



MINISTERIO DE EDUCACIÓN SUPERIOR
UNIVERSIDAD DE GRANMA
Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
Unidad Académica de Ciencias Administrativas Humanísticas y del Hombre
Sede La Maná

TRABAJO DE DIPLOMA

EN OPCIÓN AL TÍTULO DE INGENIERA COMERCIAL



Título: Comportamiento de la responsabilidad social de los trabajadores por cuenta propia, asociados a la actividad gastronómica de restaurantes en el Centro Histórico de Bayamo.

AUTORA: Celina Rosario Núñez Iza

TUTORES: MSc. Mayelennis Fuoman Escalona

MS c. José Manuel Lorente Dávila

BAYAMO, M. N.

2012-2013

“Año 53 de la Revolución”

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI



**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS Y HUMANÍSTICAS.**

CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL

TESIS DE GRADO

TEMA:

**“COMPORTAMIENTO DE LA RESPONSABILIDAD
SOCIAL DE LOS TRABAJADORES POR CUENTA
PROPIA, ASOCIADOS A LA ACTIVIDAD
GASTRONÓMICA EN EL CENTRO HISTÓRICO DE
BAYAMO, AÑO 2012”**

Tesis presentada previo a la obtención del Título de Ingeniero Comercial.

Autora:

Núñez Iza Celina Rosario

Directores:

MSc. Mayelennis Fuoman Escalona.

MSc. José Manuel Lorente Dávila

La Maná – Ecuador

Febrero, 2013

Pensamiento

Hay mujeres que luchan un día y son buenas, hay mujeres que luchan un año y son mejores, hay mujeres que luchan muchos años y son muy buenas; pero hay las que luchan todos los días, esas son las ineludibles.

Rosario Núñez

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Declaro que soy la única autora del presente Trabajo de Investigación, y autorizo a la Universidad de Granma los derechos patrimoniales del mismo, con carácter exclusivo.

Para que así conste, y firmo el presente trabajo a los 01 días del mes de Febrero del 2013.

Celina Rosario Núñez Iza

Autora

AGRADECIMIENTO

Han transcurrido varios años de constante estudio y sacrificio para alcanzar mi ansiada meta, si bien es cierto he requerido de esfuerzo y mucha dedicación y no hubiese sido posible su finalización sin el apoyo incondicional de todas y cada una de las personas, que con sabios conocimientos me dieron la fuerza suficiente para seguir adelante, y muchas de las cuales han sido un soporte muy fuerte en momentos de intranquilidad y de impotencia.

Agradezco éste trabajo de investigación al arquitecto de la vida “**Dios**”, por haberme brindado la oportunidad de vivir, de aprender, y cumplir con uno de mis objetivos más anhelados de mi vida, por fortalecer e iluminar mi mente y por haber puesto en mi camino a mis hijos a quiénes son la razón de mi vida y el motivo por el cual me esfuerzo día a día y a ellos les dedico éste trabajo con mucho amor y cariño y siempre los llevaré en mi corazón.

ROSARIO

- **A Dios** por iluminarme siempre y darme la fuerza necesaria para vencer todas las adversidades y seguir continuamente adelante.
- **A mis tutores** Msc. Mayelennis Fuomán y Msc. José Manuel Lorente Dávila por la forma en que me dieron su apoyo y su confianza, y así compartieron conmigo sus experiencia y virtudes de maestros catedráticos de la universidad de Granma.
- A la **Universidad de Cotopaxi** y por ende a la **Universidad de Granma**, por facilitarme la oportunidad de concluir mi Posgrado de Ing. Comercial, y así obtener mi Título en mi país Ecuador.
- **A toda mi familia, parientes y amigos** que de una y otra forma han estado conmigo para la realización de este trabajo de Diploma.

A todos Muchas Gracias...

DEDICATORIA

La obediencia trae la gracia y tranquilidad a la vida; permite acomodarse a las situaciones difíciles sin pensar en lo que se está dejando o renunciando, nos vuelve más sencillos y naturales, permite que nos concentremos en lo que estamos haciendo, y que lo hagamos correctamente.

Quiero dedicarle este proyecto especialmente a **Dios** que me ha dado la vida, la sabiduría para decidir lo correcto, la voluntad para elegirlo y la fuerza para que todo en mi vida perdure. Y fortaleza para aumentar mis conocimientos que con su cariño y apoyo incondicional me motivaron para concluir con mi carrera y alcanzar mi anhelado título.

El proceso de este proyecto se realizó con trabajo voluntario, amor y dedicación, empeño y esfuerzo; está dedicado a todos quienes me ayudaron con sus conocimientos, y que gracias a su apoyo se han hecho posible la realización de este trabajo para culminar mis estudios universitarios con superación, Gracias.

ROSARIO

- **A mis tutores** Msc. Mayelennis Fuomán Escalona y Msc. Josè Manuel Lorente Dávila, por su a constante y firme e inigualable dedicación a la realización de nuestro trabajo de Diploma.
- **A mi familia** en especial al Ing Jorge A. Calle Tito, a mis hijos Leonardo, Jonathan, y Liseth León Núñez, por estar juntos a mi lado brindándome el apoyo incondicional, los llevaré siempre en mi mente y en mí corazón.
- **A mis amigos** de manera especial al **Dr. Ciencias Técnicas José Félix Morales Leslie, Dra. Ciencias Ana María Camps Ramírez, y la Ing. Ciencias de la Informática Layda de los Ángeles Cabrera Ben de Cuba**, que con su sabiduría y su experiencia me supo guiar para emprender éste trabajo de diploma; Y algunos Maestros de la Universidad de Granma, que supieron brindarme su amistad en los momentos de inquietud.
- **A la Empresa de Servicios:** Oficina Nacional Tributaria (ONAT), Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (MTSS), Comisión Provincial de Higiene y Epidemiología (CPHE), Comisión Municipal de Higiene y Epidemiología (CMHE) y Unidades Municipales de Higiene y Epidemiología (UMHE).

A todos Muchas Gracias...

RESUMEN

El presente trabajo de diploma se realizó en Bayamo, ciudad perteneciente a la provincia de Granma. Cuba. El mismo tiene como título “Comportamiento de la responsabilidad social de los trabajadores por cuenta propia asociados a la actividad gastronómica en el Centro Histórico de Bayamo” y tiene como objetivo hacer un estudio de las principales prácticas socialmente responsables de estos pequeños negocios, para la ejecución fue necesario concurrir a una exhaustiva revisión bibliográfica, además se utilizó diferentes métodos científicos como: Teórico Histórico- Lógico, Inductivo- deductivo métodos que facilitaron la obtención a la información necesaria para la elaboración de este trabajo investigativo.

La investigación hace un análisis de un conjunto de elementos y obligaciones que deben ser conocidas y respetadas por toda empresa que mantenga una actitud responsable ante su comunidad, además de hacer una fundamentación teórica relacionada con la Responsabilidad Social Empresarial (RSE), la caracterización del trabajo por cuenta propia en Cuba y las leyes y regulaciones que sustentan su desarrollo exitoso y relación con su entorno. Finalmente se presentan los resultados de la investigación poniendo a consideración de la entidad, las acciones para el desarrollo de la actividades socialmente responsables, facilitando además un algoritmo que permita su monitoreo y valoración.

Palabras Claves: Responsabilidad Social Empresarial, Gestión de pequeños y medianos negocios.

ABSTRACT

The present diploma work was carried out in Bayamo, city belonging to the county of Granma, Cuba. The same one has as title “Behavior of the social responsibility of the self-employed workers associated to the gastronomic activity around historical center at Bayamo” and it has as objective to do a practical study of the main socially responsible practices for these small businesses. An exhaustive bibliographical revision was carried out and the historical- logical and inductive-deductive methods were used that facilitated the obtaining of necessary information for the elaboration of this work.

It was carried out an analysis of a group of elements and obligations that should be known and to be concerned by all company that maintains a responsible attitude in front of the community, a theoretical foundation related with the management social responsibility (RSE) and characterization of self-employed work in Cuba, the laws and regulations sustaining their successful development and their relationship with the environment. The results of the investigation are presented putting to consideration of the actions for the development of the socially responsible activities and an algorithm allowing its control and valuation is facilitated.

Key words: Management social responsibility, Administration of small and medium business.

TABLA DE CONTENIDO

Introducción	1
Capítulo 1: Fundamentos teóricos relacionados con la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) y su relación con las Micro, pequeñas y medianas empresas (Mipyme)	7
1.1. Evolución histórica de la Responsabilidad Social de la Empresa	7
1.2. Base conceptual de la Responsabilidad Social Empresarial	14
1.3. Dimensiones de la Responsabilidad Social Empresarial.....	17
1.4. Alcances de la Responsabilidad Social Empresarial	20
1.5. Desafíos actuales para la Responsabilidad Social Empresarial	21
1.6. Herramientas para la gestión de la RSE	23
1.7. Responsabilidad Social Empresarial en Ecuador	25
1.8. La RSE de la micro, pequeña y mediana empresa.....	26
1.9. Las micro-empresas en Cuba o trabajo por cuenta propia	28
Capítulo 2: Diagnóstico de la responsabilidad Social Empresarial al servicio de restaurantes ejercido por el trabajador por cuenta propia en Bayamo	31
2.1 Caracterización de la actividad gastronómica de restaurantes (paladares) ejercidos por el trabajador por cuenta propia en el centro histórico de Bayamo	31
2.2 Pasos a seguir para verificar el cumplimiento de acciones socialmente responsable	33
2.3 Presentación y análisis de los resultados del diagnóstico.....	41
2.4 Valoración general sobre el cumplimiento de acciones socialmente responsables...	52
Conclusiones	55
Recomendaciones	56
Bibliografía	57
ANEXOS	63

Introducción

Los procesos de globalización económica y de crisis a los que se expone el mundo contemporáneo constituyen una latente preocupación para la especie humana, asumir una posición pasiva ante los crecientes problemas que están afectando a la humanidad: contaminación ambiental, violencia, desorden social, pérdida de principios y valores, aumento de los estados depresivos, deslegitimación del orden establecido y más, sería un acto de total irresponsabilidad. Son las organizaciones empresariales, los profesionales, el estado y las entidades educativas las que deben asumir una posición de liderazgo para combatir estos flagelos. La introducción del concepto de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en todas sus dimensiones constituye una de las herramientas vitales para combatir los aspectos antes mencionados.

Las prácticas de las empresas socialmente responsables asumen el compromiso de hacer negocios de forma que preserve o aumente, en lugar de dañar, los beneficios a las comunidades cercanas, los trabajadores, el medio ambiente y la conducta económica justa. Sin embargo, no basta con el sólo compromiso, este proceso debe ir acompañado de mecanismos claros de implementación o puesta en práctica de los principios y valores de la RSE, que incluyan seguimiento y verificación, lo anterior solo es posible cuando las organizaciones empresariales dejen de ver las acciones para el desarrollo de una política de responsabilidad adecuada como un gasto, sino como una inversión que genera ganancia.

Es importante resaltar que la misión de la misma no debe quedarse en una mera gestión del ámbito operativo sino que debe integrarse en la gestión estratégica como un elemento más a considerarse como generador de ventajas competitivas. El proceso estratégico centrado en los grupos de interés (*Stakeholders Strategy Process*) ¹es un modelo de dirección estratégica que sirve para analizar la importancia de dichos grupos en la consecución de los

¹ La definición clásica de *stakeholder* apunta que “un *stakeholder*” en una organización es (por definición) cualquier grupo o individuo que puede afectar a la consecución de los objetivos de la organización, o que puede ser afectado por dicha consecución (Freeman, 1984, p. 54).

objetivos marcados, así como los riesgos de no alcanzar éstos por la influencia de aquellos.

Las actividades socialmente responsables han abarcado el quehacer no sólo de grandes empresas; en la actualidad y a pesar de la crisis económica mundial continua incrementándose las micro, pequeñas y medianas empresas, por lo que el estudio reciente de organismos como: el Banco Mundial, el Banco Interamericano de Desarrollo y la Comisión Económica para América Latina (Cepal), anuncia que las Mipyme en América Latina constituyen entre el 90 y 98 por ciento de las unidades productivas, generan alrededor del 63 por ciento del empleo y participan con el 35 y hasta 40 por ciento del producto total de la región.

Estos elementos sitúan a las Mipyme en todos los sectores, desde el comercio y la industria, hasta los servicios, la salud y el sistema financiero, y según las estadísticas del Banco Mundial son el soporte del tejido social de todo el continente, pues se encuentran en grandes centros urbanos, ciudades intermedias, poblaciones pequeñas y los más remotos y apartados sitios rurales. De lo anterior se puede deducir el impacto que tienen estas organizaciones empresariales sobre la sociedad, se parte de un eslabón fundamental y la posibilidad que estas ofrecen de empleo a los diferentes sectores de la sociedad; sin embargo todavía es insuficiente el alcance que éstas pudieran tener sobre programas de desarrollo social , educación , salud y políticas medioambientales sustentables, corresponde entonces lograr una correcta estructura económica financiera donde se tenga como objetivo fundamental por parte de estas empresas, el bienestar de la sociedad.

En Cuba se ha venido dando pasos importantes en la consolidación y perfeccionamiento de su modelo económico, de ahí que en la actualidad existan nuevas figuras en su entorno económico social. Un caso importante lo constituye el trabajo por cuenta propia, que ofrece una nueva forma de producción de bienes y servicios para la sociedad cubana y cuya actividad se encuentra implementada desde la entrada en vigor del Decreto Ley # 169 el cual establece normas y procedimientos; deberes, derechos y sanciones que se encuentran sujetos a estos negocios y unido a la Ley 113, la que rige el

nuevo sistema Tributario, constituyen un instrumento que aboga por el perfeccionamiento de esta actividad.

Sin lugar a dudas estas medidas constituyen una forma de propiciar una redistribución de los ingresos al presupuesto del estado, sustentándose además de los tributos provenientes del trabajo por cuenta propia, el cual en algunos años será una de las principales fuentes de generación de empleo e ingresos del pueblo. El capital ingresado por concepto de aporte tributario contribuye además al financiamiento de la sustitución de importaciones en el país, lo que estimula la producción nacional, favorece el ahorro de divisa y el presupuesto financiará el gasto y transferencia de capital, inversiones de materiales, compra de activos fijos o capital de trabajo.

Lo anteriormente demuestra la responsabilidad que tiene el trabajo por cuenta propia en Cuba y su influencia en el fortalecimiento de una base económica sobre la sociedad que permita desarrollar políticas de desarrollo social sustentables. En contraposición a todo lo antes mencionado vale resaltar la poca cultura que sobre este tema se asume entre los que ejercen este tipo de actividad, priman aun intereses lucrativos, por encima del aporte que se puede generar a la sociedad. Se necesita por tanto ir abriendo paso a un cambio de mentalidad, donde todo lo que se pueda crear o brindar sea para propiciar el desarrollo de la comunidad.

Son muchos los negocios que han abierto sus puertas para ofrecer nuevas opciones al consumidor, sin embargo en Bayamo una de las actividades que se extiende con rapidez es el sector gastronómico; el servicio de restaurantes ocupa una parte importante en el aporte de ingresos a la localidad, pues son los que generan una de las mayores ganancias y por tanto, es mayor su cuota de obligación con el estado y por ende, con la sociedad. Por todo lo señalado anteriormente se plantea la siguiente interrogante:

¿Cuál es el comportamiento de los trabajadores por cuenta propia de la actividad gastronómica de restaurantes en correspondencia con la responsabilidad social?

Para dar solución a esta interrogante se propone como **objetivo general** de esta investigación:

Valorar el nivel de eficacia de las acciones socialmente responsables de la actividad gastronómica de restaurantes por cuenta propia desarrollada en el centro histórico de la ciudad de Bayamo.

Objetivos específicos:

- 1- Sistematizar teórica y conceptualmente la aplicación de la responsabilidad social empresarial en los restaurantes del centro histórico de Bayamo.
- 2- Diagnosticar el estado actual del cumplimiento de las acciones socialmente responsables por los trabajadores por cuenta propia que ejercen los servicios gastronómicos en el contexto que se estudia.
- 3- Valorar el nivel de responsabilidad social manifestados por los trabajadores por cuenta propia en la actividad analizada.

Hipótesis:

El cumplimiento de las regulaciones vigentes, en el entorno donde se desarrolla la actividad gastronómica de restaurantes, construye la plataforma principal sobre la cual, se define el cumplimiento de acciones que tributan al desarrollo de la responsabilidad social.

Para la planificación y realización de la presente investigación se procedió al análisis de diversas fuentes de información así como la Oficina Nacional de Administración Tributaria (ONAT), Banco Popular de Ahorro (BPA), Banco de Crédito y Comercio (BANDEC), proveedores, tiendas recaudadoras de divisa perteneciente a la corporación CIMEX, mercados agropecuarios estatales, Centro Municipal de Higiene y Epidemiología (CMHE), Dirección Municipal del Ministerio de Trabajo, (MTSS), clientes asiduos y propietarios.

Materiales y Métodos utilizados:

Materiales:

- Sistema bibliográfico.
- Documentos presentados por los organismos competentes.
- Internet.

