro líquidos SAS cuenta con alguna persona encargada para solicitudes, quejas o reclamos?</p> <p>¿Cuántos PQRS fueron atendidos y solucionados en el año 2020 y cuantos fueron solucionados?</p>	<p>Instrumento 2 : Encuesta con preguntas abiertas</p> <p>Población Objetivo 2: jefe de recursos Humanos</p>	<p>El valor de la implementación de la materia fundamenta de Asuntos de Consumidores es 98%</p>
<p>PARTICIPACIÓN ACTIVA Y DESARROLLO DE LA COMUNIDAD</p>	<p>Desarrollo Social</p> <p>6 veces al año realizan ayudas x100 (12) total de meses del año</p> <hr/> <p>50%</p>	<p>¿Qué tipo de ayudas hacia la comunidad realiza la empresa?</p> <p>¿Cada cuanto realizan ayudas sociales?</p>	<p>Instrumento 2 : Encuesta con preguntas abiertas</p> <p>Población Objetivo 2: jefe de recursos Humanos</p>	<p>El valor de la implementación de la materia fundamenta de Participación activa y desarrollo de la comunidad es: 50%</p>	
<p><i>El valor de la implementación General de la compañía Petroliquidos S.a.s es 43%</i></p>					

Análisis de las encuestas

Instrumento 1 Formato Encuesta al Gerente:

Cargo: Gerente general.

- ¿la empresa cuenta con objetivos relacionados a la RSE y cuántos de ellos se han cumplido?

Respuesta: Claro que sí, Petro líquidos tiene objetivos que son relacionados con la RSE, contamos con 5 objetivos y los hasta la fecha se ha cumplido 2, los demás están en proceso.

Análisis: El Gerente nos cuenta que tienen 5 objetivos hacia la RSE y que se han ejecutado 5, esto nos muestra que la empresa se siente comprometida hacia la implementación y mejora de la RSE.

- ¿Petro líquidos cuenta con comités de ética o existe alguna persona que encargadas en cuestión de la ética.?

Respuesta: La empresa cuenta con un comité administrativo, pero aún no contamos uno que sea dedicado hacia la ética de la empresa.

Análisis: lamentablemente la empresa aún no cuenta con comité de ética, ni con una persona encargada para estas situaciones, esto no se encuentra un código de ética establecido por la empresa.

- ¿Los empleados de Petroliquidos s. a. s tienen claro el código de ética y de responsabilidad de la organización?

Respuesta: Aun no contamos con un código de ética bien definido, por ende, a un el trabajador no se encuentran informados sobre este.

Análisis: Es muy lamentable que para una organización que ya lleva años en el mercado no cuente con un código de ética ya definido o una persona encargada para esta cuestión, esto puede causar deficiencia en las labores e irrespetos entre los colaboradores o grupos de interés.

Instrumento 2 Formato Encuesta al Jefe de Recursos Humanos:

Cargo: Jefe de Recursos Humanos

- ¿la empresa cuenta con personal con condición de discapacidad?

Respuesta: Si, contamos con el gran apoyo de una persona hasta el momento.

Análisis: Esto es demasiado importante, ya que le dan importancia a estas personas que diariamente son rechazadas por la sociedad.

- ¿Cuentas mujeres trabajan actualmente con la organización?

Respuesta: Cuenta con 8 mujeres actualmente.

Análisis: Petrolíquidos SAS actualmente cuenta con 8 mujeres trabajando directamente por la empresa, una diferencia de 20 trabajadores en total.

- ¿Número de hombres que trabajan actualmente en la organización?

Respuesta: 11 hombres.

Análisis: Con la respuesta anterior se puede notar un poco la desigualdad de género ya que existe 9 mujeres contra 11 hombres trabajando directamente por la empresa.

- ¿Con que frecuencia la organización ejecuta actividades de promoción de derechos y garantías para sus trabajadores?

Respuesta: Cada 3 meses Petrolíquidos realiza actividades para la promoción de sus derechos.

Análisis: La empresa habla que se encuentra comprometida con sus trabajadores, pero se demora cada 3 meses para realizar actividades de promoción de derechos, esto nos muestra que le falta mucho compromiso hacia sus trabajadores.

- ¿Con que frecuencia la empresa contrata personal?

Respuesta: Por lo general, se contrata con la necesidad que surge, pero para promediar cada 2 o 3 meses.

Análisis: Petroliquidos SAS realiza contrataciones a medida que surge una necesidad de aun puesto.

