

UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS DE AQUINO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

INFORME FINAL PERIPLO INTERNACIONAL UVERSIDAD DE SALAMANCA - ESPAÑA

RESPONSABILIDAD SOCIAL Y ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN (TERPEL COLOMBIA - EMPRESAS ESPAÑOLAS)

PRESENTADO POR

ANDRES FELIPE VALDÉS HERRERA

JUAN NICOLAS CAINA REY

NICOLÁS MONTERO HERRERA

BOGOTÁ, 22 ENERO DE 2020

Tabla de contenido

Resumen……..3

Abstract……...3

Palabras clave……..4

Introducción……4

Objetivo general……..6

Objetivos específicos……..6

Contextualización……7

Referentes teóricos……16

Metodología……..19

Análisis de los resultados……..20

Discusión de los resultados……...21

Conclusiones…….22

Referencias……23

Resumen

Hasta no hace mucho la empresa y el medio ambiente eran elementos totalmente opuestos. Las actividades de una organización (construcción o industria) no podían verse frenadas frente a la preocupación ambiental. Está perspectiva ha empezado a cambiar como respuesta a la creciente intranquilidad mundial por el cambio climático, de ahí que naciese un concepto denominado "desarrollo sostenible" ante la necesidad de dejar atrás una concepción productivista que llevan a la crisis plantearía (destrucción de la capa de ozono, pérdida de biodiversidad, contaminación de recursos vitales, entre otros). En esta dirección el siguiente informe objetara un análisis sobre cuáles deberían ser las prácticas y estrategias sostenibles que se deberían llevar a cabo en las organizaciones del siglo XXI. Es en este contexto global, donde surge la necesidad de determinar, cuáles son los esfuerzos de una empresa por salvaguardar el medioambiente que representarán una ventaja competitiva en el mercado y el reconocimiento por ser socialmente responsables con el entorno y pasar a ser eco eficiente.

Abstract

Until recently, business and the environment were totally opposed to each other. The activities of an organization (construction or industry) could not be held back by environmental concerns. This perspective has begun to change in response to growing global concerns about climate change, hence the emergence of a concept called "sustainable development" before the need to leave behind a productivist conception that leads to the crisis would pose (destruction of the ozone layer, loss of biodiversity, pollution of vital resources, etc.) the next report presents an analysis of what should be the practices and strategies to be implemented in the organisations of the 21st century, So it is in this context that the need arises to determine how a company’s efforts to safeguard the environment will represent a competitive advantage in the global market, because more and more companies are seeking recognition for being socially responsible to the environment and becoming eco-efficient.

Palabras clave

Desarrollo Sostenible, Ecoeficiencia, Política Ambiental, Cultura Organizacional, Estrategia Empresarial, Estrategia de Negociación, Normatividad, Impacto Medioambiental.

Key Words

Sustainble Development, Eco-Efficiency, Enviromental Policy, Organization Culture, Business Strategy, Negotiation Strategy, Normativity, Environmental Impact.

Introducción

El mercado global contempla actividades económicas de toda clase, uno de ellos el mercado energético y de hidrocarburos. Para este informe se tomara como objeto de estudio a la empresa Terpel, pues es una empresa muy conocida a nivel del país además de ser una de las más grandes en la actualidad en el mercado de hidrocarburos. Esta empresa distribuye combustibles, destina recursos a otro tipo de actividades como lo es los lubricantes, servicios complementarios, gas, etc. Complementa con actividades de desarrollo sostenible tales como: programas ambientales manejando reciclaje en el 90% de sus sectores comerciales, educativos por medio de la fundación Terpel creada para brindar formación a los jóvenes vulnerables ubicados en sectores marginados del país.

Es importante aclarar que este informe se focalizará la atención en un área de la empresa, denominada Servicios complementarios, por dos razones fundamentales, en primer lugar por su crecimiento, dado que en menos de 5 años se ha expandido por varios lugares del país y en segundo lugar, porque en esta área se ha destinado en gran parte todo el trabajo a la expansión del mercado de servicios complementarios.