Métodos:

1) Métodos teóricos:

- Histórico - Lógico: se utilizará para analizar los antecedentes, las causas, así como, las condiciones en que se desarrolla el trabajo. Este método se apoyará en una amplia revisión bibliográfica la cual está dirigida a una búsqueda exhaustiva de información, de forma escrita y digital, con el objetivo de profundizar en los conocimientos sobre el tema de investigación y actualizar conceptos y criterios para la confección del marco teórico de la investigación.
- Análisis – Síntesis: se empleará para trabajar con la información a través de la cual se han puesto de manifiesto las insuficiencias planteadas en el problema.
- Inductivo – Deductivo: este método permitirá establecer generalidades entre los conceptos estudiados, juicios y conclusiones.

2) Métodos empíricos:

- Observación: Posibilita distinguir el objeto, los medios necesarios, las condiciones del entorno que circunda al objeto y el sistema de conocimiento necesario para lograr los objetivos propuestos en el trabajo.

Esta técnica será empleada desde el principio de la investigación, buscando experiencias que permitirán una valoración general del objeto de investigación y propiciando la implicación de la autora en las prácticas cotidianas de los establecimientos seleccionados, con el objetivo de interactuar con los trabajadores y clientes, conocer acerca del trato y atención al público externo, la manera en es ofrecido el servicio, las relaciones interpersonales y

profesionales entre los trabajadores y los directivos. Se pudo entonces valorar indicadores claves como atención al cliente, condiciones en la infraestructura, la higiene y ambientación de los locales.

- Entrevista: se llevará a cabo para conocer los criterios de los trabajadores por cuenta propia y los organismos involucrados en este proceso. Los cuestionarios serán aplicados a los clientes combinando preguntas abiertas y cerradas para valorar indicadores de satisfacción tales como: percepción de la calidad de los servicios, variedad en la oferta gastronómica, etc. Se analizarán en el cuestionario otros elementos relacionados con motivaciones, aspiraciones y necesidades personales así como obtener sugerencias referentes al perfeccionamiento de la actividad comercial.

3) Método estadístico:

- Determinación de la muestra para la aplicación de los formatos de recopilación de información a los clientes reales de los restaurantes.

Los principales resultados serán presentados en cuadros y gráficos estadísticos que facilitan la comprensión e interpretación de los resultados obtenidos.

La tesis se encuentra estructurada de la siguiente forma:

Capítulo I: En este capítulo se muestran las principales concepciones teóricas relacionadas con la Responsabilidad Social Empresarial. De igual forma se establece la relación y la importancia que tiene este concepto para las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas (Mipyme), las cuales deben asumirlo como paradigma de longevidad.

Capítulo II: En este capítulo se muestra una caracterización del objeto de estudio, así como el algoritmo a seguir para la presentación de la investigación. Finalmente contiene el análisis y la interpretación de los resultados de la investigación, luego de la aplicación de entrevistas, encuestas, consulta realizados a los negocios implicados en la investigación, organismos involucrados o relacionados con estos.

Capítulo 1: Fundamentos teóricos relacionados con la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) y su relación con las Micro, pequeñas y medianas empresas (MipyMe)

Capítulo 1: Fundamentos teóricos relacionados con la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) y su relación con las Micro, pequeñas y medianas empresas (MipyMe)

Introducción

Este capítulo fundamenta teóricamente la temática a desplegar y desarrolla el análisis de los criterios teóricos relacionados con la investigación realizada mediante la revisión bibliográfica como método fundamental. Se abordan entonces los principales conceptos relacionados con el campo de acción, así como los componentes concernientes a la relación que existe entre las MipyMe con el trabajo por cuenta propia.

1.1. Evolución histórica de la Responsabilidad Social de la Empresa

La responsabilidad social empresarial, como una preocupación social o estrategia de acción social empresarial, tiene larga historia. Los primeros pasos fueron desplegados por los estados y la iglesia católica, quienes promovieron e instalaron en la sociedad a finales del siglo XIX y comienzos del XX, el concepto de trabajador como sujeto de derechos: derecho a un trabajo, a un salario y a un trato justo.

Los estados, a través de la legislación laboral impusieron normas protectoras; y la Iglesia Católica, a través de su Doctrina Social promovió una conciencia ética entre los empresarios. Ambas acciones dieron indicaciones a las empresas acerca de su deber de desarrollar sus actividades de una forma socialmente responsable, principalmente, en su ámbito interno, es decir, en la relación con sus trabajadores.

Paralelamente, en este propio siglo, tanto en Estados Unidos, como en muchos países de Europa, la Revolución Industrial, posibilitó el surgimiento y desarrollo de grandes fortunas y empresarios de la industria y la agricultura, los cuales impulsados o motivados por sus concepciones filosóficas o religiosas, se interesaron por efectuar importantes donaciones con fines humanitarios y sociales, apoyando obras de la beneficencia pública, las universidades y las artes. Este tipo de acciones, es lo que se ha denominado “filantropía

Capítulo 1: Fundamentos teóricos relacionados con la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) y su relación con las Micro, pequeñas y medianas empresas (Mipyme)

empresarial”, para muchos, la precursora de la actual RSE, cuestión que en la actualidad es motivo de debate.

La gran depresión de los años treinta, dio un nuevo empuje a la responsabilidad social, pero fueron los movimientos sociales de los años sesenta en Europa y Estados Unidos, quienes dieron realmente un decidido impulso a esta idea, como una reacción a los efectos negativos de la liberalización económica, sobre los trabajadores, sus derechos más fundamentales y las condiciones de trabajo.

El proceso de transnacionalización de las empresas y la economía, iniciado en los años setenta, ha generado una serie de consecuencias negativas, tanto para las naciones como para los trabajadores. Entre ellas: “la extrema concentración de la riqueza”², la gran expansión de la extrema pobreza, la generalización de la precariedad e inseguridad laboral como resultado de una profundización en la flexibilización de las regulaciones del mercado de trabajo, donde todas están integradas en el diagnóstico de la RSE y sobre las cuales desarrolla su propuesta.

En efecto, los negativos resultados para las grandes masas de trabajadores, de un sistema económico mundial en que las naciones más poderosas imponen sus intereses sobre aquellos de las más débiles, terminaron por generar una fuerte reacción de la comunidad internacional (sindicatos, Organismos Internacionales (ONGs)), en defensa de los derechos de los trabajadores y en contra de los bajos estándares laborales que se están instalando en las empresas. **La RSE se levanta así como una estrategia de rescate de principios y valores universales fundamentales.**

Hacia finales de la década de los setenta y principios de los ochenta, y como consecuencia de la constatación de la creciente importancia de la empresa en

² La economía globalizada se ha desarrollado bajo el alero de un número reducido de empresas transnacionales que controlan las dos terceras partes del comercio mundial. El volumen de negocios, de sólo cuatro de esas empresas, supera todo el Producto Interno Bruto del continente africano. (Howitt S Richard. Proyecto de informe sobre normas de la UE para las empresas europeas que operan en países en desarrollo: hacia un código de conducta y una plataforma de seguimiento europeos. Octubre 1998).

Capítulo 1: Fundamentos teóricos relacionados con la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) y su relación con las Micro, pequeñas y medianas empresas (MipyMe)

el entorno socioeconómico, toma cuerpo con fuerza la doctrina relativa a la existencia de una responsabilidad social empresarial, que parte de la apreciación del trascendental papel que la empresa desempeña en el contexto social y del considerable impacto de sus actuaciones: desde la perspectiva de la sociedad, la empresa se ha convertido en un importante agente social, cuyo rol es necesario redefinir en unos términos más acordes con el sentir general de la sociedad. Este cambio de mentalidad y de expectativas genera presiones sobre la institución empresarial que reclaman la consideración de las externalidades y costos sociales generados por su actividad ante la constatación de la insuficiencia del beneficio socioeconómico de la entidad.

De este nuevo enfoque nace la teoría sobre la existencia de una responsabilidad de la empresa hacia el conjunto de la sociedad, responsabilidad social entendida como una responsabilidad integral, esto es, económica y social, según la cual, la empresa, en el ejercicio de su función, ha de tomar conciencia de los efectos reales y totales de sus acciones sobre el entorno, adoptando una actitud positiva hacia la consideración de los valores y expectativas del mismo. “Lo que en un primer momento pudo aparecer como un movimiento intelectual e ideológico logra posteriormente alcanzar un alto grado de elaboración científica, de modo que cristaliza en un cuerpo teórico suficientemente amplio y consolidado”³.

“En el origen de la teoría sobre la responsabilidad social de la empresa se sitúa la discusión sobre cuál es la función de la empresa en la sociedad y si dicha función es meramente económica o tiene un alcance mayor. Tradicionalmente, se ha considerado que la empresa como unidad de producción cumple la función económica de producción de bienes y servicios para la satisfacción de las necesidades humanas. La consideración tradicional de esta función entiende que la empresa, en el desarrollo de su actividad económico-productiva, cumple implícitamente una función social centrada en su contribución a los objetivos generales de la política económica, como metas

³ Friedman, 1967, p. 183; Schwartz, 1981, p. 203; Cuervo, 1983; Castillo Clavero, 1990

Capítulo 1: Fundamentos teóricos relacionados con la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) y su relación con las Micro, pequeñas y medianas empresas (MipyMe)

expresivas del grado de bienestar económico y social deseable por la comunidad"⁴.

Se trata del mismo planteamiento en que se basa el propio estado, que utiliza a la empresa como vehículo para intervenir en el medio social, a través de la política económica y social. "El intervencionismo del estado en la economía puede ser entendido como una toma de conciencia por parte del sistema político acerca de la dimensión social del hecho económico, lo que por otra parte conlleva una fuerte carga política, pues la intervención del estado se orienta hacia la protección de unos intereses y valores abstractos (justicia, salud, seguridad, por ejemplo"⁵).

La empresa tiene capacidad para ser un motor de cambio social, asumiendo un mayor protagonismo en la política social y una participación efectiva en la resolución de los problemas comunes; pero para ello tiene que producirse necesariamente una mayor y más estrecha colaboración entre las instituciones públicas y la empresa en la resolución de muchos de los problemas de la sociedad.

La revisión de la función social de la empresa es el origen de la teoría sobre la existencia de una responsabilidad de la empresa hacia la sociedad, que se basa asimismo en la consideración de la empresa como sistema abierto. De ello se sigue la conveniencia para la empresa de adaptar sus salidas, sus *outputs* genéricos, a las demandas, necesidades e intereses que se manifiesten en su entorno socio-económico, por lo que la estrategia de la empresa y, en consecuencia, sus objetivos, deben venir impulsados y adaptados a las necesidades del medio, ya que de ello depende la supervivencia y la fortaleza de la posición de la empresa en un entorno competitivo.

⁴ Díez de Castro, 1982, p. 38-39. "La contribución de la empresa a los objetivos de la comunidad"

⁵ Bueno, Cruz y Durán, 1989, p.54-55. Economía de la Empresa. Análisis de las decisiones empresariales. Ed. Pirámide, Madrid

Capítulo 1: Fundamentos teóricos relacionados con la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) y su relación con las Micro, pequeñas y medianas empresas (MipyMe)

La conceptualización de la responsabilidad social de la empresa exige una matización, “hay que distinguir, de una parte, lo que es el concepto de responsabilidad social de la empresa en sentido genérico o “absoluto” y de otra el contenido de la misma que tiene un carácter contingente o relativo, dependiente del contexto”⁶.

El concepto de la responsabilidad social de la empresa ha sido poco y mal definido, puesto que se ha hecho muchas veces de forma descriptiva, aludiendo al contenido y dando lugar a definiciones que no poseen la suficiente generalidad, universalidad y permanencia. Para tratar de definir la responsabilidad social de la empresa quizás la mejor aproximación sea la semántica, y así puede decirse que “es la obligación ética o moral, voluntariamente aceptada por la empresa como institución hacia la sociedad en conjunto, en reconocimiento y satisfacción de sus demandas o en reparación de los daños que puedan haberle sido causados a ésta en sus personas o en su patrimonio común por la actividad de la empresa”⁷(...).

Este concepto requiere también en primer lugar, que la responsabilidad social de la empresa no debe ser entendida como una actividad marginal, adicional a la económica y más o menos oportunista y esporádica, sino como una nueva actitud de la empresa hacia el entorno social, actitud que debe impregnar toda la filosofía y la conducta empresarial.

En segundo lugar, la responsabilidad social de la empresa requiere una capacidad para establecer compromisos y rendir cuentas de los mismos, por lo que se requiere no sólo asumir declarativamente la responsabilidad social sino también y sobre todo gestionarla.

⁶ Castillo Clavero, 1986. La Responsabilidad Social de la Empresa y los consumidores. Presentado en el Encuentro Nacional de Organizaciones de Consumidores.

⁷ Castillo Clavero, 1986 b, p.265 La Responsabilidad Social de la Empresa y los consumidores. Presentado en el Encuentro Nacional de Organizaciones de Consumidores.

Capítulo 1: Fundamentos teóricos relacionados con la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) y su relación con las Micro, pequeñas y medianas empresas (MipyMe)

En tercer lugar, la responsabilidad social es una obligación de la empresa hacia la sociedad, que se articula como obligaciones concretas hacia los grupos que conforman la coalición empresarial y sus entornos específico y general.

En cuarto término, la responsabilidad social de la empresa se orienta a promover un mayor bienestar social y una mejor calidad de vida de la sociedad, es decir, aspectos cualitativos y en gran medida intangibles, lo que dificulta su medición e implementación práctica.

Finalmente, la responsabilidad social no remite a actuaciones individuales de los miembros de la organización, sino que debe representar una actitud institucional, de la entidad en su conjunto, donde los valores sociales deben estar impregnados en la cultura, la filosofía, los objetivos, las estrategias y las políticas empresariales.

Por su parte, “el contenido de la responsabilidad social de la empresa es fundamentalmente cambiante”⁸(...), “ya que sus formulaciones concretas responderán a las circunstancias condicionantes de cada empresa, dando lugar a contenidos que serán contingentes, relativos y variables a tenor del tipo de empresa de que se trate, de su dimensión, sector de actividad, influencia, contexto geográfico, histórico, político y social”⁹.

La determinación del contenido de la responsabilidad social, dado su carácter contingente, debe apoyarse en una metodología que permita establecer una relación entre las “salidas” de la empresa y las “entradas” o demandas de los interlocutores sociales, de forma que no se alcanza a realizar una distinción entre responsabilidades económicas y responsabilidades sociales, distinción bastante arbitraria y que casi siempre resulta artificial porque en esencia son aspectos indisolublemente unidos, “el verdadero contenido de la responsabilidad social de la empresa está en la integración de las finalidades

⁸ Murphy, 1978, p. 19; Carroll, 1999.

⁹ Aguirre, Castillo y Tous, 1999, p. 58

Capítulo 1: Fundamentos teóricos relacionados con la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) y su relación con las Micro, pequeñas y medianas empresas (MipyMe)

propias de la empresa y las de la sociedad, en la consideración de los valores sociales y en su integración en la actividad empresarial”¹⁰.

De esta forma, al determinar las áreas de la responsabilidad social a través de las demandas sociales, puede constatarse que los campos de interés de los distintos grupos sociales hacia la empresa son tanto de naturaleza económica, como social. Por eso entendemos la responsabilidad social como una responsabilidad integral, amplia e inseparable de la propia responsabilidad económica. Ver figura 1:

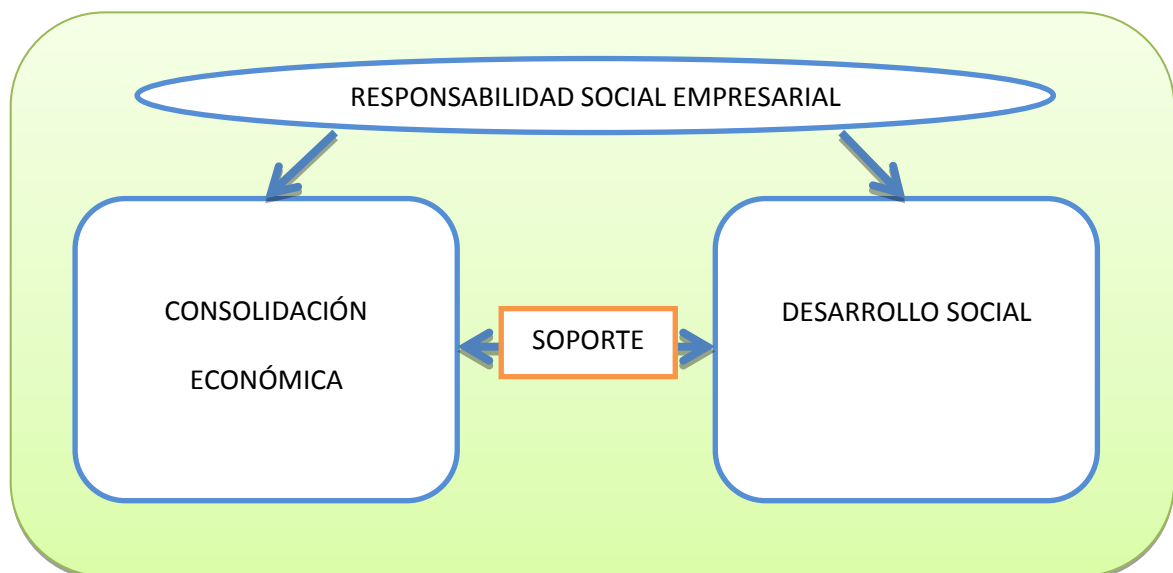


Figura 1. Responsabilidad social empresarial

El carácter dinámico de este contenido hace que evolucione en el tiempo unido a los intereses que la sociedad considera dignos de defensa en cada momento, situando el interés en puntos distintos. Sin embargo, en general puede afirmarse que con el devenir del tiempo la responsabilidad social va progresivamente incorporando temas nuevos a su contenido, redefiniendo sus prioridades y tomando una preocupación creciente por problemas cada vez más generales.