- ¿Cuánto es el salario mínimo de Petro líquidos?

Respuesta: \$998.056.

Análisis: Actualmente el salario mínimo en Colombia es \$908.526 pero en Petroliquidos tiene un salario minio un poco más mayor, esto demuestra que este trabajo para mejorar la calidad de vida de sus trabajadores.

- ¿Cada cuanto a la empresa realiza campañas para mejorar la vida de sus trabajadores?

Respuesta: Sí como realizamos actividades para hacer valer sus derechos, también nos preocupamos por su bienestar, y las realizamos cada 2 meses.

Análisis: Como se analizó anteriormente la promoción de derechos y campañas de mejora de vida para sus trabajadores, aún falta mucho más compromiso ya que se debe realizar más seguidos estas actividades.

- ¿En el año 2021 cuantas madres cabeza de hogar a contratado la empresa?

Respuesta: Se contrataron 5 madres cabeza de Hogar.

Análisis: Estos beneficios sociales como contratación a madre cabezas de hogar, contratar personas bajo conflictos, genera un impacto hacia la sociedad tan importante, todas estas ayudas

crean empresas sustentables y con culturas, ya que RSE contribuye a mejorar todas las condiciones del mercado laboral; de 8 mujeres que trabajando con Petroliquidos 5 de ellas son madres cabeza de hogar.

- ¿Petroliquidos SAS cuenta con alguna persona encargada para solicitudes, quejas o reclamos?

Respuesta: Sí, tenemos una persona que se encarga de las quejas y reclamos.

Análisis: Petroliquidos S.A.S encuentran con una persona encargada para quejas y reclamos de la empresa, esto es muy importante ya que esto les permitirá conocer todas las inquietudes de sus consumidores.

- ¿De qué manera la organización atiende las solicitudes de quejas y reclamos?

Respuesta: Por PQRS.

Análisis: la empresa ha implementado los PQRS para el manejo de peticiones quejas o reclamos de organización, para así fortalecer sus servicios.

- ¿Cuántos PQRS fueron atendidos y solucionados en el año 2020 y cuantos fueron solucionados?

Respuesta: 561 PQRS Y fueron solucionados 555.

Análisis: Petroliquidos SAS en el año 2020 recibido 561 PQRS de los cuales fueron solucionados 555, esto nos quiere decir que tienen un buen de PQRS.

- ¿Qué tipo de ayudas hacia la comunidad realiza la empresa?

Respuesta: Realizamos ayuda de beneficios de mercados y regalos para niños en navidad.

Análisis: La organización cuenta con ayudas hacia la comunidad de mercados y regalos para niños.

- ¿Cada cuanto realizan ayudas sociales?

Respuesta: Estas ayudas se realiza cada 6 meses.

Análisis: Es un gran avance por parte de la empresa, pero aún le falta mucho más compromiso hacia la comunidad.

- ¿Cuántas promociones internas se realizaron en el año 2020?

Respuesta: Se realizaron 5 promociones internas en el área administrativa.

Análisis: Se puede notar que Petroliquidos le falta dar oportunidades a sus trabajadores a seguir creciendo profesionalmente y laborar y esto genera frustración por parte de los trabajadores ya que se sienten ignorados y rechazados por la organización.

Instrumento 3 Formato Encuesta al IGN Ambiental:

Cargo: IGN Ambiental

- ¿Qué tipos de programas ha implementado la empresa para promover el uso sostenible de los recursos naturales y ambientales?

Respuesta: Contamos con 3 programas ambientales que son: reutilización del papel, ahorro del agua y la separación de residuos.

Análisis: la empresa cuenta con 3 programas ambientales, que son reutilización del papel, ahorro del agua y la separación de residuos demostrando así que se están concientizando en pro a la conservación del medio ambiente.

- ¿Cuántos programas ambientales fueron planificados para el año 2021?

Respuesta: 3.

Análisis: Petroliquidos SAS Cuenta con 3 programas ambientales.

- ¿Cuántos programas ambientales se han ejecutado en el 2021?

Respuesta: 3

Análisis: Con una ejecución de 100 de 100, logrando a estar en el cumplimiento del indicador.

- ¿Con que frecuencia la empresa ejecuta los programas ambientales?

Respuesta: Casi todos los días la empresa promueve los programas ambientales

- ¿En el año 2020 cuantas capacitaciones de sostenibilidad Social Realizaron?