Esta área de servicios está conformada por las tiendas ALTOQUE, lavaderos ZICLOS y kioskos. Todas estas se encuentren ubicadas en los puntos Terpel. En términos estratégicos, la empresa se plantea cubrir el 90 % de las estaciones de servicios con dichas tiendas, para ello Terpel realiza estudios de viabilidad y negociaciones con los distintos puntos de servicio. Posteriormente, se elaboran las respectivas gestiones que requiere la creación de cada uno de estos servicios para poder instalarlos y darles el respectivo funcionamiento.

En términos socialmente responsables, TERPEL presenta informes de sostenibilidad elaborado de conformidad de los estándares GRIy la comunicación de Progreso (CoP por sus siglas en inglés) para el Pacto Mundial de las Naciones Unidas, con el propósito de llegar a "Ser la mejor empresa para el paneta y para sus personas (clientes y trabajadores) y respeto de derechos humanos".

Si bien TERPEL ha realizado una variedad de actividades afines a la responsabilidad social ambiental en sus actividades internas, relacionadas con el área de servicios complementarios, no se han ejecutado los debidos procesos para que sea catalogada como una empresa al 100 % eficiente en sus políticas y prácticas de responsabilidad social ambiental. Esto tomando como referente la negociación únicamente con proveedores que demuestren su aporte ambiental[1] que reconoce la empresa como responsable ambientalmente.

[1] como lo explicaron en la clase de RSE en la universidad de salamanca, donde dieron a conocer el mecanismo usado por España para que las empresas se comprometan con el medio ambiente. En este país las firmas tienen un sector encargado de revisar y certificar las empresas que realmente son sostenibles ambientalmente, exigiéndoles el cumplimiento de actividades, al momento de certificar la empresa

Objetivo general

Identificar las estrategias sostenibles para mitigar los impactos ambientales en el área de servicios complementarios en Terpel, Colombia en

Objetivos específicos

1. Establecer de acuerdo a la Normativa 14001:2015 cual de los segmentos de la normativa es el que se usará para evalúar políticas ambientales que apliquen al área de servicios completarios en Terpel, Colombia.
2. Señalar las políticas ambientales que hacen falta por implementar en el área de servicios completarios en Terpel, Colombia
3. Diseñar un plan con las estrategias necesarias para mitigar los impactos ambientales en el área de servicios completarios en Terpel, Colombia

Contextualización

Historia de España y Colombia

Tabla 1

	ESPAÑA	COLOMBIA
COMIENZOS	Los primeros habitantes de la península fueron celtas e iberos.	Los primeros pobladores del país fueron nómadas que vivían en cuevas.
	Presencia romana duró siete siglos, se hereda el concepto de familia, el latín como lengua, la religión, el derecho, etc.	Se vive la época precolombina destacan culturas como los Muiscas, Pijaos, Quimbaya, Sinú, entre otras.
	Fuertes acervos culturales por la presencia del imperio árabe durante varios siglos, hasta la reconquista por parte de los reyes católicos.	Hacia finales del siglo XV, llegaron los españoles, sometiendo y esclavizando a los indígenas para diversas labores.
	El siglo XVI representa el cenit de la hegemonía española en el mundo, hasta la invasión napoleónica.	A finales del siglo XVIII se inician los movimientos independentistas. Se instaura la gran Colombia.

	En los albores del siglo XX pierden los últimos reductos del imperio español: Cuba y Filipinas.	En 1819 se logra la independencia de España gracias a Bolívar en la batalla de Boyacá.