¹⁰ Castillo Clavero, 1986 a.

Capítulo 1: Fundamentos teóricos relacionados con la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) y su relación con las Micro, pequeñas y medianas empresas (Mipyme)

Así, en los años noventa la responsabilidad social se ha ido ligando a cuestiones como la ética empresarial, la teoría de los grupos de interés, el comportamiento social de la empresa y el concepto de “ciudadanía empresarial”¹¹, que denotan una visión amplia del problema. “Más recientemente, temas como el comercio justo, la cooperación al desarrollo, la lucha contra la exclusión social, la promoción del voluntariado, la conciliación de la vida familiar y social, la protección de la infancia y juventud o la contribución a la sociedad del conocimiento se van incorporando como cuestiones emergentes al contenido de la responsabilidad social”¹².

1.2. Base conceptual de la Responsabilidad Social Empresarial

La RSE renueva la concepción de la empresa, otorgando a ésta una dimensión amplia e integradora, que va más allá de la mera cuestión económica en la que se incorpora perfectamente la triple faceta de la sostenibilidad: económica, social y medioambiental. El desarrollo sostenible se sitúa como fin a alcanzar por medio de la adecuada implantación de un modelo de empresa socialmente responsable, en el que los distintos grupos de interés (*stakeholders*), son el centro de atención esencial para la gestión.

A través de la expresión de las ideas e identificación de los elementos conceptuales de la RSE, se propone una definición precisa del concepto y se establece una clara diferenciación con otros términos relacionados con la RSE, frecuentemente utilizados de manera no apropiada, como por ejemplo: acción social, reputación corporativa, empresarial, marketing con causa social, sostenibilidad, entre otros.

La RSE ha sido definida desde diversos ámbitos de modos muy distintos. A pesar de esta diversidad conceptual, en casi todos los enfoques es posible encontrar un fondo común que ha permitido llegar a un cierto consenso sobre su concepto. Una de las definiciones más conocidas es la de la Comisión

¹¹ Carroll, 1999, p. 292

¹² BSR, 2001: web; Comisión Europea, 2001

Capítulo 1: Fundamentos teóricos relacionados con la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) y su relación con las Micro, pequeñas y medianas empresas (MipyMe)

Europea: “La RSE es la integración voluntaria, por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y ambientales en sus operaciones comerciales y en sus relaciones con sus interlocutores”¹³. Pueden referirse otras definiciones tales como:

“La RSE es el compromiso que asume una empresa para contribuir al desarrollo económico sostenible por medio de la colaboración con sus empleados, sus familias, la comunidad local y la sociedad, con el objeto de mejorar la calidad de vida”¹⁴, “La RSE es el conjunto de prácticas empresariales abiertas y transparentes basadas en valores éticos y en el respeto hacia los empleados, las comunidades y el ambiente”¹⁵.

“La RSE se define como la administración de un negocio de forma que cumpla o sobrepase las expectativas éticas, legales, comerciales y públicas que tiene la sociedad frente a una empresa”¹⁶. “La RSE es una forma de gestión que se define por la relación ética de la empresa con todos los públicos con los cuales ella se relaciona, y por el establecimiento de metas empresariales compatibles con el desarrollo sostenible de la sociedad; preservando recursos ambientales y culturales para las generaciones futuras, respetando la diversidad y promoviendo la reducción de las desigualdades sociales”¹⁷.

“La RSE se refiere a una visión de los negocios que incorpora el respeto por los valores éticos, las personas, las comunidades y el medio ambiente, (...) es un amplio conjunto de políticas, prácticas y programas integrados en la operación empresarial que soportan el proceso de toma de decisiones y son premiados por la administración”¹⁸. “La RSE hace referencia a la manera en que la

¹³ Libro Verde “Fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas”

¹⁴ WBCSD, World Business Council for Sustainable Development.

¹⁵ PWBLF, Prince of Wales Business Leaders Forum.

¹⁶ BSR, Business for Social Responsibility.

¹⁷ Instituto Ethos de Empresas y Responsabilidad Social.

¹⁸ Foro de la Empresa y la Responsabilidad Social en las Américas

Capítulo 1: Fundamentos teóricos relacionados con la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) y su relación con las Micro, pequeñas y medianas empresas (Mipyme)

empresa integra valores sociales básicos con sus prácticas comerciales, operaciones y políticas cotidianas”¹⁹.

“Es la responsabilidad de una organización por los impactos de sus decisiones y actividades en la sociedad y en el ambiente, a través de un comportamiento transparente y ético que:

- Es consistente con el desarrollo sustentable y el bienestar de la sociedad y toma en cuenta las expectativas de los *Stakeholders*²⁰.
- Cumple con las leyes locales y es consistente con las normas internacionales de comportamiento.
- Está integrado a través de toda la organización”²¹.

Estas definiciones permiten conformar una idea clara de lo que es la RSE. Sin embargo, hay que advertir de que se trata de un concepto dinámico y en desarrollo, por lo que es preciso caracterizarlo con algunas claves para comprender mejor su verdadera dimensión. Así, la RSE es: integral, es decir, abarca a un conjunto complejo de dimensiones de la empresa.

De esta manera el entorno social, económico, jurídico e institucional condiciona la actividad de las empresas, que ven como alteraciones del mismo que pueden producir modificaciones en sus cualidades esenciales, en sus objetivos y en las expectativas y demandas a cubrir de los distintos grupos de interés. Entre los rasgos del entorno que influyen con mayor intensidad en el desarrollo de la RSE se encuentran los siguientes:

- Globalización.
- Desarrollo de la sociedad civil.

¹⁹The Center for Corporate Citizenship del Boston Collage.

²⁰ Cualquier grupo o individuo que puede afectar o ser afectado por la consecución de los objetivos de la organización: trabajadores, consumidores, accionistas, proveedores, comunidad.

²¹ ISO 26000.

Capítulo 1: Fundamentos teóricos relacionados con la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) y su relación con las Micro, pequeñas y medianas empresas (Mipyme)

- Demandas surgidas por diversos problemas sociales, económicos (como los mencionados escándalos empresariales) y medioambientales.
- Nuevas formas de organización del trabajo.
- Pérdida de peso del sector público e incremento de la influencia de las empresas.
- Protagonismo e impulso de las organizaciones supranacionales.
- El modelo de creación de valor de las organizaciones.
- La innovación tecnológica, especialmente la aparición de Internet como red universal de telecomunicaciones.

Este entorno ha llevado a grandes compañías y algunos sectores a introducir ya en sus prácticas comerciales y de gestión aspectos de la RSE como consecuencia de compromisos voluntarios y autorregulación sobre aspectos medio ambientales y sociales específicos de determinados sectores, estableciéndose en ocasiones como mecanismos de barrera de entrada. Condiciones sobre certificaciones y otros aspectos impuestos por grandes corporaciones a su cadena de proveedores.

Así los objetivos de la RSE están vinculados a las necesidades de los grupos de interés o grupos sociales e individuos afectados de una u otra forma por la existencia y acción de la empresa, con un interés legítimo, directo o indirecto, por la marcha de ésta. Estos grupos de interés equivalen a los tradicionalmente denominados en la contabilidad financiera, usuarios, en un enfoque de empresa socialmente responsable que se considera ciudadano corporativo.

Dentro de los grupos de interés podemos identificar aquellos que se encuentran dentro de la estructura de la organización, denominados internos, y los externos que no están en su estructura, pero que se relacionan con ésta desde su independencia orgánica.

1.3. Dimensiones de la Responsabilidad Social Empresarial

La responsabilidad social empresarial tiene una dimensión interna y una dimensión externa. La dimensión interna tiene que ver con sus trabajadores y

Capítulo 1: Fundamentos teóricos relacionados con la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) y su relación con las Micro, pequeñas y medianas empresas (MipyMe)

la dimensión externa, con los agentes del entorno que participan en el proceso productivo, con el medioambiente, con la comunidad y con la sociedad.

- **Dimensión interna**

Corresponde al ámbito de las relaciones laborales y de las prácticas gerenciales. Tiene que ver con el cumplimiento de las obligaciones legales de la empresa con los trabajadores y más aún, con un esfuerzo adicional de inversión en la gente. En este aspecto, la responsabilidad social apunta a favorecer el desarrollo profesional y personal de sus trabajadores, a posibilitar su acceso a la información y a las decisiones que los involucran directamente, y a mejorar las condiciones de trabajo, tanto físicas como contractuales.

La empresa socialmente responsable no se limita a cumplir solamente con los derechos laborales internacionales sancionados (convenios de la OIT) o integrados en las normativas laborales nacionales, sino que se esfuerza por ir más allá, como por ejemplo, invertir en la profesionalización y perfeccionamiento de sus trabajadores y en condiciones de trabajo seguras e higiénicas. También se caracteriza por el respeto a la condición de persona de sus trabajadores y establece una relación ética y responsable con sus intereses e instituciones que los representan.

En concreto, la empresa socialmente responsable, favorece la organización de sus trabajadores, busca armonizar intereses y establece una relación y comunicación transparente con el sindicato, en torno de objetivos comunes. Asimismo, da oportunidad a sus trabajadores para que compartan los desafíos de la empresa, se involucren en la solución de problemas, en el logro de metas establecidas en conjunto y en el desarrollo personal y profesional. Del mismo modo, no permite ni ejerce ningún tipo de discriminación, y su política de remuneraciones, beneficios y carreras, apunta a valorizar las competencias y potencialidades de sus trabajadores para un mayor desarrollo profesional.

Capítulo 1: Fundamentos teóricos relacionados con la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) y su relación con las Micro, pequeñas y medianas empresas (MipyMe)

- **Dimensión externa**

La dimensión externa se ejercería básicamente en la cadena productiva de la empresa y, por lo tanto, los códigos éticos de las empresas se expresarían concretamente en el desarrollo de una relación de respeto hacia el medio ambiente, en el compromiso y las acciones de ayuda al desarrollo económico y social de la comunidad y en el desarrollo de prácticas comerciales responsables con sus clientes, inversionistas, proveedores, contratistas y distribuidores y, por último, con la sociedad y el Estado. La empresa socialmente responsable, externamente, debe estar en condiciones de identificar los impactos ambientales de su actividad, minimizando los negativos y maximizando los positivos. El desarrollo de sus proyectos debe considerar las compensaciones necesarias, por el uso de los recursos naturales y por su impacto ambiental. El cuidado del medio ambiente debe estar presente en todas las áreas de la empresa y en cada producto, proceso o servicio.

Asimismo, la empresa debe retribuir a la comunidad, por los aportes de infraestructura y capital social, representado por sus trabajadores, inversionistas, proveedores y contratistas, que hacen posible el desarrollo de su proyecto empresa y de sus negocios, actuando como agente de desarrollo comunitario y de progreso social. Del mismo modo, la empresa tiene una responsabilidad hacia sus proveedores, consumidores y clientes. Frente a los primeros, cumpliendo a cabalidad sus contratos y compromisos e informándolos acerca de sus valores y código de conducta. Motivándolos a desarrollar una actitud positiva, de respeto y efectivo cumplimiento de los derechos de sus trabajadores. Por otra parte, la responsabilidad hacia clientes y consumidores, se ejerce en su preocupación permanente por desarrollar productos y servicios confiables, que reduzcan al mínimo los riesgos para la salud de las personas, e informando acerca de los daños potenciales de dichos productos. Las dos dimensiones, es decir, la dimensión interna y la dimensión externa, no son excluyentes entre sí.

Hasta este momento las dimensiones enunciadas se presentan de forma general atribuyendo acciones que deben ser realizadas por la empresa tanto

Capítulo 1: Fundamentos teóricos relacionados con la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) y su relación con las Micro, pequeñas y medianas empresas (MipyMe)

en el ámbito externo como interno para sostener una actitud responsable sin embargo otros autores como Manuel Reyno Momberg²² definen otras dimensiones relacionadas con la Responsabilidad Social Empresarial:

Dimensión ética o moral: Esta dimensión alude a la responsabilidad de la empresa por sus acciones y cómo influyen estas en la sociedad, comprometiéndose a responder y asegurar el bienestar social. Se puede observar entonces que dentro de ésta, la moral es el ámbito que adquiere nuevas dimensiones, en que los cambios que enfrenta la empresa debe abarcar la relación del “de qué se es responsable” y “ante quién se responde”, esto ha la vez delimitado por el contexto en que se desarrollen las actividades de la empresa.

Dimensión de demandas de la sociedad: Esta dimensión involucra una percepción más práctica de la Responsabilidad Social, en que la sociedad que comprende el entorno de las empresas pide el cumplimiento de sus demandas y el que ésta asuma la responsabilidad en sus decisiones y acciones.

1.4. Alcances de la Responsabilidad Social Empresarial

En este escenario cambiante, donde aparece la responsabilidad Social empresarial como factor de equilibrio, “se pueden visualizar los siguientes alcances como concepto en el desarrollo de las actividades empresariales:

Alcance social y de desarrollo: Desde este punto de vista se centra en las actividades realizadas por la empresa con el fin de contribuir a la sociedad y la comunidad externa a ésta, cumpliendo con el sentido del deber y considerando en esto a los grupos más vulnerables.

Alcance solidario e igualitario: En esta noción la empresa se reconoce como un sistema inserto en uno mayor, destacándose ésta en la contribución a las oportunidades y la igualdad de las personas, en este sentido es que se

²² Reyno Momberg Manuel. Responsabilidad Social Empresarial (RSE) como ventaja competitiva. UNIVERSIDAD TÉCNICA FEDERICO SANTA MARÍA. Pág. 41.

Capítulo 1: Fundamentos teóricos relacionados con la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) y su relación con las Micro, pequeñas y medianas empresas (MipyMe)

reconoce la existencia implícita de derechos y deberes, por parte de las empresas y la sociedad.

Alcance de autorreferencia: Esta noción considera sólo el interior de la empresa, es decir, la relación que se produce entre ésta con los accionistas, clientes y trabajadores, sin que hayan responsabilidades de otro tipo hacia la comunidad externa, enfocándose solo al mercado y visualizando a la empresa como generadora de ganancias.

Alcance ético sistémico: Se considera una visión integral de la empresa en la sociedad, donde se rescata la responsabilidad de ésta con sus *stakeholders* o grupos de interés de manera permanente, de ahí el carácter sistemático de esta noción, por considerar las acciones socialmente responsables como permanente en el tiempo.

Alcance ético y de valores: Ésta noción parte a raíz de lo expuesto en los puntos anteriores, considerando la RSE como reflejo de la empresa o las personas que están a cargo de éstas, destacando el énfasis de trabajar bajo valores y difundirlos a todas las áreas, fomentando el surgimiento de una ética corporativa que va a sustentar el proceso de toma de decisiones en la empresa.²³

1.5. Desafíos actuales para la Responsabilidad Social Empresarial

La utilización puramente discursiva del tema de la responsabilidad social resulta inconsistente si la empresa que adscribe a sus principios y valores no es capaz de definir una plataforma interna sobre la cual construir esa imagen. Para ello hace falta una visión crítica de la situación general de los trabajadores dentro de la empresa, apuntando hacia un real cuidado de la calidad de vida del trabajador.

Una empresa con una definición ética de su actuar debe aceptar su responsabilidad en cuanto a los estándares de vida de sus trabajadores,

²³ Reyno Momberg Manuel. Responsabilidad Social Empresarial (RSE) como ventaja competitiva. UNIVERSIDAD TÉCNICA FEDERICO SANTA MARÍA.

Capítulo 1: Fundamentos teóricos relacionados con la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) y su relación con las Micro, pequeñas y medianas empresas (MipyMe)

abordando aspectos tales como: beneficios salariales, condiciones de higiene y seguridad en el trabajo, seguridad del empleo, participación en la organización sindical, horas de trabajo, respeto y reconocimiento de derechos, seguridad social.

En este sentido, llaman la atención ciertas falencias existentes en varias empresas estudiadas, en cuanto por ejemplo al salario y al trato laboral. En muchos casos resulta insuficiente el criterio que utilizan las empresas para el cálculo de sus remuneraciones “al nivel del mercado”, siendo de público conocimiento que en muchos casos esos parámetros no aseguran condiciones de vida dignas, ni la satisfacción de las necesidades básicas de los trabajadores y sus familias.

Las empresas deben entender entonces que no es posible representarse públicamente como una empresa responsable si no se asumen los costos de esa promesa. Una empresa responsable socialmente no puede estar preocupada de reducir sus costos y de aumentar sus rendimientos a costa de la calidad de vida de sus trabajadores.