Respuesta: Se realizaron 3 capacitaciones en el año 2020 de sostenibilidad ambiental

análisis: la empresa en el año 2021 realizo capacitaciones de sostenibilidad ambiental, a un que para este indicador de capacitaciones le falta más compromiso para poder cumplir a un 100%.

Tabla 3*Tabla de Ponderación*

Rango	Criterios	Justificación
0 a 30	Bajo	La empresa no cuenta con la implementación de la norma 26000 en ninguna de las 7 materias Fundamentales
30 a 60	Medio	7 materias Fundamentales Este Criterio que considerado medio ya que cuenta con una buena calidad y con una deficiencia en la RSE en las 7 materias fundamentales.
60 a 90	Bueno	la empresa se encuentra en un nivel de implementación Bueno, dado que la empresa genera una buenas actividades a nivel corporativo, incluye a la comunidad en diferentes actividades de desarrollo.
90 a 100	Correcto	la empresa se encuentra en un nivel de implementación Correcto, dado que la empresa genera unas excelentes actividades a nivel corporativo, incluye a los grupos de interés en diferentes proyectos de desarrollo.

Nota. Cuadro de ponderación bajos los criterios bajo, medio y correcto.

Diagnóstico:

Al momento de realizar este estudio de observación de enfoque cuantitativo, se logró recolectar la información de esta investigación con fuentes primarias como la encuesta, así mismo elaborando preguntas abiertas para poder así analizar, Comprender y evaluar la información de la empresa Petrolíquidos SAS enfocada a la norma ISO 26000 Responsabilidad Social, logrando encontrar nuestra población objeto con un análisis estadístico que fueron el Gerente General el jefe de Recursos humano y el ingeniero ambiental de la compañía.

El día 02 de noviembre se ejecutaron las encuestas y nos arrojaron los siguientes datos: La empresa PETROLIQUIDOS S.A.S el promedio de nivel de implementación General de la ISO 26000 al interior de la compañía es de 43 % con una tendencia Media ya que no cuenta con los cumplimientos de las 7 materias fundamentales que son Gobernanza con un porcentaje de 13 % con los valores más bajos de Petrolíquidos s.a.s, ya que no cuenta con un personal idóneo para manejar las cuestiones de ética y no a cumplido los objetivos propuestos de la empresa; la materia fundamental de Derechos humanos cuenta con un valor promedio de 39% , ya que realiza Contrataciones con discapacidad y no excluyéndolas, realizando contrataciones de igualdad de género con diferencias de 3 personas entre mujeres y hombres de la empresa; en la materia fundamental de prácticas laborales el valor promedio es de 40% ya que con nuestro indicador llamado Trabajo Digno nos demuestra que aún les falta trabajar más por el bienestar y las buenas prácticas laborales; en la materia fundamental del medio ambiente con un promedio de implementación fue de 62% ya que cuenta con 3 programas ambientales se han planificado y hasta la fecha se a ejecutado 3, pero con un bajo promedio en capacitaciones realizadas en el año; con la materia fundamental de prácticas de justa operación Petrolíquidos cuenta con un nivel de 25% ya que no cuenta con el programa de promoción laboral; con la

materia fundamental de asuntos de consumidores cuenta con un valor promedio de 98% ya que en el año 2020 de PQRS que fueron atendidos, se solucionaron en un corto tiempo; en la materia fundamental Participación activa y desarrollo de la comunidad con un valor promedio de 50% ya que de los 12 meses que tiene el año , solo se realiza 6 veces ayudas de desarrollo social.

Matriz de marco lógico

Figura 2

Árbol de Problemas:

EFFECTOS INDIRECTO	UNA MALA REPUTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN	POCOS CONSUMIDORES	CONDUCTAS TOTALMENTE INRESPONSABLES HACIA LA SOCIEDAD	PERDIDA DE CREDIBILIDAD Y CONFIANZA	PERDIDA DE PROVEEDORES	BAJA ROTACIÓN DE CARTERA	PERDIDAS ECONOMICAS	PERDIDA DE CREDIBILIDAD								
EFFECTOS DIRECTOS	PERSONAL NO CALIFICADO	INADECUADOS INDICADORES DE GESTION	DISMINUCIÓN DE LA PRODUCTIVIDAD	POCA RENTABILIDAD ECONOMICA DE	MULTAS Y SANCIONES A LA EMPRESA	DAÑOS AMBIENTALES IRREVERSIBLES										
PROBLEMA CENTRAL	Deficiencia en la divulgación e integración de practicas RSE Responsabilidad Social Y Ambiental empresarial de la compañía petroliquidos SAS.															
CAUSAS DIRECTAS	MAL MANEJO DE LA GESTION DEL PERSONAL	CRECIMIENTO DEL IMPACTO AMBIENTAL	CÓDIGO DE ÉTICA MAL ESTRUCTURADO	MAL MANEJO DEL AREA FINANCIERA Y	DEFICIENCIA EN LA APLICACIÓN DE LA NORMATIVIDAD VIGENTE	FALTA DE MONITOREO Y SEGUIMIENTO A PLANES DE CONTINGENCIA Y SEGURIDAD CON LOS ENTE ENCARGADOS DE LAS AREAS RSE	NO SE CUENTA CON EL MATERIAL, NI LAS HERRAMIENTAS NECESARIAS									
CAUSAS INDIRECTA	PROCESOS INADECUADO DE CONTRATACION	POCOS PROCESOS DE CAPACITACION PARA EL PERSONAL	PROGRAMAS DEL MEDIO AMBIENTE MAL ESTRUCTURADOS	FLATA DE INTERES POR EL VALOR AMBIENTAL POR LOS DIRECTIVOS	FALTA DE SOCIALIZACIÓN Y DIVULGACIÓN DEL CODIGO DE ETICA	MALA CONDUCTA DE LOS EMPLEADOS	MALA PLANEACION ESTRATEGICA	LIMITACION FINANCIERA	DESCONOCIMIENTO DE LAS NORMAS, LEYES Y DECRETOS ETC.	FALTA DE APROPIACION DEL AREA DE JURIDICA EN LOS TEMAS RELACIONADOS A LA NORMATIVIDAD	AUSENCIA DE PERSONAL ESPECIALIZADO	NO HAY PROGRAMACION DE RECURSOS	AUSENCIA DE MANUALES DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	FALTA DE COORDINACION CON LAS ENTIDADES GUBERNAMENTALES O AUTORIDADES AMBIENTALES		

Nota: De acuerdo al diagnóstico de la empresa Petro líquidos SAS del actual estado de la Responsabilidad Social Empresarial se determina que la organización cuenta con una deficiencia en la divulgación e integración de prácticas RSE Responsabilidad Social Empresarial, realizando las causas directas, indirectas y los efectos centrales del problema encontrado. En la compañía.

Fuente: Elaboración propia.

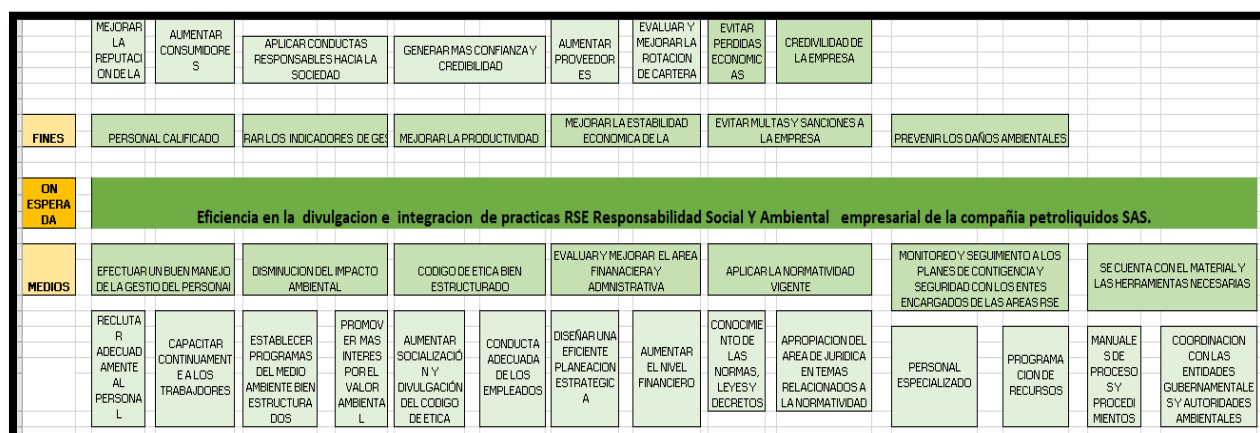
Cuadro de stakeholders:**Tabla 4***Cuadro de stakeholders*

Grupo de Interés	Intereses	Problema	Acción
Colaboradores	Fortalecer el pensamiento de la RSE interno y externo	Procesos inadecuados de capacitación	Realizar o incrementar los procesos de capacitaciones
Consumidores o clientes	Cumplir con cada cliente y llevarlos a la satisfacción con nuestros servicios	Mal manejo de servicio al cliente	Realizar capacitaciones a nuestros trabajadores sobre servicio al cliente, para que puedan satisfacer sus necesidades.
Comunidad	Ayudar al desarrollo de la economía y de una nueva sociedad	Con tienen suficientes ayudas para las comunidades cercanas, y no cuenta con una persona encargada para esta área.	Poder lograr y cumplir con el desarrollo de nuestra comunidad.