Indicadores del Macro entorno

Políticos

Tabla 2

Tabla datos políticos

España	Colombia
"la crisis de 2008-2014 para la democracia española: fue una fragmentación general del sistema de partidos que redujo el margen de autonomía del gobierno, y una tensión territorial que consume energías y afecta la imagen externa del país." España ha visto afectada su política exterior, pues elementos como la crisis en Cataluña y los acontecimientos sucedidos en Europa, tales como el Brexit en	"Todo indica que la política colombiana durante el año que estamos iniciando tendrá tres escenarios fundamentales para su desarrollo: la calle, el Congreso y el electoral, y los tres estarán interrelacionados. Sin duda que el escenario fundamental puede seguir siendo el de la calle, es decir el de la movilización y la protesta social. (…) se trata del primero del pos acuerdo, y la terminación del

Inglaterra y un auge generalizado por gobiernos euroescépticos, han generado incertidumbre en la región.	conflicto armado con las Farc colocó la posibilidad de la protesta social en la prioridad de las expresiones sociales. Y esto es un buen síntoma para nuestra democracia; por supuesto habrá voces muy conservadoras que consideran la protesta social como expresión de desorden, (…) Es probable que las centrales sindicales lideren jornadas de protesta por la mejora de las condiciones de trabajo –paros sindicales o cívicos, tienden a llamarlas-; pero igualmente las organizaciones campesinas, indígenas y de población afro muy seguramente se vayan a expresar en el mismo sentido, por el derecho a la vida –contra el asesinato de líderes sociales de los territorios-, pero también por las condiciones económicas y por supuesto, si el Gobierno inicia fumigaciones de cultivos de uso ilícito de forma masiva, es previsible que las organizaciones que

	agrupan a estos cultivadores se vayan a movilizar. El tema de la movilización por la defensa de la educación superior es probable que siga manifestándose en la calle, especialmente para ambientar el referendo por la educación superior(…)" (Vargas Velázquez, 2019)

Datos políticos de los últimos años en cada país con referencia en algunos autores (Vargas Velázquez, 2019) (Cuadro elaboración propia)

Análisis

Se puede evidenciar que en la última década en España, el poder del gobierno se ha debilitado, debido a la falta de eficacia para la toma de decisiones en torno a políticas de proyección y crecimiento fuera de las fronteras.

Colombia atraviesa una etapa donde la protesta social, se ha convertido en una herramienta fundamental para que el gobierno revise y mejore las condiciones de vida de todos sus habitantes, la creciente ola de corrupción ha desatado un cambio de mentalidad, en donde los mecanismos de participación ciudadana se han fortalecido.

Geográficos

Tabla 3

Datos geográficos

España	Colombia
Situada en el suroeste de Europa, en la península ibérica con un 80% de ella, la cual comparte con Portugal, limita al norte con el mar cantábrico, Francia y andorra, al este con el mar mediterráneo, al suroeste con el océano atlántico. Cuenta con una superficie de 505.957 Km2. Clima: mediterráneo templado, eso da como resultado veranos secos e inviernos equilibrados, es una de las zonas más cálidas de Europa, sin embargo cuentan con estaciones por la gran diversidad geográfica. El Euro es la moneda oficial desde el 2002, el lenguaje oficial es el	Limita continentalmente con Venezuela al este, con Brasil al sudeste, con Perú y Ecuador al sur, y con Panamá al noroeste. Colombia cuenta con una gran posición geográfica pues cuenta con las dos costas, atlántica y pacífica, a su vez cuenta con un tramo del río amazonas. Cuenta con aproximadamente siete islas, 4 en el caribe y 3 en el pacífico. Clima: cuenta con un clima tropical, por lo que las temperaturas se mantienen uniformes en las distintas partes del país, el sistema montañoso, determina el clima de cada una de las

castellano, sin embargo se hablan otras como catalán, gallego, valenciano entre otras. Cuentan con una población de más de 47 millones de habitantes.	regiones, dividiéndola en pisos térmicos (cálido, templado, frío y páramo). El peso colombiano es la moneda local y la lengua oficial es el español, sin embargo contamos con aproximadamente 65 lenguas indígenas.

Características Geográficas fundamentales de cada país (Elaboración Propia)

Análisis

España es reconocida como una potencia comercial, puesto que se encuentra en el seno de la unión europea, tiene gran proyección en África por su cercanía y a su vez con américa, teniendo en cuenta que España sirve como lugar de conexión para viajar a otros países, así lo demuestran los flujos migratorios procedentes en la actualidad, esto les permite entablar mejores relaciones desde una perspectiva cultural, atrayendo así más oportunidades para su desarrollo.