La responsabilidad social de la empresa pasa a ser parte de la estrategia corporativa como un pilar fundamental de su desarrollo. Se entiende su función de acuerdo con las propias características de ser capaces de exponer públicamente una “gestión limpia en relación a sus procesos productivos y transparente y libre de conflictos en el trato y cuidado de sus propios trabajadores.

En el contexto de los desafíos de la RSE, el actual proceso de elaboración de las normas ISO 26.000, constituye un intento, tanto del sector privado como público, a nivel internacional, por precisar el sentido y los alcances que la responsabilidad social debe tener en las organizaciones que la suscriben (en el ámbito interno como externo), promover e impulsar el cumplimiento de sus principios y transparentar sus avances y logros efectivos.

Capítulo 1: Fundamentos teóricos relacionados con la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) y su relación con las Micro, pequeñas y medianas empresas (MipyMe)

1.6. Herramientas para la gestión de la RSE

La empresa puede utilizar algunas herramientas para gestionar la responsabilidad social y facilitar su inserción e integración en los distintos procesos que involucra sus operaciones, estas podrían ser principalmente las siguientes:

Dirección Estratégica: Constituye esta una herramienta porque a través de su desarrollo se arraiga a la gestión de la empresa la responsabilidad social basándose en el pensamiento estratégico: visión, misión y objetivos, facilitando así el análisis del entorno (interno y externo) y proponer los programas y acciones adecuados para satisfacer las demandas detectadas. Este elemento abarca todas las dimensiones de este concepto y permite ejercer acciones responsables con la sociedad.

Dirección de la empresa o Gobierno Corporativo: Se refiere al proceso de dirección de las empresas, cómo son planeadas, organizadas, dirigidas y controladas las acciones, dirigidas al ámbito social y medioambiental. Teniendo como finalidad satisfacer a todos los grupos de interés, trabajando en la generación tanto de ganancias económicas como de valor, para éstos, la empresa y su entorno.

Normativas y obligaciones: El cumplimiento de las normas y obligaciones establecidas para el desarrollo exitoso de la empresa constituye sin lugar a dudas otro elemento que puede constituir punto de partida para el análisis de la RSE, refiriéndose entonces a todas las acciones desde el punto de vista legislativo que no deben ser violadas para garantizar una actitud responsable, tanto en el ámbito interno como externo de la organización.

Inversión Social: Constituye un enfoque integral de la interacción entre sociedad y empresa, donde la aplicación de ésta se orienta a satisfacer las necesidades prioritarias de la comunidad, contribuyendo a su desarrollo, eliminando el enfoque caritativo para destacar uno que está más ligado a la sustentabilidad y el desarrollo de proyectos.

Capítulo 1: Fundamentos teóricos relacionados con la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) y su relación con las Micro, pequeñas y medianas empresas (MipyMe)

“Es una filosofía de inversión que mezcla objetivos éticos, con medioambientales y sociales con objetivos puramente financieros. Generalmente se usan criterios positivos de carácter cualitativo: grado de compromiso y participación de la empresa en la comunidad, su relación con los empleados, grado de compromiso medio ambiental, calidad de productos y servicios, entre otros”²⁴.

Indicadores Sociales: Se utilizan por la empresa para establecer parámetros, correspondiendo a unidades de medida e índices de comportamiento que se pueden cuantificar en la empresa y que pueden ser expresados a través de unidades monetarias, físicas o relacionales, las cuales dan cuenta de las acciones en el ámbito social.

Marketing Social: “Es un proceso en el cual una empresa adopta sus decisiones de marketing con un triple objetivo: interés empresarial, satisfacción del consumidor y el bienestar a largo plazo de éste y de la sociedad en su conjunto. Son acciones que desarrolla la empresa para lograr el compromiso de los consumidores con un determinado comportamiento de interés social y que favorece al mismo tiempo la posición o la imagen de la empresa en los mercados”²⁵.

Triple Balance Social: Corresponde a un conjunto de políticas que le permite a las empresas la evaluación tanto cuantitativa como cualitativa del cumplimiento de las políticas y prácticas de la RSE. Esto, en término de activos y pasivos sociales, en que la evaluación se produce dentro de un período determinando por la empresa y frente a metas de desempeño que previamente se definieron y fueron aceptadas. Esta herramienta comprende el equilibrio y la acción combinada del trabajo realizado en el área económica, social y medio

²⁴ Padin Julieta s.a] AMBA. Responsabilidad social empresarial, Terminología RSE [en línea] <http://www.ambanet.org/rseglosario.asp>.

²⁵ González García Ignacio 2003, Responsabilidad Social Empresarial [en línea Buenos Aires, Argentina Abril de 2003, http://www.ideared.org/doc/RSE_una_vision_integral.pdf, p. 60.

Capítulo 1: Fundamentos teóricos relacionados con la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) y su relación con las Micro, pequeñas y medianas empresas (MipyMe)

ambiental, y generalmente son desarrolladas memorias para la difusión de las prácticas empresariales y sus resultados.

En esencia la empresa en el trabajo por desarrollar sus operaciones eficientemente y bajo la perspectiva social, puede utilizar una o varias de estas herramientas de gestión lo cual le permita enfocados a conseguir el equilibrio entre esta y la comunidad.

1.7. Responsabilidad Social Empresarial en Ecuador

La Responsabilidad Social Empresarial en Ecuador enfatiza su compromiso en el mejoramiento de la calidad de vida de los empleados, sus familias y las comunidades vecinas a sus operaciones. Respondiendo a las expectativas del entorno social, se encuentran comprometidos a trabajar con grupos de interés, construyendo y manteniendo una relación de respeto mutuo, confianza y transparencia. Ver figura 2:

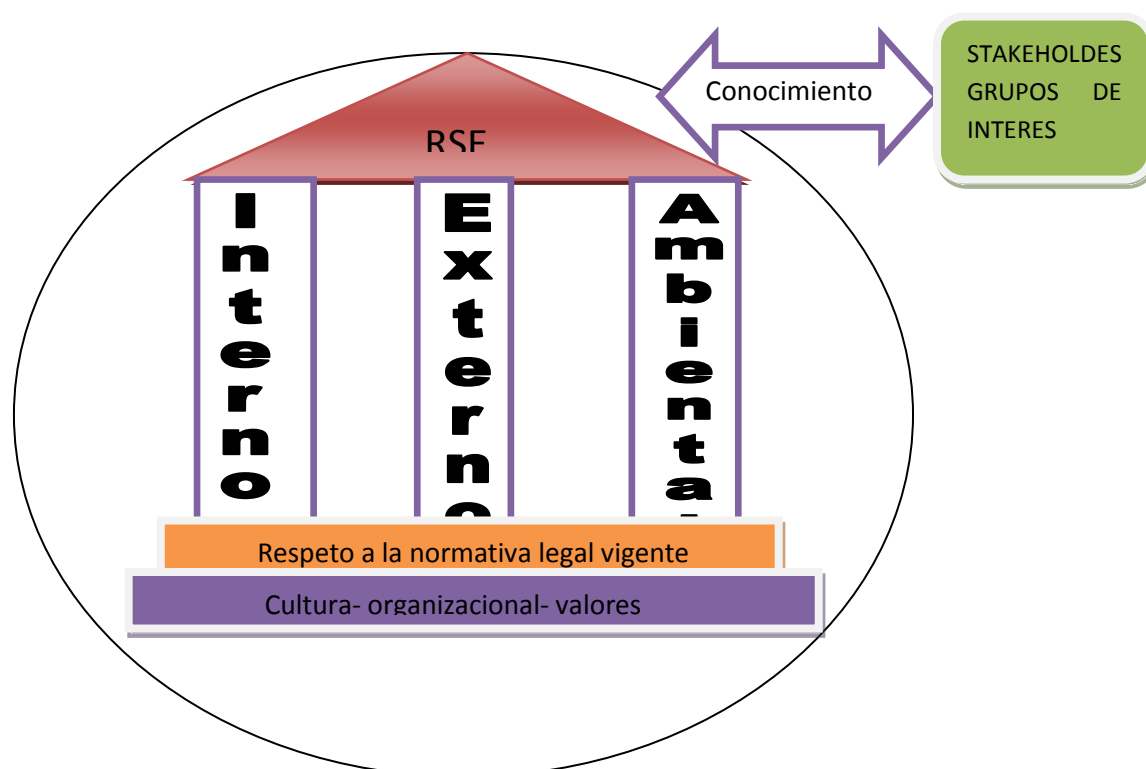


Figura 2. Fuente: “Primer Informe sobre la responsabilidad social en el Ecuador”

Capítulo 1: Fundamentos teóricos relacionados con la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) y su relación con las Micro, pequeñas y medianas empresas (MipyMe)

Tabla 1: Principales temas analizados en cada uno de los ejes de la RSE

EJE	PRINCIPALES TEMAS ANALIZADOS
INTERNO	<ul style="list-style-type: none">• GOBIERNO CORPORATIVO• NORMATIVA LEGAL VIGENTE• PRÁCTICAS LABORALES• PRÁCTICAS OPERACIONALES (CADENA DE VALOR)
EXTERNO	<ul style="list-style-type: none">• CONSUMIDORES Y USUARIOS• CONTRIBUCIÓN A LA COMUNIDAD Y SOCIEDAD
AMBIENTAL	<ul style="list-style-type: none">• TEMAS DE MANEJO AMBIENTAL

El este contexto y según estudios realizados al respecto el 73% de las empresas privadas indican que tienen un conocimiento alto de la Responsabilidad Social en entidades gubernamentales esta percepción se eleva a un 89%. Entre los factores que impulsa a la empresa a realizar prácticas socialmente responsables se encuentran, en orden de importancia, las siguientes: (i) apoyar al desarrollo social del país; (ii) mejorar la satisfacción de colaboradores; (iii) razones ética y religiosas; y, (iv) cultura de la empresa.

1.8. La RSE de la micro, pequeña y mediana empresa

En Latinoamérica la MipyMe han alcanzado un papel importante en el desarrollo comunitario, ofreciendo a millones de familias una alternativa para la obtención de ingresos y la generación de fuentes de empleo y crecimiento del comercio minorista de bienes de consumos y servicios esenciales para la

Capítulo 1: Fundamentos teóricos relacionados con la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) y su relación con las Micro, pequeñas y medianas empresas (MipyMe)

satisfacción de necesidades básicas. En América Latina una micro empresa es toda unidad de explotación económica realizada por persona natural o jurídica, en actividades empresariales, agropecuarias, industriales, comerciales o de servicio, rural o urbana con sólo hasta 10 trabajadores y activos de menos de 501 salarios mínimos legales mensuales vigentes. La pequeña empresa es aquella con personal entre 11 y 50 trabajadores, entre 501 y 5000 salarios mínimos legales mensuales vigentes; y por último, la mediana empresa es aquella que cuenta de 51 y 200 trabajadores y entre 5001 y 30000 salarios mínimos legales mensuales vigentes.

Las MipyMe abarcan todos los sectores desde el comercio y la industria, hasta los servicios, la salud y el sistema financiero y según las estadísticas del Banco Mundial son el soporte del tejido social de todo el continente, ya que se encuentran en grandes centros urbanos, ciudades intermedias, poblaciones pequeñas y los más remotos y apartados sitios rurales, porque en los campos abundan en las más diversas actividades de la producción agropecuaria.

De lo anterior se deduce el impacto que tienen estas organizaciones empresariales sobre la sociedad si partimos de un eslabón fundamental y la posibilidad que estas ofrecen de empleo a los diferentes sectores de la sociedad, sin embargo, todavía es insuficiente el alcance que éstas pudieran tener sobre programas de desarrollo social, educación, salud y políticas medioambientales sustentables, para lograr insertar estas prácticas se necesita entonces una correcta estructura económica financiera donde se tenga como objetivo fundamental el bienestar de la sociedad.

No obstante ya muchos han tratado de aproximar el concepto de Responsabilidad Social Empresarial de manera específica a las pequeñas y medianas empresas, sensibilizarlas acerca de la importancia de incorporarlo en sus prácticas empresariales así como hacerles llegar las ventajas competitivas derivadas de esta integración cuando se gestiona de manera estratégica. Los principales elementos que se han valorado para realizar un diagnóstico en estos tipos de negocios y de este modo determinar el comportamiento de actividades esencialmente responsables son:

Capítulo 1: Fundamentos teóricos relacionados con la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) y su relación con las Micro, pequeñas y medianas empresas (MipyMe)

- Valores y transparencia.
- Cumplimiento y compromisos de obligaciones.
- Métodos de selección del personal.
- Sistema de pagos.
- Capacitación y desarrollo profesional.
- Prevención de riesgos.
- Políticas respecto a la discriminación.
- Trato laboral.
- Protección a la maternidad.
- Sindicato y participación colectiva en actividades.
- Medio ambiente y apoyo a la comunidad.

1.9. Las micro-empresas en Cuba o trabajo por cuenta propia

Si se analizan las características que debe cumplir una empresa para entrar en la clasificación de MipyMe, se puede concluir que el trabajo por cuenta propia en Cuba en alguna de sus modalidades puede clasificar entre estas.

Aunque con otros nombres, esta modalidad de empleo existía en Cuba desde siempre. Si se remota, por ejemplo, a la etapa colonial, en cuya época no se contemplaba como estrategia política proveer de trabajo a cierto número de personas ávidas por buscar sustento y a partir de esa búsqueda de nuevas fuentes de generación de empleo se han autorizado ya más de 150 actividades.

Durante la etapa republicana se sumaron a las ya existentes otros quehaceres que comenzaron a formar parte de la imagen de cualquier ciudad o poblado cubano a través de la historia y de manera constante. El nuevo proceso social y económico iniciado en enero de 1959 no erradicó totalmente esta manera alternativa de trabajo, y en diferentes momentos el estado se ha valido de ella,

Capítulo 1: Fundamentos teóricos relacionados con la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) y su relación con las Micro, pequeñas y medianas empresas (MipyMe)

según las necesidades económicas y sociales. La crisis económica de la década del 90 estimuló una búsqueda de urgentes estrategias para sustentar la economía familiar.

Sin embargo, no es hasta el año 2010 cuando el Ministerio del Trabajo y Seguridad Social (MTSS) amplía y confiere mayor ordenamiento a esta modalidad de empleo, al otorgar iguales derechos y deberes a las ocupaciones estatales. En correspondencia con datos del MTSS, en Cuba el trabajo por cuenta propia ascendió hasta el pasado 30 de abril a 309 728 personas y se han tomado una serie de medidas para perfeccionar su funcionamiento.

En esta nueva etapa muchos cubanos creen ver una nueva oportunidad que les permite, establecer un negocio propio, desplegar su talento, o en ocasiones despertarlo, y construir un futuro mejor para ellos, sus familias y la sociedad. Pues esta actividad debe convertirse en unos años en una de las principales fuentes de generación de empleo en la isla.

Otro dato significativo bajo el contexto actual, es el número de jóvenes que asumen el reto de formar parte de esa nueva fuerza laboral. Para muchas personas ahora será más fácil contratar un servicio especializado, además de que el aumento de la demanda obligará a recuperar y perfeccionar muchas de las tradiciones y los oficios del pueblo cubano. Para beneficio de la mayoría, se denota un incremento en la cultura del detalle y del servir, donde cada cual se esmera en ofrecer opciones más atractivas a los usuarios y así sentar las bases para el necesario regreso del cliente.

Frente al nuevo escenario de reajuste económico, la juventud cubana decide y tiene que asumir el reto de andar por nuevos trillos y si bien el perfeccionamiento de esta actividad tiene poco tiempo, quizás debiera asumirse con una visión más allá de la obtención de ganancias, donde la originalidad, creatividad, variedad, buen gusto y satisfacción de los consumidores no sean sacrificados en pos de las ganancias, pero, como todo proceso, se irá construyendo sobre la marcha.

Capítulo 1: Fundamentos teóricos relacionados con la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) y su relación con las Micro, pequeñas y medianas empresas (MipyMe)

Conclusiones del capítulo

Se ha realizado un análisis de las principales apreciaciones teóricas referidas a la RSE, efectuando además un bosquejo de algunas de las características que este tema tiene en el Ecuador para que sirva de punto de referencia y comparación por la autora. Finalmente se introduce el concepto de MipyMe por constituir estas empresas, un pilar importante en la materialización de la RSE y poseer las características de las actividades gastronómicas que en Cuba serán objeto de estudio, tema que será abordado con profundidad en el siguiente capítulo.

Capítulo 2: Diagnóstico de la Responsabilidad Social Empresarial al servicio de restaurantes ejercido por el trabajador por cuenta propia en Bayamo

Capítulo 2: Diagnóstico de la responsabilidad Social Empresarial al servicio de restaurantes ejercido por el trabajador por cuenta propia en Bayamo

Introducción

En este capítulo se ofrece la caracterización del objeto de estudio, el algoritmo para el diagnóstico de la responsabilidad social empresarial y los principales resultados obtenidos a partir de la aplicación de los formatos elaborados para la recogida de información y tiene como objetivo valorar las acciones socialmente responsables de trabajadores por cuenta propia que ejercen la actividad gastronómica de restaurantes en el centro histórico de Bayamo, tributan al cumplimiento de acciones socialmente.