Nota. Se puede observar que los grupos de interés de Petroliquidados S.A.S son de interés público y gubernamentales.

Figura 3.

Árbol de Objetivos:



Nota. Árbol de Objetivos realizado a través del árbol de problemas de la empresa Petroliquidos S.A.S.

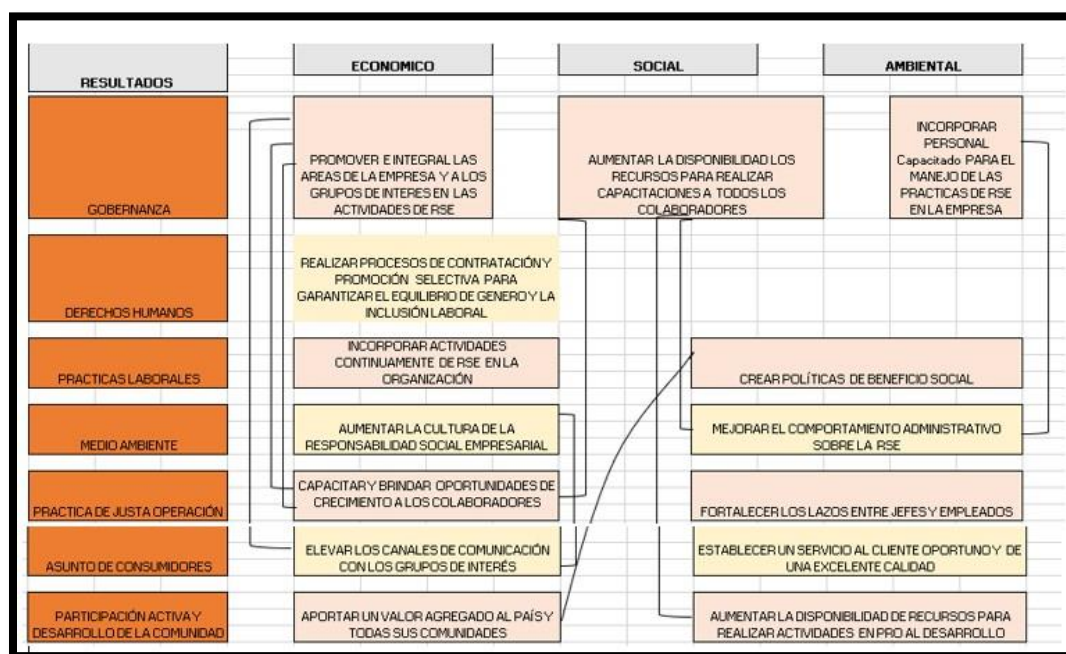
Fuente. Elaboración Propia

Análisis.

Al momento de elaborar el árbol de problemas de la compañía Petroliquidos SAS, se elaboró el árbol de objetivos donde permitió ver la situación futura a la que la compañía desea llegar, todas las causas se convirtieron en medios y los que estaban como efectos se transformaron en fines, así mismo el problema se convierte en un objetivo central de este proyecto.

Figura 4.

Cuadro de Estrategias:



Nota. Mapa estratégico de la empresa Petrolíquidos S.A.S, elaborado por los autores de la investigación.

Fuente. Elaboración Propia

Análisis.

Con la elaboración del mapa estratégico de Petrolíquidos SAS, Se muestra como tiene relación la causa y el efecto con todos los objetivos estratégicos, logrando mostrar las características o problemas que puede tener la organización frente las 3 materias fundamentales, dándole seguimiento al plan de acción para Petrolíquidos.