Gracias a la variedad climatológica de Colombia, que cuenta con una gran cantidad de flora y fauna, lo que le da un punto a favor en lo que respecta a la producción de bienes y servicios para la venta, así mismo la biodiversidad atrae a una gran cantidad de turistas que desean conocerla, con grandes oportunidades de inversión extranjera.

Tecnología

Tabla 4

Aspecto tecnológico

España	Colombia
Si de tecnología se trata, España es un país que figura como uno de los territorios más avanzados, alcanzando a tener un reconocimiento gracias a los importantes avances en varios campos de la tecnología que se han realizado en este país, que lo ha hecho tan notorio. Un reciente estudio realizado por fundación telefónica, explica el avance de las tecnologías digitales, "la población ha experimentado una creciente preocupación en la seguridad de sus datos, como el 95,1% de los usuarios elige la mensajería instantánea para comunicarse, o cómo España es el país líder de Europa en penetración de fibra en el hogar con un 71%, cifra	"En 2017, Colombia conservó el puesto 84, en una lista de 176 países, en el Índice de Desarrollo de las TIC (tecnologías de la información y las comunicaciones) que realiza la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT), el brazo de las Naciones Unidas para la materia. El organismo reconoció las acciones de las entidades competentes del Gobierno Nacional para promover el acceso a la tecnología, una mejor calidad en los servicios y la innovación. (…) La UIT resalta que en Colombia las TIC mueven más del 7 % del Producto Interno Bruto (PIB). Sin embargo, a causa de siete trimestres con crecimiento

superior a la suma de Reino Unido, Francia y Alemania juntos.” (Telefónica,2018)	negativo, los privados han pedido al Gobierno revisar las cargas u obligaciones que las compañías del sector tienen con el Estado, para promover la inversión en infraestructura, un punto en el que el organismo internacional precisamente señala desafíos pendientes.(…)” (Medina, 2017)

Datos actuales de los avances tecnológicos de cada país. (Elaboración propia)

Fuente:(Telefónica, 2018) (Medina, 2017)

Análisis

España se encuentra en el top 5 de los países que más invierte en tecnología de la unión europea, lo cual es algo muy importante para el desarrollo del país, pues se genera alta atracción de inversionistas extranjeros los cuales ven en los sistemas de producción un factor diferencial, dado que se podrían reducir costos y añadir valor por productos con alta tecnología.

En tanto Colombia ha obtenido reconocimiento por ser un país que ha incentivado el uso de las TIC, sin embargo se ha estancado en el ranking mundial esto puede derivarse por la poca inversión en dicho sector por parte del gobierno, teniendo en cuenta que se ha

auspiciado problemas de tipo político, educativos y de seguridad en los últimos años que han requerido la atención completa por parte del estado.

1.2.6 INDICADORES SOCIO-ECONÓMICOS

COLOMBIA:

INDICADOR	ACTUAL	ANTERIOR	TIEMPO
PIB	280.249 Mill. EUR 2018	275.999 Mill. EUR 2017	Trimestral
DESEMPLEO	10,2 % Septiembre del 2019	9,5% Septiembre del 2018	Anual
INFLACIÓN	3,26 % Septiembre del 2019	2,63 % Septiembre del 2018	Anual
BALANZA COMERCIAL	-6.899,0 Millones de Dólares 2018	-7.254,3 Millones de Euros 2017	Anual
DEUDA PÚBLICA	146.114 Millones de Euros 2018	136.535 Millones de Euros 2017	Anual

CONFIANZA EMPRESARIAL	27,4 % Septiembre del 2019	28,6 % Septiembre del 2018	Anual
CONFIANZA – CONSUMIDOR	-10,7 % Septiembre del 2019	-0,7 % Septiembre del 2018	Anual

Fuente elaboración propia

Análisis:

Con estos datos podemos tener un panorama cercano a lo que está sucediendo en un país en el aspecto Social y Económico, con una revisión superficial con estos números que presenta la tabla de Colombia no es difícil encontrar que el país en comparación a un año ha caído en varios puntos, que realmente son relevantes en el desarrollo del país, uno de ellos es la confianza empresarial y de consumidor, en la parte empresarial cae muy poco y no es tan significativo porque igualmente sigue siendo llamativo para crear empresa en el país, pero la confianza del consumidor es lo que preocupa ya que bajó 10 puntos en un año y algo primordial para las empresas y para la economía y la confianza y el respaldo de sus consumidores y esto es algo que ha ido perdiendo el consumidor colombiano.