2.1 Caracterización de la actividad gastronómica de restaurantes (paladares) ejercidos por el trabajador por cuenta propia en el centro histórico de Bayamo

La actividad gastronómica de restaurantes practicado por el trabajador por cuenta propia en el municipio de Bayamo aunque tiene sus orígenes en la década de los 90, donde fueron autorizados algunos de estos negocios, como vía alternativa de generación de empleo y sustento familiar, no es sino a partir del 2011 donde alcanza su mayor auge. Como parte del perfeccionamiento de la política económica del país esta actividad se la ha prestado mayor atención y ha iniciado un proceso de reordenamiento, brindando al pueblo una mayor variedad en la oferta y otra mirada en la atención del consumidor.

El desarrollo de esta actividad específica en ciudad de Bayamo, tiene sus génesis en una amplia cultura culinaria que tiene gran reconocimiento a nivel nacional y por lo que cada año, son muchos los que pasan por esta ciudad a disfrutar de estas ofertas. Unido a esto y como parte del reordenamiento laboral las entidades estatales propiciaron el surgimiento de un nuevo segmento de mercado que necesita de esta actividad y ofertas diferenciadas. Lo mencionado anteriormente justifica la gran variedad de restaurantes, dirigidos por trabajadores por cuenta propia en el centro histórico de Bayamo, los cuales

Capítulo 2: Diagnóstico de la Responsabilidad Social Empresarial al servicio de restaurantes ejercido por el trabajador por cuenta propia en Bayamo

ascienden a 9 y seguidamente se pueden citar las características de los seleccionados para el estudio:

RESTAURANTE "SAN SALVADOR"

Se encuentra ubicado en Calle: Maceo 207 entre Martí y Donato Mármol. Perteneciente al Centro Histórico de Bayamo. Su meta es "satisfacer las necesidades (demandas) de los clientes, a través de los servicios gastronómicos (alimentos y bebidas)". Cuenta actualmente con 4 empleados (2 mujeres y 2 hombres).

RESTAURANTE "EL POLINECIO":

Se encuentra ubicado en Calle Parada No. 125. Localidad el Cristo Municipio Bayamo. Perteneciente al Centro Histórico. El servicio fundamental es el de comida criolla e internacional y cafetería y en la actualidad se hacen reformas para incluir entre las ofertas la pizzería. El horario de funcionamiento comprende entre las 7:00 a.m y 10:00 pm. Entre sus principales proveedores se encuentran CIMEX y los Mercados Agropecuarios Estatales (MAE). Cuenta con 5 empleados (2 mujeres y 3 hombres).

RESTAURANTE BERAN'S:

Se encuentra ubicado en Calle Donato Mármol No. 175, entre Parada y Canducha Figueredo. Reparto el Cristo, Bayamo-Granma. Su objeto lo definen como la prestación de servicio gastronómico, almuerzo ejecutivo, obreros y platos a la carta. Entre sus principales proveedores se encuentran CIMEX y los Mercados Agropecuarios Estatales (MAE). Cuenta con 4 empleados (2 mujeres y 2 hombres).

RESTAURANTE B.S.C (Bayamo Social Club):

Se encuentra ubicado en Calle Maceo y Máximo Gómez. Reparto. San Juan. Ofertan variedades que pueden ser adquiridas tanto en moneda nacional (CUP) como en moneda convertible (CUC). Tienen 3 trabajadores empleados (2 hombres y una mujer).

Capítulo 2: Diagnóstico de la Responsabilidad Social Empresarial al servicio de restaurantes ejercido por el trabajador por cuenta propia en Bayamo

RESTAURANTE EL SAGITARIO

Este restaurante se encuentra ubicado en la calle Donato Mármol No. 107 y Av. Francisco V. Aguilera. Su principal oferta puede ser consumida en moneda nacional. Su oferta principal es la comida tradicional cubana, bajo un ambiente discreto y placentero. Cuenta con 2 trabajadores (1 hombre y una mujer),

RESTAURANTE: LA ESTRELLA:

Situado en el paseo "General García". Sus platos principales son: el escalope de cerdo y de pescado. El servicio puede ser adquirido en moneda nacional. Su fuerza laboral está constituida por tres hombres. El horario establecido fluctúa de 8:00 am a 12:00 am y de 2:00 pm a 9:00 pm.

2.2 Pasos a seguir para verificar el cumplimiento de acciones socialmente responsable

El algoritmo a seguir para determinar la RSE de la actividad gastronómica del objeto de estudio tomó como referencia los principales temas analizados por cada uno de los ejes (interno, externo y ambiental) que es utilizado en Ecuador, según la revisión bibliográfica realizada para medir su cumplimiento.

- **Eje interno**

Paso 1: Verificar si se cuenta en la unidad con un código de ética o algún documento que muestre las creencias y valores del negocio.

Para llevar a cabo esta actividad se establecerán entrevistas no estructuradas con la dirección y los empleados como fuentes principales para la obtención de estas informaciones. Se verificará si la entidad cuenta con un código de ética o al menos un documento donde se plasmen los valores y creencias del negocio. Definiendo como código de ética "una declaración de la apuesta ética de la empresa, de su posición ante los grupos de interés y de las obligaciones y compromisos que piensa adquirir"²⁶.

²⁶ Domingo García - Marzá. Ética empresarial. Del diálogo a la confianza, Madrid, Trotta, pp. 24(2004)

Capítulo 2: Diagnóstico de la Responsabilidad Social Empresarial al servicio de restaurantes ejercido por el trabajador por cuenta propia en Bayamo

Paso 2: Verificar el cumplimiento de las obligaciones legales a las que se encuentran sujeto el negocio.

Las normativas y obligaciones como fue enunciado en el capítulo anterior es una de las herramientas que constituye punto de partida para el análisis de acciones socialmente responsables, abarcando lo que debe ser cumplido en el ámbito interno y las obligaciones que a su vez se tiene con el entorno. Para el cumplimiento de este paso, se precisa una revisión de los documentos que establecen las obligaciones, para lo que se debe contactar con las organizaciones que establecen este tipo de relaciones.

En el caso específico de esta investigación se pueden relacionar: Oficina Nacional Tributaria (ONAT), Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (MTSS), Comisión Provincial de Higiene y Epidemiología (CPHE), Comisión Municipal de Higiene y Epidemiología (CMHE) y Unidades Municipales de Higiene y Epidemiología (UMHE), por lo que las principales normas u obligaciones a las que se encuentran sujetos el servicio de restaurantes se pueden relacionar de la siguiente forma:

- **Normas Higiénico-Sanitarias:**

453:06 Alimentación colectiva, requisitos sanitarios generales

Establece los requisitos sanitarios generales que cumplirán los establecimientos y demás instalaciones dedicadas a la alimentación colectiva, así como, para los alimentos que en ellos se elaboran y/o consumen. La misma es aplicable a todas aquellas unidades que ofrecen servicios de alimentación social o servicios gastronómicos, en los que se incluye el servicio de restaurantes (paladares), el cual está concebido para el servicio y consumo de alimentos equivalente a un desayuno, un almuerzo y/o una comida.

Por lo general, la mayor parte de los platos que conforman el menú son elaborados en el propio establecimiento, aunque en algunos casos, se les da terminación a los productos que proceden de otros centros de producción. Las características del servicio, el mobiliario, las condiciones físico-ambientales,

Capítulo 2: Diagnóstico de la Responsabilidad Social Empresarial al servicio de restaurantes ejercido por el trabajador por cuenta propia en Bayamo

junto a otros factores proporcionan los elementos diferentes de estos establecimientos.

455:06: Manipulación de los alimentos, requisitos sanitarios generales

Esta norma establece los requisitos sanitarios que cumplirán los manipuladores y cualquier otro personal en actividades similares; en las operaciones de manipulación de los alimentos durante su obtención, elaboración, procesamiento, envasado, recepción, almacenamiento, transportación y venta.

Se elaboró tomando en cuenta todos los elementos aplicables de los documentos siguientes: Código Internacional de Prácticas Recomendado para principios generales de Higiene de los Alimentos (CAC/RCP 1, Rev. 4:2003), Código de Prácticas de Higiene de Alimentos Precocinados y Cocinados utilizados en los servicios de Comidas para Colectividades (CAC/RCP 39 1993).

Existen otras normativas que son indispensables para su aplicación. NC 143:2004 Higiene de los alimentos. Requisitos sanitarios generales. NC 471:2006 Nutrición e higiene de los alimentos. Términos y definiciones. NC 38-00-04:1985 Sistema de Normas Sanitarias de Alimentos. Proyecto y construcción de establecimientos de alimentos. Requisitos sanitarios generales. NC 38-00-05:1986 Sistema de Normas Sanitarias de Alimentos. Limpieza y desinfección. Procedimientos generales. NC 456:2006 Equipos y utensilios en contacto con los alimentos. Requisitos sanitarios generales. NC 38-03-03:1987 Sistema de Normas Sanitarias de Alimentos. Almacenamiento de alimentos. Requisitos sanitarios generales. NC 454:2006 Transportación de alimentos. Requisitos sanitarios generales. NC 277:2003. Aditivos alimentarios. Regulaciones sanitarias. NC 53-143:1985 Elaboración de proyectos de construcción-Protección solar de los locales de trabajo en edificios. Especificaciones de proyecto. NC 136.2002 Sistema de Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control (HACCP) y directrices para su aplicación.

Capítulo 2: Diagnóstico de la Responsabilidad Social Empresarial al servicio de restaurantes ejercido por el trabajador por cuenta propia en Bayamo

Resolución ministerial No 215 del Ministerio de Salud Pública. Reglamento de la inspección sanitaria estatal.

Con fecha 27 de Agosto de 1987 fue publicado en la Gaceta Oficial No. 71 de septiembre 8-87 P.1117 C.C el reglamento que establece como debe llevarse a cabo la Inspección Sanitaria Estatal (ISE), la cual es el conjunto de actividades de prevención, tratamiento y control sanitario epidemiológico que realiza como función exclusiva el área de higiene y epidemiología a través del Ministro que lo atiende, sus Direcciones, Departamentos Especializados, los Centros Provinciales y los Centros y Unidades Municipales de Higiene y Epidemiología, tiene como objetivo exigir el cumplimiento de las disposiciones jurídico sanitarias. Aparecen entonces las obligaciones que como institución debe cumplir cualquier establecimiento para seguir ejerciendo la función de prestación de servicio a la población:

- Aceptar la ejecución de cada ISE, previa al cumplimiento de lo establecido en este reglamento y garantizar el libre acceso del inspector sanitario estatal a todas las dependencias de la entidad inspeccionada.
- Facilitar el mejor desarrollo de las ISE, cooperando en todo momento con el inspector.
- Propiciar que especialistas y el personal administrativos que le estén subordinados ejecuten las tareas que para el mejor desarrollo de la inspección proponga el inspector y en todos los casos acompañar al inspector durante la inspección.
- Suministrar la información verbal y escrita que se solicite.
- Firmar conjuntamente con el inspector el acta de diligencia de la ISE.
- Eliminar las deficiencias que se detecten, hacer cesar las infracciones cometidas y los efectos nocivos de estas, elaborando un plan de medidas a partir de las recomendaciones fundamentales dejadas por el inspector en la diligencia de inspección.

Capítulo 2: Diagnóstico de la Responsabilidad Social Empresarial al servicio de restaurantes ejercido por el trabajador por cuenta propia en Bayamo

Las sanciones establecidas en caso de existir violación se encuentran en el **DECRETO LEY N^o. 274, MODIFICADO EN EL 2010**, están pueden ser por:

- ✓ Incumplir las normas higiénico-sanitario vigentes y demás disposiciones dictadas al efecto por las autoridades competentes \$500.00 - \$ 1 500 y la suspensión de la licencia sanitaria hasta tanto quede probado que cumple con dichas normas y disposiciones, podrá imponerse además el decomiso de los materiales, materias primas y producto que utilizan en la actividad y la notificación de activo de la licencia por un año.
- ✓ En los casos de gran transgresión de las normas higiénico-sanitaria por alteración de los productos o utilización de estos en mal estado se le notifica el retiro de la licencia y lo acredita como trabajador por cuenta propia. Esta medida puede ser impuesta entonces por:
 - Arrojar desechos en lugares inadecuados o disponga de estos, ya sean sólidos o líquidos, orgánicos o inorgánicos el ejercicio de su actividad comercial de producción o de servicios que afecten al medio ambiente y la salud humana \$400.00 – 1200.00, si la acción se realiza con desechos catalogados de peligrosos se le impondrá en todos los casos, la cuantía máxima de la multa señalada anteriormente y la notificación del retiro de la licencia sanitaria.
 - Si no muestra a las autoridades competentes la licencia sanitaria en un caso \$ 400.00 – \$ 1200.00 podrá imponerse además, el decomiso de materiales, materias primas o productos que utilizan en la actividad y la notificación del retiro de la licencia que lo acredita como tal, hasta que se le entregue la licencia sanitaria.

- **Normas Tributarias**

Resolución No. 298-2011 “Normas relativas al pago de los impuestos sobre los ingresos personales, sobre las ventas, los servicios públicos y por la utilización de la fuerza de trabajo, y las referentes al pago de la contribución a la seguridad social por los trabajadores por cuenta propia”.

Capítulo 2: Diagnóstico de la Responsabilidad Social Empresarial al servicio de restaurantes ejercido por el trabajador por cuenta propia en Bayamo

Estas Normas tienen por objeto implementar los preceptos de la Ley No. 73, “Del Sistema Tributario”, de fecha 4 de agosto de 1994, en lo sucesivo “la Ley”, en cuanto al pago de los impuestos sobre los Ingresos Personales, sobre las ventas, sobre los Servicios Públicos, y por la utilización de la fuerza de trabajo, así como al pago de la Contribución a la Seguridad Social, por los trabajadores por cuenta propia, y las formas y procedimientos para el cálculo, pago y liquidación de estos tributos.

Para el cumplimiento de estas normativas se obligan a llevar una contabilidad simplificada de sus actividades de acuerdo con las normas que al respecto establezca este ministerio, los trabajadores por cuenta propia que:

- a) En el año fiscal anterior, en ocasión del ejercicio de sus actividades, obtuvieron ingresos brutos anuales iguales o superiores a cincuenta mil pesos cubanos (50,000.00 CUP), considerando, en su caso, convertidos a la tasa de cambio vigente para las operaciones de compra de CUC a la población, los obtenidos en CUC.
- b) Independientemente del monto de sus ingresos, así se disponga por este Ministerio.

En adición a lo establecido en el párrafo precedente, los sujetos antes referidos deben habilitar cuentas bancarias para el ejercicio de la actividad gastronómica. La Oficina Nacional de Administración Tributaria anualmente revisa y propone al Ministerio de Finanzas y Precios la relación de actividades que con independencia de los ingresos generados deben llevar una contabilidad simplificada de sus operaciones.

El trabajador por cuenta propia una vez obligado a llevar contabilidad simplificada de su actividad, cuando al variar las circunstancias no califique en el anterior inciso a), puede solicitar a la Oficina Nacional de Administración Tributaria de su domicilio fiscal el cese de tal obligación, la que se pronuncia previa evaluación del caso y en un plazo no superior a 30 días naturales contados a partir de la fecha de recepción de la solicitud, sobre su aceptación o no.

Capítulo 2: Diagnóstico de la Responsabilidad Social Empresarial al servicio de restaurantes ejercido por el trabajador por cuenta propia en Bayamo

LA Asamblea Nacional del Poder Popular con fecha de 21 de noviembre de 2012 publicó en la Gaceta Oficial de Cuba Ley No. 113 aprobada por el Consejo de Ministros donde se estipula el perfeccionamiento del sistema tributario dentro de la política fiscal en aras de contribuir al perfeccionamiento del modelo de gestión económica y como consecuencia lograr la eficiencia y la eficacia en la redistribución de los ingresos. En consideración a los fundamentos anteriores es que se dicta esta nueva Ley del Sistema Tributario coherente con los nuevos escenarios económicos y sociales del país y en la cual quedan definidos los preceptos sobre los cuales deben ser cumplidas todo el sistema de normas que guardan relación con este. Se hace necesario entonces derogar la “LEY 73 de fecha 4 de Agosto de 1994”.

Decreto Ley No.169- De las normas generales y de los procedimientos tributarios.

Establece este decreto las normas generales y los procedimientos administrativos del sistema tributario, incluyendo los aranceles. Las obligaciones de los contribuyentes, formas de pago, tipo imponible, las notificaciones, citaciones y requerimientos, términos establecidos, de los recargos, de las sanciones e infracciones, del registro de contribuyentes, de los deberes de la administración tributaria entre otras generalidades.