Capítulo 4. Plan de Mejoramiento

Tabla 5

Plan de acción y de seguimiento

Dimensión	Objetivo Estratégico	Estrategia	Plazo	Costo	Indicador
Económico	Implementación de acciones de responsabilidad social empresaria esto nos ayudara a la reputación y la rentabilidad de la organización. -Este Objetivo se va a aumentar a un 75% en 6 meses	Seguir estando activos en la sociedad implementando nuevos proyectos de Responsabilidad Social Empresarial como: -Realizar campañas de diversidad social en acacias (Meta) es importante estas actividades para promover la igual. - Realizar mejoras a las condiciones salariales de la organización. -Apoyar las actividades solidarias de la comunidad, como son el recaudo de fondos de algún proyecto.	6 meses	Por cada mes de esos 6 meses se realizará la inversión: -1 Millón Campañas de diversidad social que serán designadas a recursos humanos para su ejecución. -500 Mil para apoyos de actividades sociales al área de bienestar social que serán designadas al área de bienestar social.	<u>3 total de proyectos nuevos x100</u> <u>75%</u>
				-4 Millones mensuales que serían designados al área de pagos para mejorar las condiciones salariales. Total, por mes:5.500.000 Total, de costos por los 6 meses: 33 millones	4 total de proyectos de RSE que se están implementando La estrategia se realizará cortes bimensuales con un aumento de 25%. En 6 meses con el total de un promedio de aumento de 75%

Nota: Este plan de acción de la organización Petrolíquidos S.A.S, Es elaborado para poder cumplir con los objetivos y es relacionado según el cuadro de stakeholders mediante la dimensión de la RSE.

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 6

Plan de acción y de seguimiento

Dimensión	Objetivo Estratégico	Estrategia	Plazo	Costo	Indicador
Social	Impulsar a nuestros colaboradores la cultura y el crecimiento social de manera sostenida.	Incrementar las competencias Laborales de los trabajadores, realizando capacitaciones presenciales y virtuales como: -Capacitaciones habilidades personales. -Capacitación trabajado en equipo. Capacitaciones sobre el código de ética de la empresa.	6 meses	Por cada mes de esos 6 meses se realizará la inversión -1 Millón para diagnosticar las necesidades laborales, y es asignado a recursos Humanos. -1 Millón para capacitación de habilidades personales. y es asignado a recursos Humanos. -1 Millones para capacitación trabajo en equipos. y es asignado a recursos Humanos. -1 Millones para capacitación sobre la implementación del código de ética y es asignado a recursos Humanos. Total, por mes: 4 Millones Total, de costos por los 6 meses: 24 Millones	20 total, de colaboradores capacitados x100 100% <hr/> 20 total, colaboradores de la empresa La estrategia se realizará cortes Mensuales con un aumento de 16%. En 6 meses con el total de un promedio de aumento de 100%
	Este Objetivo se va a cumplir un 100% en 6 meses				

Nota: Este plan de acción de la organización Petrolíquidos S.A.S, Es elaborado para poder cumplir con los objetivos y es relacionado según el cuadro de stakeholders mediante la dimensión de la RSE.

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 7

Plan de acción y de seguimiento

Dimensión	Objetivo Estratégico	Estrategia	Plazo	Costo	Indicador
Ambiental	Promover una cultura de consumo ambiental amigable y sostenible.	Realizar un seguimiento semanal de las prácticas ambientales. -Realizar encuestas para analizar las prácticas ambientales que los trabajadores han implementado en las últimas semanas.	6 mes	Por cada mes de esos 6 meses se realizará la inversión -500 mil pesos para la realización y ejecución de las encuestas para medir las prácticas ambientales utilizadas. -600 mil pesos para evaluar y diagnosticar los impactos ambientales mensualmente.	$\frac{20 \text{ empleados con prácticas ambientales correctas}}{20 \text{ empleados de la organización}} \times 100 = 100\%$
	Este Objetivo se va cumplir un 100% en 6 meses	-Analizar la disminución de los impactos ambientales mensualmente. -Realizara Capacitaciones para concientizar al buen manejo de los recursos naturales -Realizar mensualmente capacitaciones para concientizar a los trabajadores del buen manejo de los recursos naturales. - Realizar folletos en físico y virtuales de buen manejo de los recursos naturales para las partes interesadas.	6 meses	Total, por mes: 1.100.000 Total, de costos por los 6 meses: 6.600.000 Por cada mes de esos 6 meses se realizará la inversión -200 mil para la elaboración de un diseñador gráfico para la elaboración de folletos e imágenes virtuales para el buen manejo de recursos naturales. -1 millón para la logística y implementación de capacitaciones ambientales Total, por mes: 1.200.000 Total, de costos por los 6 meses: 7.200.000	La estrategia se realizará cortes bimensuales con un aumento de 33%. En 6 meses con el total de un promedio de aumento de 100% $\frac{6 \text{ capacitaciones realizadas}}{6 \text{ meses de plazo}} \times 100 = 100\%$ La estrategia se realizará cortes bimensuales con un aumento de 33%. En 6 meses con el total de un promedio de aumento de 100% Promedio del indicador: 100%