Hay también un aumento pequeño en el PIB, pero no es nada significativo si se observa que subió muy poco y a su misma vez subió el desempleo, la deuda pública y la inflación,

estos puntos hacen contra peso y lo que hace es que los resultados se inclinen más a lo negativo, por eso cada vez las cosas están más caras y difíciles de conseguir en el país.

Otro punto que cabe recalcar es que la balanza comercial aumenta un poco, lo que dice que se ajusta un poco las ventas con respecto a las importaciones, pero de igual manera se está lejos de tener una balanza comercial positiva, lo que dice que el cambio de moneda sigue afectando a Colombia con respecto a otras economías.

ESPAÑA:

INDICADOR	ACTUAL	ANTERIOR	TIEMPO
PIB	1.202.193 Mill. EUR 2018	1.161.878 Mill. EUR 2017	Anual
DESEMPLEO	14,2 % Septiembre del 2019	14,8% Septiembre del 2018	Anual
INFLACIÓN	0,1 % Septiembre del 2019	2,3 % Septiembre del 2018	Anual
BALANZA COMERCIAL	-28.556,6 Millones de Euros 2018	-36.399,4 Millones de Euros 2017	Anual

DEUDA PÚBLICA	1.173.303 Millones de Euros 2018	1.145.098 millones de Euros 2017	Anual
CONFIANZA EMPRESARIAL	-2,9 % en el 4 Trimestre 2019	-1.7 % en el 4 Trimestre 2018	Trimestral
CONFIANZA – CONSUMIDOR	-7,4 % Octubre del 2019	2,4 % Octubre del 2018	Anual

Fuente elaboración propia

Análisis:

En este caso es muy interesante ver datos como la confianza empresarial y del consumidor y de pronto compararlos con los de Colombia, ya que la confianza empresarial es muy bajita si se ve la que tiene Colombia y se ha manejado de esta manera en los últimos años, aunque por otro lado se ve la gran caída que tuvo la confianza del consumidor de un año para otro es un dato que realmente preocupa porque los dos están disminuyendo y dice que el país está perdiendo credibilidad de las empresas y de sus consumidores simultáneamente.

La otra parte de los datos dice que a pesar de que estos indicadores están disminuyendo no han sido problema para que la economía siga creciendo pues hay muchos puntos a favor como el aumento de su PIB una pequeña disminución de su desempleo, aunque hay que reconocer que es bastante alta.

Se puede observar también una disminución en la inflación lo que permite a sus habitantes tener una facilidad en adquisición de productos tanto locales como del exterior, la balanza comercial también tiene un movimiento positivo comparado con el 2017 y su deuda pública no ha incrementado tanto para los resultados que han demostrado entre los últimos años.

Referentes teóricos

Origen del Objeto de Estudio:

Para este documento con el objetivo de poder implementar, poder mitigar y aportar nuevo conocimiento y mostrar nuevas o mejoradas políticas ambientales frente a la necesidad de Terpel de ayudar en un mayor porcentaje al medio ambiente, se tendrán en cuenta los estándares basados en la norma ISO 14000.

Definición del Objeto de Estudio:

El área de servicios complementarios de Terpel se encuentra constituido como elementos indispensables para la realización de proyectos ajenos a la razón social principal del negocio de la compañía; pero que en un futuro y paso a paso ha ido permitiendo a la compañía establecer nuevas estructuras en pro del medio ambiente, mitigando así prácticas no apropiadas y no avaladas por la norma ISO 14000.