Resolución No.300 – 2011 Tarifas para el servicio a personas naturales

Establece las tarifas para los servicios que prestan las direcciones provinciales y municipales de Planificación Física, a personas naturales, en pesos cubanos (CUP), según se describen a continuación:

Capítulo 2: Diagnóstico de la Responsabilidad Social Empresarial al servicio de restaurantes ejercido por el trabajador por cuenta propia en Bayamo

	PRECIO EN PESOS CUBANOS (CUP)
I. Licencia de construcción de obras no destinadas a viviendas.	
▪ Obras nuevas, ampliación y remodelación.	100.00
Comprende: la Micro-localización en los casos que corresponda y la elaboración del proyecto ejecutivo para la construcción.	
II. Autorizaciones.	
▪ Uso temporal del Suelo (guaraperas y puntos de venta).	100.00
Comprende: croquis acotando las dimensiones y ubicación exacta del área.	
▪ Carteles, anuncios comerciales o no, colocación de toldos, marquesinas, vidrieras, mostradores, sombrillas y tarimas.	100.00
Comprende: croquis con las dimensiones y diseño en los casos que se requiera.	

Paso 3: Valoración de las prácticas laborales.

Este paso requiere de la realización de entrevistas estructuradas a los empleados (ver anexo 4), donde se haga referencia fundamentalmente a la información y comunicación existente entre ellos y sus superiores, sistema de estímulo al esfuerzo realizado, actividades de capacitación en busca de la excelencia del servicio y de la superación profesional y otros temas que resulten de interés de acuerdo a las características del negocio.

- **Eje externo y Ambiental**

Paso 4: Valorar la satisfacción del consumidor.

Esta valoración será posible a través de la aplicación de encuestas a los clientes reales de estos negocios (ver anexo 3). Deben ser utilizados el método del muestreo estadístico para la selección de los consumidores a encuestar:

Capítulo 2: Diagnóstico de la Responsabilidad Social Empresarial al servicio de restaurantes ejercido por el trabajador por cuenta propia en Bayamo

Para determinar el tamaño de muestra óptimo de clientes a encuestar, con un nivel de confiabilidad de 95%, se utilizó la fórmula siguiente:

$$n = \frac{4 \cdot p \cdot q \cdot N}{d^2 \cdot (N - 1) + 4 \cdot p \cdot q}$$

Dónde:

N: Promedio diario del último mes.

d: es el error máximo permisible que el investigador está dispuesto a cometer a la hora de recopilar la información (d = 0.1).

p: es la probabilidad de que el evento suceda o de éxito, en este caso, es de 0.50 porque no se tienen en cuenta estimados anteriores.

q: es la probabilidad de fracaso, en este caso es de 0.50, debido a que p+q=1.

n: tamaño de la muestra²⁷.

Para establecer la población total se tomó según la información brindada por los propietarios de los establecimientos, el promedio diario del último mes, el cual asciende a 25. Por tanto luego del cálculo de se concluye que la encuesta debe ser aplicada a 20 consumidores.

Paso 5: Valoración de las acciones realizadas en beneficio de la sociedad y del medio ambiente.

Para desarrollar este punto es necesario relacionar los beneficios que la constitución de estos negocios reportan para la sociedad donde se desarrollan, incluyendo además cualquier práctica que desde el punto de vista medioambiental. (Ver Anexo 1. Pregunta 8).

2.3 Presentación y análisis de los resultados del diagnóstico

Paso 1: En ningún caso de los analizados presentan un código de ética, ni un documento que muestre sus creencias y valores. Es vital para él una

²⁷ Hernández Sampieri, Roberto (1998). *Metodología de la Investigación. Segunda Edición*, McGraw-Hill Interamericana Editores, S. A, México

Capítulo 2: Diagnóstico de la Responsabilidad Social Empresarial al servicio de restaurantes ejercido por el trabajador por cuenta propia en Bayamo

organización actual con responsabilidad tanto en el ámbito interno y externo, contar con un código de ética donde se muestren claramente definidos los valores sobre los cuales debe trabajar el negocio, este aspecto sin lugar a dudas propicia un correcto desarrollo de la empresa en el futuro. Entre los principales beneficios que estos negocios podrían lograr con la confección y puesta en marcha de este código son las siguientes.

- ✓ Anticiparse a situaciones del entorno antes que estas afecten el negocio.
- ✓ Mejorar la confianza de los proveedores y los consumidores.
- ✓ Lograr formar una imagen adecuada ante la sociedad donde se desempeñan.
- ✓ El desarrollo de la ética repercute en el interés de la economía.
- ✓ Presenta una cara más humana de la organización o el negocio.
- ✓ Motivar a los empleados.
- ✓ Presentan sólidas líneas de actuación que orientan en una dirección y sentido determinado.
- ✓ Lograr una homogeneización cultural dentro del negocio en proceso de cambio.
- ✓ Obtener mayor rentabilidad reduciendo costos funcionales.

En resumen, los códigos éticos clarifican los medios y los fines de la organización ante la comunidad, los trabajadores y ante sí misma. Este efecto de auto comprensión es un factor decisivo para el desarrollo de una determinada cultura corporativa que propicie el desarrollo de la responsabilidad social empresarial.

Paso 2: Las principales obligaciones tributarias se recogen principalmente en la Ley 113 del Sistema tributario, vigente a partir del 2013, para lograr el perfeccionamiento se establecen además el Decreto Ley 169, la cual establece normas y procedimientos; deberes, derechos y sanciones; así mismo se dicta la Resolución 298/2011 para legislar el pago de impuestos sobre los ingresos personales, sobre servicios, sobre las ventas y sobre la utilización de la fuerza de trabajo, se instaura además las bases para ejercer la Contribución a la Seguridad Social y se instituyen los fundamentos de la Declaración Jurada.

Capítulo 2: Diagnóstico de la Responsabilidad Social Empresarial al servicio de restaurantes ejercido por el trabajador por cuenta propia en Bayamo

Percepción del cumplimiento de las obligaciones de acuerdo al criterio de los organismos competentes:

Para lograr una visión integral del cumplimiento de las obligaciones como prácticas socialmente responsables fueron aplicadas guías de entrevistas a las autoridades de los organismos competentes que en la zona de emplazamiento atienden la actividad gastronómica de restaurantes y cafeterías seleccionadas. (Ver Anexo 2). De la aplicación de estas se concluye lo siguiente:

- **Normas Higiénico-Sanitarias**

Los cuentapropistas dominan las obligaciones y responsabilidades ante los usuarios, teniendo en cuenta la obligatoriedad de cumplir las indicaciones sanitarias establecidas en tiempo y forma, pues son actividades inherentes al servicio que brindan durante el acto de ofertar sus productos.

Las principales sanciones aplicadas hasta el momento son las siguientes:

- ✓ Paralización de las actividades que realiza o sea lo que se conoce técnicamente como un “paro sanitario”.
- ✓ Confiscación del producto que se está ofertando, si este constituye un peligro para la salud humana.
- ✓ Aplicación de la legislación sanitaria vigente, la cual cambia de acuerdo a la magnitud de la violación higiénico-sanitaria existente.

La manifestación de los propietarios ha estado en correspondencia con las características de la persona, pues si nos encontramos frente a quienes reconocen, interiorizan y acepta la violación de las normas higiénico – sanitarias, las cuales son necesarias cumplir para realizar la venta de alimentos, tendrían un contratiempo positivo, de lo contrario puede tener una reacción negativa que puede complicar la sanción. En este sentido se han realizado reclamaciones oficiales, esto es un derecho que le confiere la ley, se puede por tanto reclamar una multa impuesta, un decomiso o un retiro de su licencia.

Se les brinda un adecuado asesoramiento pues para entregar la licencia sanitaria, que faculta a los trabajadores por cuenta propia que ejercen esta

Capítulo 2: Diagnóstico de la Responsabilidad Social Empresarial al servicio de restaurantes ejercido por el trabajador por cuenta propia en Bayamo

actividad, a realizar la venta de alimentos, deben cumplir con un requisito previo, el cual es la capacitación por parte de las autoridades sanitarias a través de un curso de manipulación, es aquí donde se instruyen de las medidas higiénicas sanitarias que deben cumplir para realizar la actividad gastronómica.

Mensualmente se les inspecciona para observar el cumplimiento de las medidas establecidas y de existir alguna violación se le señala en un documento oficial que se conoce como **diligencia de inspección sanitaria**, donde se señala la violación y el término en que se debe resolver.

Los criterios presentados por la comunidad son de acuerdo al comportamiento de la higiene existente y la calidad de los productos ofertados, se han presentado queja o denuncia cuando una instalación tiene una higiene deficiente o los productos ofertados no tienen la calidad establecida. No obstante, generalmente la comunidad tiene una opinión positiva sobre estos negocios por brindar la posibilidad de adquirir productos con una presentación diferente y una oferta más cercana al gusto y preferencia del consumidor.

- **Normas tributarias**

Los trabajadores por cuenta propia de esta actividad gastronómica poseen una amplia cultura de la carga en materia de obligaciones, es necesario señalar, que se trata de uno de los negocios de mayores ingresos anuales y de ahí su disciplina en el pago de estas. No obstante, la ONAT brinda asistencia actualizada y personificada además de existir servicios de consulta que pueden ser solicitados por los contribuyentes; (Ver Anexo 6) en caso de existir incumplimientos se aplica un recargo por mora y una sanción, la cual puede ser incrementada o disminuida según el comportamiento del contribuyente. La disciplina de pago de este sector oscila entre el 96% y 98%. La ley 113 (nueva Ley del Sistema Tributario) disminuye el sistema de recargo según lo que se establecía en la Ley 73. En el caso que se analiza por sus características procede según se muestra en el Gráfico 1:

Capítulo 2: Diagnóstico de la Responsabilidad Social Empresarial al servicio de restaurantes ejercido por el trabajador por cuenta propia en Bayamo

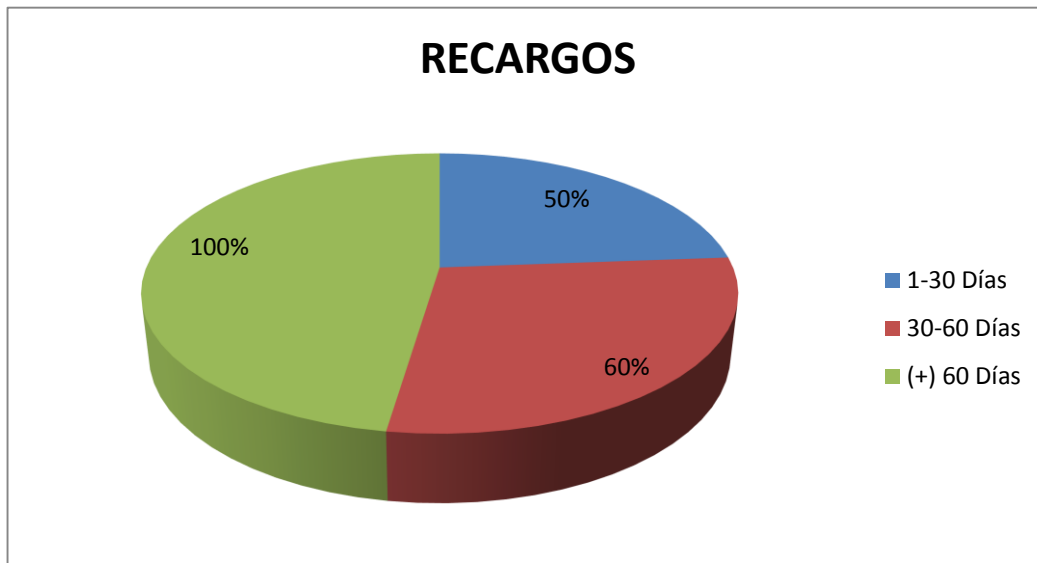


Gráfico 1: % de recargo en correspondencia con los días de atraso en el pago de las obligaciones

En caso de reincidencia en la mora de sus obligaciones se propone al organismo rector la suspensión del derecho a la licencia para ejercer de forma independiente al margen de la legislación vigente. Para logra un completo asesoramiento de los contribuyentes se utiliza por la ONAT asistencia activa por medios radiales, escritos, spot televisivos, consultas en la oficina, servicios de gestor- pagador de impuestos, se entregan documentos de fácil manipulación, plegables, cartas y almanaques. No se han presentado quejas en ningún ámbito, lo que denota que existe un ambiente cordial y de respeto mutua entre la ONAT, los contribuyentes y la sociedad.

Percepción del cumplimiento de las obligaciones de acuerdo al criterio de los propietarios de los establecimientos

Se procede mensualmente al pago de las obligaciones tributarias cuyo organismo rector es la ONAT y se cumplen además con las normas higiénicas sanitarias establecidas, el control de estas actividades se realiza con frecuencia por parte de las autoridades competentes. Es obligatorio en el caso de este tipo de actividad llevar un registro de ingreso donde se muestren las operaciones diarias del restaurante, esto permite, contar con un documento legal que

Capítulo 2: Diagnóstico de la Responsabilidad Social Empresarial al servicio de restaurantes ejercido por el trabajador por cuenta propia en Bayamo

justifique al final del año la declaración jurada de los contribuyentes y lo que el país ingresa al presupuesto del estado por este concepto. El 100% de los entrevistados poseen la licencia sanitaria y un 84% nunca han sido objeto de sanción por incumplimiento de alguna de las obligaciones antes mencionadas.

Paso 3: Luego de aplicada la entrevista preparada para los trabajadores se puede hacer una valoración de estas prácticas, verificando fluidez en la información, relaciones interpersonales, preparación profesional y otros elementos de interés.

Participación de los trabajadores en la solución de problemas:

El 100% de los trabajadores entrevistados alega participar en gran parte de las discusiones que se generan en el establecimiento para dar solución a los problemas que se presentan de forma cotidiana, sienten sentido de pertenencia y se sienten parte de un equipo de trabajo, sin embargo es insuficiente la gestión de las soluciones planteadas. De acuerdo a estos criterios nos encontramos en presencia de un clima laboral estable, lo que constituye un importante eslabón en la responsabilidad que la empresa ejerce sobre sus clientes internos, es decir, sobre los trabajadores.

Desarrollo y capacitación:

El 100% de los trabajadores se encuentran conscientes, que debe ser perfeccionada esta actividad, prestándole mayor importancia por parte de ellos y quizás crear mecanismos o espacios donde esto pueda ser posible, de forma sistemática.

Seguridad y condiciones de trabajo:

El 57% de los trabajadores manifiestan que es de suma importancia para los propietarios de los establecimientos, mantener un adecuado nivel de seguridad y condiciones de trabajo para logara un servicio de excelencia y mayor comodidad de los empleados, el otro 43% alega que en su establecimiento sólo se cumple con lo que está establecido por la ley. Existe en este caso una

Capítulo 2: Diagnóstico de la Responsabilidad Social Empresarial al servicio de restaurantes ejercido por el trabajador por cuenta propia en Bayamo

desigualdad entre los diferentes establecimientos acorde a los que a salud y seguridad del trabajo se refiere y deja claro que aún existe baja conciencia de que la satisfacción de los clientes internos condiciona la satisfacción del consumidor y el necesario retorno del cliente.

Pago y estímulo:

El 28,5% de los empleados muestra insatisfacción con el pago o estímulo recibido, sienten que no existe correspondencia entre lo que reciben y el esfuerzo realizado para cumplir con la jornada. El otro porcentaje se siente cómodo con su salario y el estímulo que se le brinda. En este caso las insatisfacciones pueden estar dadas, por no aplicar instrumentos que midan la satisfacción y los principales problemas que enfrentan los empleados.