Nota: este plan de acción de la organización Petroliquidos S.A.S, Es elaborado para poder cumplir con los objetivos y es relacionado según el cuadro de stakeholders mediante la dimensión de la RSE.

Análisis.

El anterior plan de acción y seguimiento de la organización Petro Líquidos S.A.S, con las dimensiones social, económica y ambiental de los cuales se les realizo unos objetivos y se elaboró unas estrategias con el fin a un cumplimiento, se les establecido un plazo de 1 mes hasta 8 meses de ejecución, cada estrategia cuenta con sus recursos económicos para facilitar la elaboración de ellas mismas.

Conclusiones

-Gracias a la realización de este trabajo se logró identificar que la empresa Petroliquidos SAS, posee un plan de trabajo de responsabilidad social muy comprometido con sus colaboradores, y están enfocados a los estándares descrito por la norma ISO 26000.

-La implementación del plan estratégico de responsabilidad social en Petroliquidos SAS, ayude a mejorar y conocer mediante los indicadores, donde deben retroalimentar y seguir contribuyendo y mejorando la responsabilidad social en pro de sus colaboradores y la sociedad.

-La realización de este trabajo ayudo a conocer de manera más profunda y especifica las funcionalidades y la razón de ser de la norma ISO 26000, y el papel que cumple dentro de las organizaciones ya que esta es una normal de regulación internacional.

Bibliografía

- Aria, R. E. (23 de Diciembre de 2019). Recursos Financieros. *Economipedia*.
<https://economipedia.com/definiciones/recursos-financieros.html>
- Content, R. R. (2019). Responsabilidad social empresarial. *Redator Rock Content* .
<https://www.expoknews.com/historia-de-la-responsabilidad-social/>
- Duque, Y., Cardona, M & Rendón, J. (2013). Responsabilidad Social Empresarial: Teorías, índices, estándares y certificaciones. *Cuadernos de Administración*. 29(52), 196-206. <http://www.scielo.org.co/pdf/cuadm/v29n50/v29n50a09.pdf> ExpokNews. (2021). Historia de responsabilidad social empresarial. *ExpokNews*.
<https://www.expoknews.com/historia-de-la-responsabilidad-social/>
- ISO (2010). ISO 26000. Guía de responsabilidad social.
 de <https://www.iso.org/obp/ui#iso:std:iso:26000:ed-1:v1:es>
- ISO (2010). ISO 26000. Responsabilidad Social Visión general del proyecto. https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/archive/pdf/en/iso_26000_project_overview-es.pdf
- Ivette, A. (6 de Febrero de 2020). Desarrollo Social. *Economipedia*.
<https://economipedia.com/definiciones/desarrollo-social.html>
- Nirian, O. P. (3 de Agosto de 2020). Sostenibilidad Ambiental. *Economipedia*.
<https://economipedia.com/definiciones/sostenibilidad-ambiental.html>
- Ocampo, O., García, J., Ciro, L & Forero; Y. (2015). Responsabilidad social en pequeñas empresas del sector de Alimentos y Bebidas de Caldas. 11(2). 72-90. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/entra/v11n2/v11n2a06.pdf>
- Peiro, A. (2016 de julio de 2016). Grupos de Interes. *Economipedia*.
<https://economipedia.com/definiciones/grupos-de-interes.html>
- Peiro, R. (2020). *Etica Empresarial*. <https://economipedia.com/definiciones/etica-empresarial.html>
- Pérez Porto, J., & Gardey, A. (2008). Etica. *Definicion*. <https://definicion.de/etica/> Westreicher, G. (6 de Agosto de 2020). Estrategias. *Economipedia*.
<https://economipedia.com/definiciones/estrategia.html>

Anexos

Anexo A. E Book Código de Ética

A través del Link:

<https://editor-storage.reedsy.com/books/61984ec31ae37e57ce8bc5f1/exports/success/f5db7570-bac3-47c7-9445-4022088d6a60/202112042149-codigo-de-etica.zip>