Definición de Conceptos Clave:

Desarrollo Sostenible: Se define como la satisfacción de las necesidades de la generación presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades. (https://www.un.org/es/ga/president/65/issues/sustdev.shtml)

Ecoeficiencia: Es la ratio entre el valor añadido de lo que se ha producido y el impacto ambiental añadido que ha costado producirlo. Esta ratio puede usarse para comparar posibilidades (https://www.ecologiaverde.com/que-es-la-ecoeficiencia-261.html)

Política Ambiental: Se refiere a las acciones que el gobierno toma para cuidar o proteger el medio ambiente, como resultado de la interacción de los intereses políticos económicos y sociales, para conservar las bases naturales de la vida humana y conseguir un desarrollo sostenible. (https://www.ecologiaverde.com/politica-ambiental-que-es-y-ejemplos-42.html)

Cultura Organizacional: Son algunas expresiones utilizadas para designar un determinado concepto de cultura (que se entiende como el conjunto de experiencias, hábitos, costumbres, creencias, y valores, que caracteriza a un grupo humano), aplicado al

ámbito restringido de una organización.(https://www.significados.com/cultura-organizacional/)

Estrategia Empresarial: La estrategia empresarial es la manera en que una organización define cómo creará valor. Se trata del qué hacer y cómo hacerlo. Define los objetivos de la empresa y las acciones y recursos a emplear para cumplir con dichos objetivos. (https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2017/07/que-es-la-estrategia-empresarial-y-como-ella-se-relaciona-con-el-bsc/)

Estrategia de Negociación: Supone un proceso de diálogo entre dos o más personas o partes entre las cuales se ha suscitado un conflicto, por lo general motivado a que las partes involucradas tienen algunos intereses en común y otros opuestos. De modo que las conversaciones se llevan a cabo con la finalidad de lograr un arreglo satisfactorio para ambas partes. (https://www.crecenegocios.com/estrategias-de-negociacion/)

Normatividad: Es un conjunto de leyes o reglamentos que rigen conductas y procedimientos según los criterios y lineamientos de una institución u organización privada o estatal; en este caso aplicado al medioambiente. (https://www.mineducacion.gov.co/portal/Normatividad/)

Impacto Medioambiental: Es el efecto que produce la actividad humana sobre el medio ambiente; es la alteración en la línea de base ambiental. La ecología es una ciencia que se ocupa de medir este impacto y tratar de minimizarlo. (https://www.larioja.org/medio-ambiente/es/prevencion-control-ambiental/evaluacion-impacto-ambiental)

Elementos para situar el tema:

Este estudio se realiza con la necesidad y la intención de poder plantear y mejorar políticas medioambientales por parte de servicios complementarios en Terpel; como lo son la reducción del consumo de papel (Impresiones y documentos innecesarios), la reducción del consumo de energía en la cocina (Luz, Calefacción, Aire Acondiconado), la propuesta de empezar hacer uso de energías alternativas y renovables (Eólica, Geotérmica, Hidráulica), fomentar el uso de vehículos compartidos, vehículos eléctricos; fomentar actividades ecológicas, entre otras situaciones y perspectivas que nos permitan llegar al objetivo deseado.

Relación de modelos que explican el problema:

Para generar la conexión entre nuestro problema y la interacción con los conocimientos universales decidimos basarnos en los principios de las normas ISO 14001, que reflejan el estándar a nivel mundial sobre el cuidado y la gestión ambiental:

Norma de Sistemas de Gestión Ambiental (SGA): Requisitos para establecer y orientar estrategias ambientales.

Normas de Etiquetas ecológicas y declaraciones ambientales.

Análisis Ciclos de Vida y Huellas medioambientales.

El principio de Responsabilidad Medioambiental: Todos podemos mejorar nuestro entorno.

El principio de Prevención: Mejor prevenir que corregir desastres ecológicos.

El principio de Sustitución: Haciendo referencia a sustancias peligrosas por otras menos contaminantes y procesos de alto consumo energético por otros más eficientes.

El principio de Ética: El que contamina paga en los casos que no se puede prevenir el daño ambiental.

El principio de la Coherencia: Se requiere la coordinación de las políticas ambientales con otros departamentos y la integración de objetivos ambientales.