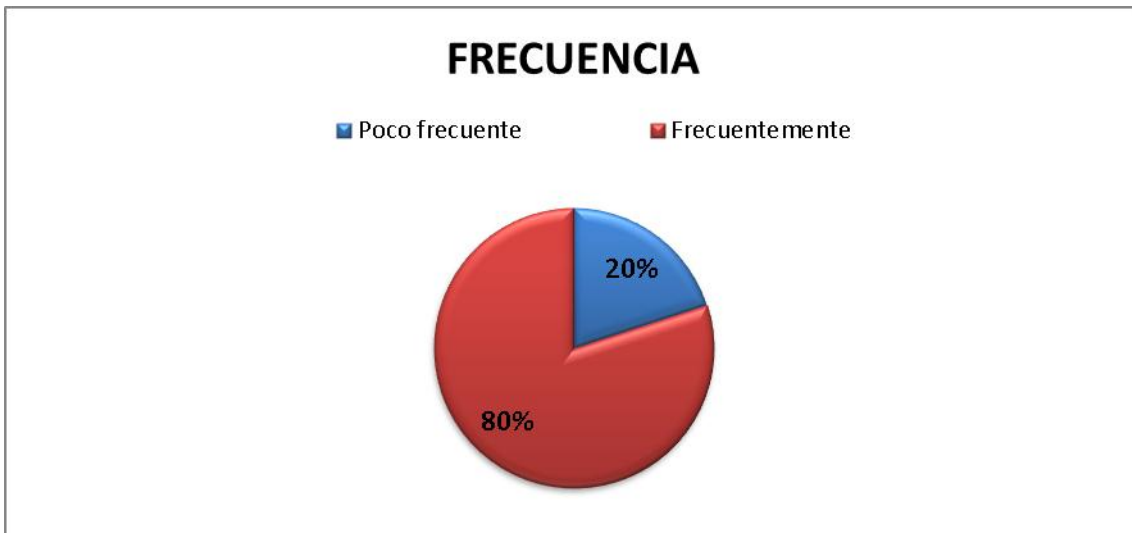
Paso 4: La percepción de los consumidores se logró a partir de la aplicación de las encuestas (Ver Anexo 3) que para este fin fueron creadas:

En correspondencia con los resultados obtenidos se pudo llegar a conocer que el mayor porcentaje de los asiduos visitantes de estos restaurantes está centrado fundamentalmente en el segmento de trabajadores, ocupando un espacio menor los estudiantes y los pensionados, tal y como se muestra a continuación:



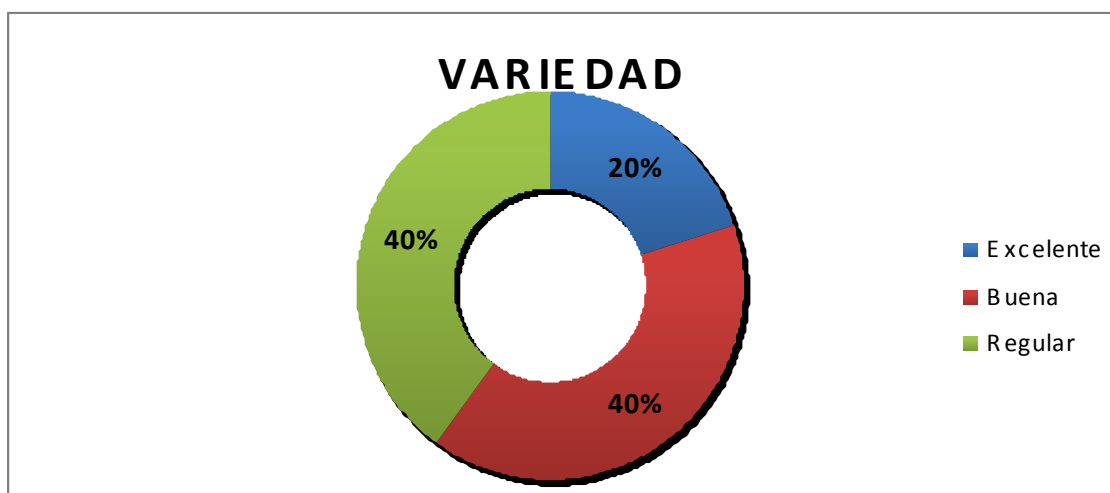
Capítulo 2: Diagnóstico de la Responsabilidad Social Empresarial al servicio de restaurantes ejercido por el trabajador por cuenta propia en Bayamo

La frecuencia con que el cliente visita estos establecimientos permite conocer su satisfacción respecto al servicio y productos ofertados en el restaurante, en el siguiente gráfico se pueden ver estos porcentos:



Se muestra claramente que el 80% de los encuestados son clientes fieles de estas actividades, por lo que se puede afirmar que es alto el nivel de satisfacción general de los clientes.

Existen otros elementos, como contar con una amplia variedad en la oferta, los que hacen atractivo este tipo de actividad, además de propuestas que se encuentren más cercanas al gusto y al bolsillo de los consumidores. La percepción de este aspecto se muestra de la forma siguiente:

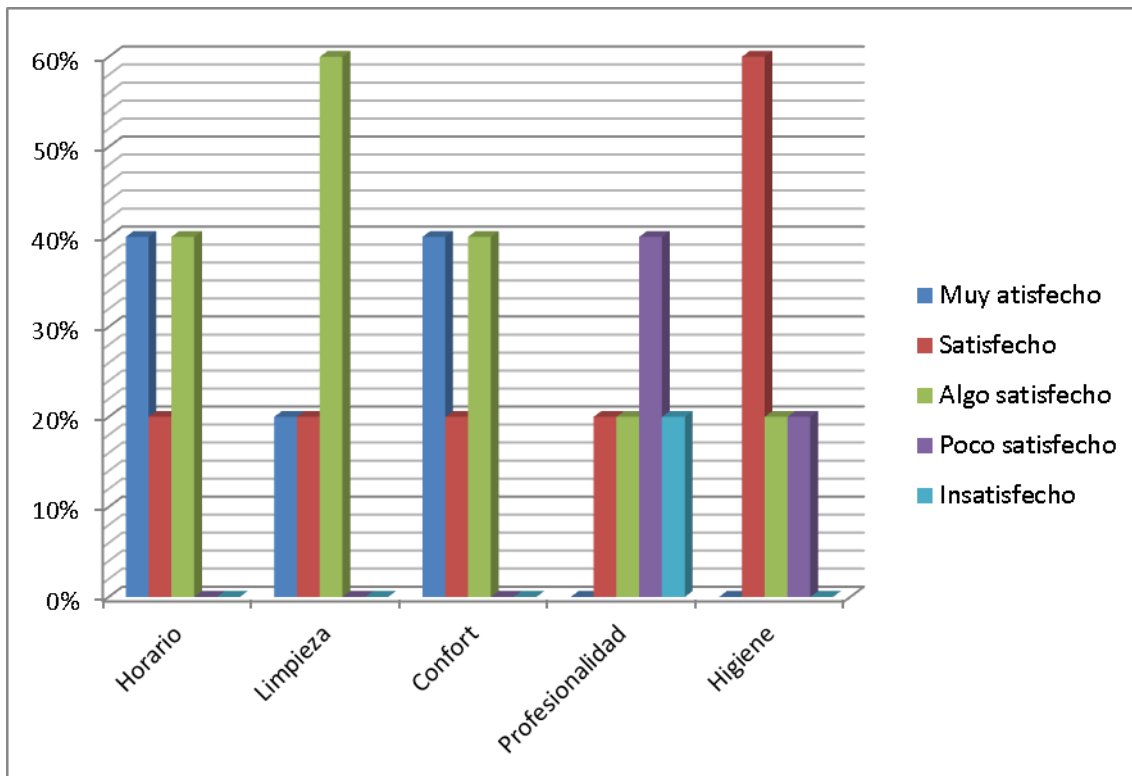


Capítulo 2: Diagnóstico de la Responsabilidad Social Empresarial al servicio de restaurantes ejercido por el trabajador por cuenta propia en Bayamo

La variedad de la oferta es percibida por un 60 % entre excelente y buena, lo que corrobora el análisis realizado en el indicador anterior. Por otra parte la relación precio-calidad de la oferta, es otra percepción importante a la cual se debe prestar atención, en este tipo de actividad. En este caso el 40% tiene una percepción negativa y el 60% sostiene una percepción positiva, tal y como se muestra a continuación:



Capítulo 2: Diagnóstico de la Responsabilidad Social Empresarial al servicio de restaurantes ejercido por el trabajador por cuenta propia en Bayamo

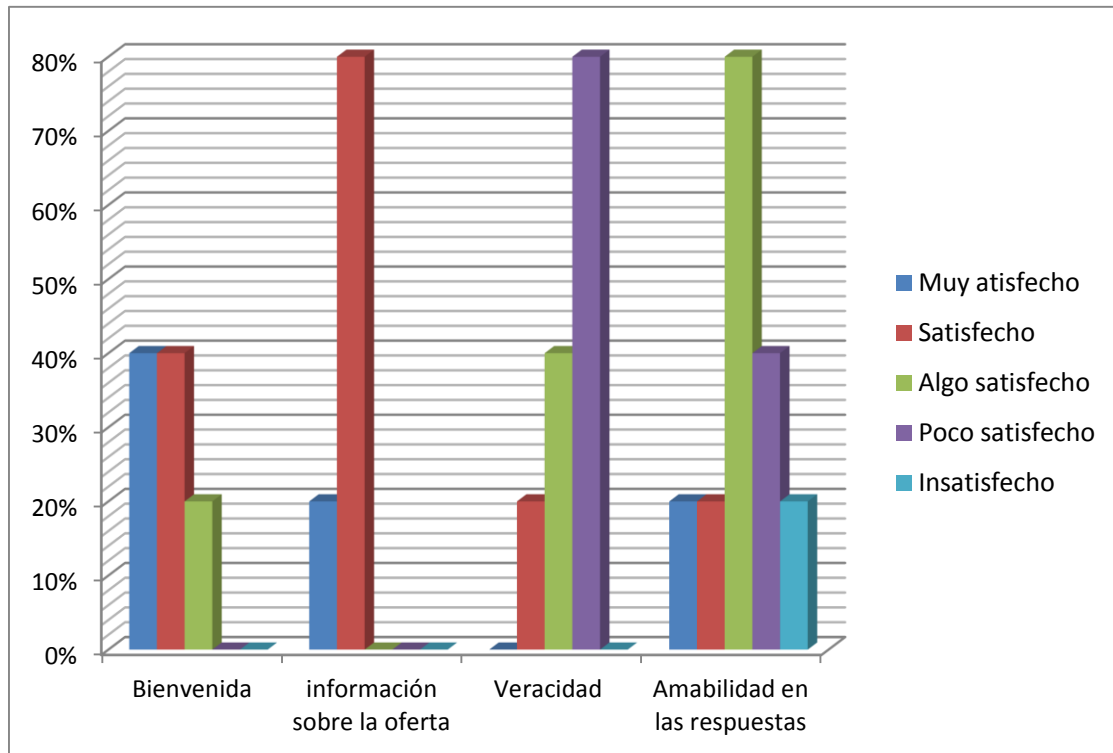


En el gráfico anterior se relacionan varios elementos en los cuales el cliente relacionó con cada uno de ellos el nivel de satisfacción percibido. Los valores más significativos se encuentran en primer lugar en la profesionalidad, siendo el único de los indicadores donde se manifieste insatisfacción en el 20% de los encuestados y muestra además un 40% de los clientes que fundamentan poca satisfacción, este elemento ayuda a reflexionar respecto a la poca preparación técnica-profesional que poseen los empleados de estos locales donde se desarrolla esta actividad. Se hace necesario para lograr la excelencia en el servicio, mayor selectividad y preparación de estos trabajadores.

El resto de los indicadores distribuyen su mayor porcentaje entre las categorías de muy satisfecho, satisfecho y algo satisfecho, mostrando el nivel más alto de satisfacción el horario de funcionamiento de estos negocios y el confort de sus instalaciones. La higiene la cual constituye un elemento por el cual pueden dejar de funcionar estos negocios no se comporta según la percepción de los consumidores según los estándares requeridos, por lo que se debe ser más

Capítulo 2: Diagnóstico de la Responsabilidad Social Empresarial al servicio de restaurantes ejercido por el trabajador por cuenta propia en Bayamo

exigente en este aspecto. Seguidamente se hará el análisis de otros indicadores que evalúan la calidad de información para los clientes:



Los resultados muestran sus más altos porcentajes de satisfacción en la información disponible respecto a la oferta y la bienvenida al restaurante, sin embargo existe poca satisfacción en la veracidad de esa información suministrada y en las respuestas a las preguntas formuladas por los consumidores, situaciones que redundan en la necesaria preparación del personal en los métodos y formas de comportamiento que debe ser usado para lograr un cliente satisfecho. Por el análisis a las respuestas obtenidas se puede concluir que la percepción general sobre la oferta y el servicio de estos restaurantes es en un 40% positiva, en un 20% negativa y en un 40% una percepción media.

Las principales sugerencias recogidas fueron las siguientes:

- ✓ Mayor cuidado en la higiene y pulcritud de los utensilios utilizados.
- ✓ Continuar en la preparación de los trabajadores para logara un buen servicio.

Capítulo 2: Diagnóstico de la Responsabilidad Social Empresarial al servicio de restaurantes ejercido por el trabajador por cuenta propia en Bayamo

- ✓ Prestar atención a la manipulación y preparación de los alimentos.

Paso 5: Entre los principales aportes a la sociedad que propicia la constitución de estos negocios se encuentra:

- ✓ La generación de empleo digno y con el cual se puede incrementar el nivel de vida de parte de la población, acorde con los principios establecidos por la nación.
- ✓ El desarrollo de estos negocios contribuyen a rescatar, preservar, valorar el patrimonio, en su dupla condición, tanto material como inmaterial de la cocina regional bayamesa y nacional.
- ✓ Incrementar que por concepto de estas actividades ingresa al presupuesto del estado, el cual lo destina a obras sociales y ayuda a compensar el subsidio de los productos normados por la canasta básica.
- ✓ Se pone a disposición del pueblo una oferta diferente y en ocasiones más cerca del bolsillo de los trabajadores.
- ✓ Se contribuye con los objetivos trazados por la política económica, al incrementar la creación de bienes y servicios adaptados a las necesidades del pueblo.

2.4 Valoración general sobre el cumplimiento de acciones socialmente responsables

Las principales acciones responsables sobre los cuales se sustenta el trabajo por cuenta propia de esta actividad es:

- ✓ La disciplina, conocimiento y cumplimiento de las legislaciones vigentes. Sin lugar a dudas este elemento es al que se le presta mayor atención, aunque aún se encuentra sujeto a perfeccionamiento. Este argumento corrobora la hipótesis de que las actividades socialmente responsables que realizan los trabajadores de esta actividad, se encuentran sustentadas fundamentalmente, y por el momento, el estricto cumplimiento de las normas establecidas.

Capítulo 2: Diagnóstico de la Responsabilidad Social Empresarial al servicio de restaurantes ejercido por el trabajador por cuenta propia en Bayamo

Se debe trabajar aun por lograr que:

- ✓ Se deje de mirar el negocio solamente como una forma de obtener ganancias, sino, que se advierta como una fuente importante de generación de empleo, de desarrollo local y de acercamiento a las necesidades y deseos de los consumidores.
- ✓ Los propietarios de estos establecimientos miren hacia lo interno de la organización para que se pueda proyectar posteriormente hacia el entorno de la misma, propician entonces la confección e implementación de un código de ética que defina los valores que debe proyectar el personal hacia adentro y hacia afuera del negocio.
- ✓ La responsabilidad de los trabajadores de esta actividad, sea un elemento al que se preste mayor connotación, pues esto resultó ser uno de los aspectos donde los clientes muestran mayor insatisfacción.
- ✓ Los empleados sean estimulados, pues, esto es el punto de partida para lograr el estímulo de los clientes, por tanto este aspecto debe ser perfeccionado.
- ✓ Se perfeccionen constantemente los productos ofertados y del servicio brindado a los clientes en correspondencia con las exigencias y particularidades de los consumidores.
- ✓ Se incremente la cultura en el trato al consumidor, pues se debe entender que sin este importante eslabón, el negocio se pierde.
- ✓ Se oferten servicios diferenciados para llegar a una mayor cantidad de segmentos de mercados.
- ✓ Estas actividades se inserten a la sociedad, propiciando que sus trabajadores reciban preparación continua en correspondencia con la labor que realizan.
- ✓ Se proyecten a favor del desarrollo sustentable y que pongan parte de sus intereses a la contribución del cuidado del medio ambiente como una dimensión importante del proceso de responsabilidad social.

Capítulo 2: Diagnóstico de la Responsabilidad Social Empresarial al servicio de restaurantes ejercido por el trabajador por cuenta propia en Bayamo

Conclusiones del capítulo

Se presentaron las características de los establecimientos objeto de estudio, así como una propuesta de algoritmo para lograr el diagnóstico de la responsabilidad social, lo cual permitió mostrar resultados válidos para la formulación de conclusiones y recomendaciones oportunas.

Conclusiones

Con la realización del presente trabajo de diploma se ha cumplido con el objetivo general y específicos de esta investigación se llegó a las siguientes conclusiones:

1. El comportamiento de los trabajadores por cuenta propia que ejercen la actividad gastronómica de restaurantes en el centro histórico de Bayamo, en correspondencia con la responsabilidad social empresarial, se enmarca fundamentalmente en el cumplimiento de las regulaciones vigentes.
2. El desarrollo efectivo de ésta herramienta potencia la labor social-responsable y permite que los negocios sean identificados por la comunidad y los consumidores.
3. El algoritmo presentado para realizar el diagnóstico de las acciones socialmente responsables de estas actividades puede ser utilizado en otras instituciones de la provincia o del país.
4. Los negocios responsables, se convierte en una entidad más eficiente, maneja mejor sus procesos, recursos financieros y humanos, aumenta su rendimiento, reduce sus costos, es atractiva al mercado y potencia la preferencia y fidelización de este a sus productos y servicios.

Recomendaciones

Para el sistema propuesto se recomienda:

1. Adoptar la responsabilidad social como una filosofía que permite tributar a las nuevas exigencias de la política económica y social del país.
2. Trabajar en cada uno de los señalamientos realizados como parte de la valoración del diagnóstico realizado.
3. Incrementar la cultura en el servicio de excelencia a los consumidores y en la política de capacitación y estímulo de los trabajadores de esta actividad.