Anexo B. Encuesta Realizada

PETROLIQUIDOS S.A.S		02 de Noviembre de 2021
Formato Encuesta al Gerente Nombre:		
Cargo: Gerente general	Empresa: Petro líquidos SAS	
PREGUNTA	RESPUESTA	
1. ¿la empresa cuenta con objetivos relacionados a la RSE y cuantos de ellos se han cumplido?	Claro que sí, Petro líquidos tiene objetivos que son relacionados con la RSE, contamos con 5 objetivos y los hasta la fecha se ha cumplido 2, los demás están en proceso.	
2.. ¿Petro líquidos cuenta con comités de ética o existe alguna persona que encargadas en cuestión de la ética.?	La empresa cuánta con un comité administrativo, pero aún no contamos uno que sea dedicado hacia la ética de la empresa.	
3. ¿Los empleados de Petroliquidos s. a. s tienen claro el código de ética y de responsabilidad de la organización?	Aun no contamos con un código de ética bien definido, por ende a un los trabajadores no se encuentran informados sobre este.	

PETROLIQUIDOS S.A.S		02 de Noviembre de 2021
Formato Encuesta al Jefe de Recursos Humanos Nombre:		
Cargo: Jefe de Recursos Humanos	Empresa: Petro líquidos SAS	
PREGUNTA	RESPUESTA	
1. ¿la empresa cuenta con personal con condición de discapacidad?	Sí, contamos con el gran apoyo de una persona hasta el momento.	
2. ¿Cuentas mujeres trabajan actualmente con la organización?	Cuenta con 8 mujeres actualmente	
3. ¿Número de hombres que trabajan actualmente en la organización?	11 hombres	
4. ¿ con que frecuencia la organización ejecuta actividades de promoción de derechos y garantías para sus trabajadores?	Cada 3 meses petroliquidos realiza actividades para la promoción de sus derechos	
5. ¿Con que frecuencia la empresa contrata personal?	Por lo general, se contrata con la necesidad que surge, pero para promediar cada 2 o 3 meses.	
6. ¿ cuanto es el salario mínimo de Petro líquidos?	\$ 998.056	
7. ¿Cada cuanto a la empresa realiza campañas para mejorar la vida de sus trabajadores?	Así como realizamos actividades para hacer valer sus derechos, también nos preocupamos por su bienestar, y las realizamos cada 2	
8. ¿en el año 2021 cuantas madres cabeza de hogar a contratado la empresa ?	Se contrataron 5 madres cabeza de Hogar	

9. ¿ Petro líquidos SAS cuenta con alguna persona encargada para solicitudes, quejas o reclamos?	Sí, tenemos una persona que se encarga de las quejas y reclamos
10. ¿ de que manera la organización atiende las solicitudes de quejas y reclamos?	Por PQRS
11. ¿Cuántos PQRS fueron atendidos y solucionados en el año 2020 y cuantos fueron solucionados?	561 PQRS Y fueron solucionados 555
12. ¿Qué tipo de ayudas hacia la comunidad realiza la empresa?	Realizamos ayuda de beneficios de mercados y regalos para niños en navidad
13. ¿Cada cuanto realizan ayudas sociales?	Estas ayudas se realiza cada 6 meses.
14. ¿la empresa realiza promociones internas?	si realizamos promociones internas, realizamos una contratación interna y una evaluación para medir la capacidad del trabajador.

PETROLIQUIDOS S.A.S		02 de Noviembre de 2021
Formato Encuesta al IGN Ambiental Nombre:		
Cargo: IGN Ambiental	Empresa: Petro líquidos SAS	
PREGUNTA	RESPUESTA	
1. ¿Qué tipos de programas ha implementado la empresa para promover el uso sostenible de los recursos naturales y ambientales?	Contamos con 3 programas ambientales que son: reutilización del papel, ahorro del agua y la separación de residuos.	
2. ¿Cuántos programas ambientales fueron planificados para el año 2021?	Análisis: petroliquidos SAS Cuenta con 3 programas ambientales	
3. ¿Cuántos programas ambientales se han ejecutado en el 2021?	3	
4. ¿Con que frecuencia la empresa ejecuta los programas ambientales?	Casi todos los días la empresa promueve los programas ambientales	
5. ¿en el año 2020 cuantas capacitaciones de sostenibilidad Social Realizaron?	Se realizaron 3 capacitaciones en el año 2020 de sostenibilidad ambiental	