El principio de la Cooperación: Los grupos sociales que trabajen con objetivos de mejora ambiental y su realización se volverán indispensables.

El principio del Resultado: Las políticas ambientales deben basarse siempre en los resultados de investigaciones científicas.

Conclusiones de los estudios:

Con estas normas lo que se busca es poner una meta objetiva, para que al final del estudio y con las metodologías que usan en el mercado energético de España; se pueda lograr y obtener una política medioambiental sólida que genere todos los beneficios tanto para Terpel como para el medioambiente; teniendo en cuenta que una decisión mal tomada podría generar consecuencias catastróficas para todo el mercado energético en Colombia.

Metodología

Este trabajo se elaboró en base a la pregunta, ¿Qué estrategias sostenibles se usaron para mitigar los impactos medioambientales en el área de servicios complementarios en Terpel?; de manera que se dispondrán de 5 etapas las cuales serán lo esencial para el proceso investigativo y poder hacer el estudio comparativo.

Etapa 1: diseño

Se encontró la necesidad de profundizar como la empresa colombiana Terpel poco a poco ha ido explorando y aplicando las normativas acerca de la Responsabilidad Social Medioambiental en la mayoría de sus procesos y áreas laborales.

Etapa 2: población

La población sobre la que se hizo la observación del estudio fue el cliente interno de Terpel y las personas que hacen parte del mercado energético en España; que claro están interesados en hacer cumplir las políticas medioambientales correspondientes en cada nación.

Etapa 3: entorno

El estudio se realizó entre el grupo en la Universidad Santo Tomás en su sede de la Facultad de Administración de Empresas en la ciudad de Bogotá, Colombia y en la ciudad de Salamanca, España en el Seminario realizado.

Etapa 4: describir

Para poder realizar este trabajo investigativo; primero se realizó una contextualización global y a su vez específica sobre el mercado energético y sus políticas medioambientales en las 2 naciones que se realiza el estudio, después se realiza un diario de campo y se analiza y discute las mejores opciones de políticas medioambientales

Etapa 5: análisis

Se tuvo en cuenta que a pesar de que Terpel cuente con una fundación que ayude a la inversión en pro del medio ambiente y las 3r, es claro que está a una gran brecha de poder competir con empresas energéticas a nivel europeo; pero se tiene la mentalidad de que se puede llegar a cumplir con la reducción de consumo eléctrico.

Análisis de los resultados:

Teniendo en cuenta los seminarios realizados en España y las políticas estudiadas sobre las normas ISO se realizó un estudio acerca de la serie de normas con las que cumple Terpel en su área de servicios complementarios, de ahí se tomará provecho para hacerle la pequeña evaluación a Terpel y de cierta manera poder tener un diagnóstico de que errores está cometiendo la empresa cuando se habla de la responsabilidad ambiental en el área de servicios complementarios, se decidió tomar una de las prácticas que aplican las empresas en España para lograr ser amigables con el medio ambiente, se conoció que una de sus principales obligaciones para realizar negocios con alguna entidad es que la empresa con la cual se crea relaciones debe cumplir y tener el documento que la reconoce como una empresa amigable con el medio ambiente, ya que en este país las empresas que no cumplen y no están certificadas con este documento no son tenidas en cuenta como normalmente lo hacen con aquellas que sí cumplen este requisito, este tema es realmente importante en las empresas españolas ya que el estudio realizado por "UN GLOBAL COMPACT" El 93% de las compañías en España realiza alguna practica o aplica alguna política que genere el sostenimiento ambiental, las empresas españolas están basadas en los diez principios establecidos por el pacto mundial de la red española los cuales enfocan claramente sus principios 7,8 y 9 en todo aquellos que reúne el sostenimiento ambiental basándolos en mantener, fomentar y desarrollar practicas o actividades que ayuden a preservar el medio ambiente, ya sea combatiendo el cambio climático, la desforestación, la extinción de la biodiversidad, etc. Es algo que desde el punto de vista ambiental es favorable ya que

siempre que se realicen negociaciones entre empresas se tendrá que asociar con empresas que realmente cumplan con la responsabilidad ambiental, es evidente que en Colombia no hay una norma que exija este tipo de prácticas para poder negociar con alguna compañía por lo tanto es difícil lograr que las empresas sean amigables con el medio ambiente en su mayoría, pero desde el punto de vista de alguien con intenciones de aportar al medio ambiente este tipo de prácticas las pueden tomar las empresas normalmente sin necesidad de tener algún tipo de penalización.

Discusión de los resultados:

Enfocándonos en Terpel y a su vez en el área de servicios complementarios, se descubre que es necesario seguir lineamientos para ser un ejemplo de empresa amigable con el medio ambiente, con base en lo aprendido en el viaje a España se encontró que existen mejores formas, alternativas o procesos de reducción medioambiental, que denotan fallas o carencias en esta área, pues como ejemplo muchos de los materiales utilizados en la construcción de dichos establecimientos son de empresas que no portan una acreditación en normativas de sello ambiental. Las empresas que son contratadas para realizar este tipo de muebles no se les exige, dicha acreditación, es decir Terpel no tiene la iniciativa de encontrar proveedores que realmente les ofrezca un producto de calidad pero que también trabaje de la mano con el bienestar del medio ambiente según las políticas ISO 14001.

Conclusiones:

Terpel cuenta con las normas ISO de gestión ambiental basadas en los requisitos de orientación para su uso, las directrices generales y las directrices específicos para la implementación del diseño, además cuenta con un músculo financiero bastante grande del cual puede obtener bastante provecho y crear estrategias que le permita seguir aplicando estas normas de manera mucho más rápida y ágil.

Existe un inconveniente que claramente está llevando a que Terpel pierda su foco de responsabilidad ambiental; ya que la empresa está enfocada en la expansión de sus servicios complementarios, pero han dejado de lado las demás normas ISO que pueden ayudar en un futuro a cumplir con el objetivo; como lo son; realizar evaluaciones de impacto del ciclo de la vida, realizar la documentación de todos los procesos que se realicen, realizar evaluaciones de rendimiento ambiental según todos los procesos que realiza el área de servicios complementarios, entre otros.

Se descubre una falla que es bastante delicada al hablar de la sostenibilidad ambiental y es que en las tiendas no se está aplicando ningún plan de reciclaje y bien se sabe que estas tiendas dejan bastantes desechos por sus ventas y movimientos de plásticos, bolsas, cartones, papel. A base de esta situación se implementará la estrategia basada en las normas ISO 14000 y un cronograma de tiempos y tareas en las cuales estarán; realizar la huella ambiental quincenalmente, realizar el estudio periódico de la huella de carbono de cada empleado de esta área cada día durante su horario laboral, realizar el control y declaración de todos los desechos y elementos no aptos para el medioambiente; pues no solamente está

en riesgo el medio ambiente sino que también se puede ver afectada la imagen pública de la compañía ya que ante el público es una empresa amigable con el medio ambiente en su totalidad y pues claramente existen fallas en el área de servicios complementarios, que se pueden mejorar.

Referencias

Borrás, C. (06 de 08 de 2018). *Ecología Verde*. Obtenido de Ecologia Verde : https://www.ecologiaverde.com/politica-ambiental-que-es-y-ejemplos-42.html

DANE. Obtenido de https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema

Jiménez, L. J. (2012). *Universidad de la Salle.* Obtenido de USalle.edu: http://repository.lasalle.edu.co/bitstream/handle/10185/18048/T10.12%20C462r.pdf?sequence=1

ISO 14001:2015, Sistemas de Gestión Ambiental – Requisitos con orientación para su uso. Recuperado en https://www.iso.org/obp/ui#iso:std:iso:14001:ed-3:v1:es

León, J. D. (Junio de 2014). *Revistas Ciencias Estratégicas.* Obtenido de Revistas Ciencias Estratégicas: https://revistas.upb.edu.co/index.php/cienciasestrategicas/article/viewFile/2903/2548

PACTO MUNDIAL. Obtenido de https://www.pactomundial.org/