Bibliografía

1. **ACCIÓN RSE.** Beneficios para el negocio [s.a.] [en línea] Santiago, Chile <http://www.accionrse.cl/home/beneficios.html> [consulta: Junio 2006].
2. **AGUIRRE, A.A.; CASTILLO, A.M.; y TOUS, D. (1991):** Administración de Empresas. Edinford. Málaga.
3. **AGÜERO F., (2002).** La Responsabilidad Social Empresarial en América Latina: Argentina, Brasil, Chile, Colombia, México y Perú. Escuela de Estudios Internacionales.
4. **ALARCON DE QUESADA, RICARDO 2011.** LEY NUMERO 73 Del Sistema Tributario. MINISTERIO DE FINANZAS Y PRECIOS.
5. **ARENCIBIAN A., JOSÉ 2003.** El valor de la ética en la planificación estratégica y operacional. Memoria de Ingeniero Comercial. Valparaíso, Universidad de Valparaíso. Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas.
6. **ATENEA** [s.a.] memorias de Sustentabilidad. [en línea] España. http://www.ateneacm.es/sostenibilidad_1.html# [consulta: Junio 2006].
7. **BENBENISTE, S., (2002).** El alcance del concepto de la Responsabilidad Social Corporativa de acuerdo a los organismos internacionales promotores del tema. Programa Doctoral: PHD in Management Sciences (ESADE).
8. **BENBENISTE, S., (2003).** “Políticas Públicas: Evolución Del Marco Institucional”, en Anuario Sobre Responsabilidad Social Corporativa Año 2003. Ed. Fundación Ecología y Desarrollo.
9. **BOSY, F., MIRAGLIA. A. Y FERNÁNDEZ, K., (2005),** Proceso de modelización estratégica de las dinámicas de gestión sobre Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en las sociedades de riesgo. Instituto Internacional para el Pensamiento Complejo (IIPC), de la Universidad del Salvador, Buenos Aires.

10. **BUENO, E; CRUZ, I; DURAN, J.J. (1989):** Economía de la Empresa. Análisis de las decisiones empresariales. Ed. Pirámide, Madrid.
11. **CALAFELL LOZA, MARIO 2004.** La ética empresarial ante la globalización y la crisis. En Cátedra Abierta de Responsabilidad Social y Ciudadana. [en línea]. Buenos Aires. Bolsa de Comercio <http://www.foroecumenico.com.ar/calafell.htm> [consulta: Marzo 2006].
12. **CANNON, T., (1994).** La responsabilidad de la empresa: Respuesta A Los Nuevos Retos Sociales, Económicos, Legales, Éticos Y De Medio Ambiente. España, Ediciones Folio.
13. **CASTILLO CLAVERO (2005).** La Responsabilidad Social de la Empresa y los consumidores. Presentado en el Encuentro Nacional de Organizaciones de Consumidores: 31 de Marzo y 1 de Abril de 2005. [en línea] Buenos Aires, Argentina. Consejo Consultivo de los Consumidores <http://www.mecon.gov.ar/secdef/basehome/comision7.pdf> [consulta: Junio 2006].
14. **COMISIÓN DE LAS COMUNIDADES EUROPEAS, Bruselas (2001).** Libro verde: fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas. [en línea] Bruselas, Bélgica, Pág.7. http://www.europa.eu.int/comm/employment_social/social/csr/greenpap_es.pdf [consulta: Junio 2006].
15. **COMUNIDAR, RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIA.** El gasto social de la empresa [en línea] Argentina <http://www.comunidar.org.ar/responsabilidad3.htm> [consulta: Mayo 2006].
16. **CORREA, M.E., FLYNN, S. Y AMIT, A., (2004).** “Responsabilidad social corporativa en América Latina: una visión empresarial”. División de Desarrollo Sostenible y Asentamientos Humanos, Chile. Disponible en <http://www.eclac.cl/publicaciones/MedioAmbiente/4/LCL2104P/lcl2104.pdf> [Accesado el 20 de enero de 2006].
17. **CRAMER, A. Y HIRSCHLAND, M., (2005).** “Socially Responsible Investing: Where Do We Go From Here?” en Business for Social

- Responsibility. Disponible en <http://www.bsr.org/> CSRResources/ResourcesDocs/BSRGreenMoney_Journal SRI.pdf [Accesado el 20 de enero de 2006].
18. **CUERVO, A. (1981):** "Bases para una justificación del balance social". En: VV.AA (1981): El Balance Social de la Empresa y las Instituciones Financieras. Banco de Bilbao, Madrid.
19. **DECRETO-LEY NO. 147** "De la Reorganización de los Organismos de la Administración Central del Estado", de fecha 21 de abril de 1994.
20. **DERES.** Algunos beneficios de ejercer la RSE [en línea] <http://www.deres.org.uy/index.php?id=60&type=0> [consulta: Junio 2005].
21. **DIEZ DE CASTRO, E.P. (1982):** "La contribución de la empresa a los objetivos de la comunidad". En: Temas Actuales de Gestión de Empresas. Ed. Publicaciones del C.U.R., Sevilla.
22. **DORADO MAZORRA, Y. (2003)** "Responsabilidad Social Empresarial. ¿Nuevo Escenario De Lo Público Para Las Organizaciones De Consumidores?", Chile. Disponible en <http://www.consumidoresint.cl/documentos/responsabilidad/SURSURGLOBAL22R.pdf> Febrero de 2006.
23. **ESTÉVEZ, JAIME 2004.** Globalización, valores y cohesión social Economía y negocios [en línea]. EMOL, el Mercurio en línea 7 de Diciembre de 2004 <http://www.economiaynegocios.cl/noticias/noticias.asp?id=62914&tipo=2&columnista=5> [consulta: Marzo 2006].
24. **FARJE, J., (2003).** Qué es la responsabilidad social empresarial. Entrevista en BBC Mundo, Viernes, 17 de octubre de 2003.
25. **FERNÁNDEZ GAGO, R., (2005).** Administración de la Responsabilidad Social Corporativa. España, Editorial Itp Paraninfo.
26. **FRIEDMAN, M. (1967).** Capitalism and Freedom. Phoenix Books, Chicago.

27. **FUNDACIÓN PROHUMANA 2004.** Responsabilidad Social Empresarial: Informe sobre Gestión Ética de las empresas de Sofofa, Noviembre y diciembre de 2004. [en línea] Santiago, Chile. http://www.prohumana.cl/minisitios/seminariors/download/informe_gestion_etica_resumen.pdf [consulta: Junio 2006].
28. **FUNDACIÓN PROHUMANA 2004,** ¿Qué es la Responsabilidad Social Empresarial? [en línea] Santiago, Chile. <http://www.prohumana.cl/index.php?option=content&task=view&id=44&Itemid=60> [consulta: Octubre 2006].
29. **FUNDACIÓN PROHUMANA 2004,** Responsabilidad Social Empresarial: Informe sobre Gestión Ética de las empresas de Sofofa, Noviembre y diciembre de 2004. [en línea] Santiago, Chile http://www.prohumana.cl/minisitios/seminariors/download/Informe_gestion_etica_resumen.pdf, [consulta: Octubre 2006].
30. **GACETA OFICIAL.** Resolución Ministerial No. 215 del Ministerio De Salud Pública, del 27 de Agosto de 1987 (Gaceta Oficial No. 71 De Septiembre 8-87 P.1117 C.C).
31. **GACETA OFICIAL.** DECRETO LEY NO. 272, 20 de Febrero, 2001. DE LAS CONTRAVENCIONES EN MATERIA DE ORDENAMIENTO TERRITORIAL Y DE URBANISMO. CAPITULO I: Disposiciones Generales.
32. **GACETA OFICIAL.** DECRETO LEY N^o. 274, MODIFICADO EN EL 2010. DE LAS CONTRAVENCIONES PERSONALES DE LAS REGULACIONES DEL TRABAJADOR POR CUENTA PROPIA.
33. **GHOSH, S. MARCH, 1996.** “Reverse Linkages: The Growing Importance of Developing Countries”. Finance & Development.
34. **GÓMEZ PÉREZ, R., (1999).** Ética Empresarial: Teoría Y Casos. España, Ediciones Rialp.
35. **GONZÁLEZ, T., (2003).** “La responsabilidad social de la empresa. Un buen Negocio” en Monografías.com. Disponible en

- <http://www.monografias.com/trabajos13/bune/bune2.shtml> [Accesado el 12 de febrero de 2006]. Gonzalo García, Marcelo.
36. **GONZÁLEZ GARCÍA, IGNACIO 2003**, Responsabilidad Social Empresarial [en línea] Buenos Aires, Argentina, Abril de 2003 www.ideared.org/doc/RSE_una_vision_integral.pdf [consulta: Junio 2006].
37. **J., DR. HENDERSON, (2002)**. "Sustainability Reporting Guidelines" en Global Reporting Initiative Boston-Estados Unidos, disponible en http://www.globalreporting.org/guidelines/2002/gri_2002_guidelines.pdf [Accesado el 20 de enero de 2006].
38. **PADIN, JULIETA** [s.a] AMBA. Responsabilidad social empresaria, Terminología RSE [en línea] <http://www.ambanet.org/rseglosario.asp> [consulta: Marzo 2006].
39. **KAGAMI, M. 1995**. "The voice of East Asia. Development implications for Latin America". Tokyo, institute of Developing Economies
40. **LINDBAEK, J., (2003)**. "La Ética y La Responsabilidad Social Empresarial" en Seminario Internacional "Capital Social, ética Y Desarrollo: Los Desafíos De La Gobernabilidad, Caracas, Junio 2003. Disponible en http://www.iigov.org/etica/5/5_02.pdf.
41. **LIZCANO, JOSÉ LUIS Y MONEVA, JOSÉ MARIANO 2004**. Marco conceptual de la responsabilidad social corporativa. [en línea] España. <http://www.aeca1.org/revistaeca/revista68/15artrev68.htm#arriba> [consulta: Marzo 2006].
42. **MARTÍN LÓPEZ, E. (1981)**. "El balance social de la empresa desde la perspectiva sociológica". En VV.AA. (1981): El balance social de la empresa y las instituciones financieras. Ed. Banco de Bilbao, Madrid. Mejores empresas para trabajar en Chile 2004 [en línea] Chile 2005.
43. **MELE, D., PASTOR, A. Y PÉREZ LÓPEZ, J., (1997)** La aportación de la empresa a la sociedad. España, Biblioteca IESE de Gestión de empresas, Ediciones Folio, Barcelona, 1997.

44. **MOLINA NÚÑEZ. L.**, De la Responsabilidad Social Empresarial a la Responsabilidad Social Universal, en 1er. Concurso Universitario de Responsabilidad Social Empresarial - Universidad Simón Bolívar.
45. **ROSALES, R. 1996.** “Estrategias Gerenciales para la Pequeña y Mediana Empresa”.
46. **ROSALES R. 1997** “La Asociatividad como Estrategia de Fortalecimiento de las PYMEs”. Revista Capítulos, SELA.
47. **KASCHEL, CAROLINA (2003).** Responsabilidad social empresarial en Chile. Análisis de la calidad de vida laboral. Memoria de Ingeniero Comercial. Valparaíso, Universidad de Valparaíso. Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas.
48. **TAMAYO, JENNY 2003.** Seminario Comunicación, Participación y Responsabilidad Social. En: V SIMPOSIO LATINOAMERICANO DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL 2003 [en línea]. Santiago de Cali, Colombia. <http://www.rppnet.com.ar/responsabilidadsocial.htm>
[consulta: Mayo 2006]

ANEXOS

ANEXO 1

Guía de entrevista a trabajadores por cuenta propia de la actividad de restaurante y cafetería.

1. ¿Cuáles son las obligaciones legales que debe Ud. cumplir en calidad de trabajador por cuenta propia?
2. ¿Qué opina Ud. sobre los mencionados deberes instituidos?
3. ¿Qué entidades e instituciones le exigen el cumplimiento de estas responsabilidades?
4. ¿Con qué periodicidad es Ud. citado y/o supervisado por las autoridades competentes?
5. ¿Está latente algún conflicto o discrepancia por solucionar en esta relación recíproca?
6. ¿Qué documentos se requieren llevar en el ejercicio de su actividad, le resulta viable su correcta y oportuna actualización?
7. ¿Facilita el entorno administrativo, económico, legislativo, social y político-ideológico de su actividad la gestión de los recursos y trámites necesarios para su adecuada realización?
8. ¿Aporta su actividad algún beneficio o contribución adicional directa (al margen de las obligaciones) a instituciones y clientes de la comunidad? Ejemplifique.

ANEXO 2

Guía de entrevista a las autoridades de los organismos competentes que en la zona de emplazamiento atienden la actividad de restaurante y cafetería seleccionada.

1. ¿Dominan los cuentapropistas de la actividad de restaurante y cafetería de la zona muestreada sus obligaciones o responsabilidades ante la sociedad?
2. ¿Cumplen estos cuentapropistas en tiempo y forma las obligaciones establecidas?
3. ¿Qué decisiones o medidas se toman en los casos de incumplimiento de lo reglamentado? Ejemplifique. ¿Cómo es su comportamiento o reacción ante las mismas? ¿Han realizado reclamaciones oficiales?
4. ¿Se les brinda el adecuado asesoramiento y capacitación cuando ellos lo solicitan o cuando los resultados de las supervisiones lo demandan?
5. ¿Qué criterio u opinión tiene la comunidad donde están situadas estas actividades? ¿Se han presentado quejas o denuncias por parte de esta por ser afectada?

ANEXO 3

Estimado cliente: esta encuesta tiene el objetivo de conocer su opinión acerca de la calidad percibida por usted sobre el servicio de restaurantes (Paladares) en Bayamo. ¿Podría usted ayudarnos respondiendo esta encuesta **POR FAVOR?**

Teniendo en cuenta que: 5(muy satisfecho), 4(satisfecho), 3(algo satisfecho), 2(poco satisfecho), 1(insatisfecho), y dejando en blanco la casilla en caso de no encontrarse en la instalación la prestación de ese servicio, responda con sinceridad cada una de las preguntas. De igual forma puede ser utilizado una marca (X) en caso que la pregunta así lo sugiera.

Datos personales:

< 14 años____ 14 – 22 años____ 23 – 35 años____ 36 – 45 años____
46 – 60 años____ > 60 años____
Sexo____

- 1- ¿Con qué frecuencia usted visita estos establecimientos?
Frecuentemente____ Poco Frecuente____ Nunca____

- 2- ¿Considera usted que existe una amplia variedad en la oferta?
Excelente____ Buena____ Regular____ Mala____ Pésima____

- 3- ¿Considera usted que existe una adecuada relación precio-calidad
Sí____ No____

- 4- ¿Qué productos de los ofertados le gusta consumir con mayor frecuencia?

- 5- ¿Cómo evalúa usted los establecimientos de venta según lo que se plantea a continuación, en la escala de 1 a 5?
____Cumplimiento del horario establecido ____Limpieza
____ Confort

ANEXO 4

Guía de entrevista para los empleados de los establecimientos objeto de estudio.

- 1- ¿Participa usted en el análisis y solución de los problemas que se presentan en el establecimiento?

- 2- ¿Se siente usted como parte de una familia o equipo de trabajo donde reina un ambiente comunicativo con sus compañeros y el propietario del establecimiento?

- 3- ¿Exige el propietario del establecimiento actividades sistemáticas de desarrollo y capacitación procurando su perfeccionamiento continuo?

- 4- ¿Es valorado por el propietario del establecimiento alcanzar o superar los patrones de excelencia en salud, seguridad y condiciones de trabajo para sus empleados o sólo se cumple con lo que legalmente está establecido?

- 5- ¿Son utilizadas en alguna medida, encuestas, entrevistas, por parte del propietario para medir el ambiente de trabajo y nivel de satisfacción de sus empleados?

- 6- ¿El pago y estímulo recibido se encuentra en correspondencia con el esfuerzo realizado por usted?

ANEXO 5

MINISTERIO DE FINANZAS Y PRECIOS

RESOLUCION No. 298 - 2011

LÍMITES DE GASTOS AUTORIZADOS A DEDUCIR PARA LA DETERMINACIÓN DEL IMPUESTO SOBRE LOS INGRESOS PERSONALES Y CUOTAS MÍNIMAS MENSUALES A CUENTA DE ESE IMPUESTO PARA EL EJERCICIO DEL TRABAJO POR CUENTA PROPIA.

Grupo I: Elaboración y venta de productos alimenticios, y transporte de carga y pasajeros: hasta un cuarenta por ciento (40%) de los ingresos obtenidos.

No.	ACTIVIDADES	Cuotas Mínimas Mensuales UM: Pesos
1	Elaborador vendedor de alimentos y bebidas mediante servicio gastronómico (Paladares). Ejerce la actividad en su domicilio mediante el uso de mesas, sillas banquetas o similares hasta 50 capacidades.	700.00
2	Elaborador vendedor de alimentos y bebidas no alcohólicas a domicilio.	250.00
3	Elaborador vendedor de alimentos y bebidas no alcohólicas al detalle en punto fijo de venta. (cafetería)	400.00
4	Elaborador vendedor de alimentos y bebidas no alcohólicas al detalle, en su domicilio.	200.00
5	Elaborador vendedor de vinos.	120.00
6	Transporte de carga y pasajeros.	

	<ul style="list-style-type: none"> • Transporte de carga con medios de tracción de motor con capacidad de: 	
	<ul style="list-style-type: none"> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Hasta una tonelada 	75.00
	<ul style="list-style-type: none"> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Más de una y hasta tres toneladas. 	150.00
	<ul style="list-style-type: none"> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Más de tres y hasta diez toneladas. 	350.00
	<ul style="list-style-type: none"> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Más de diez y hasta veinte toneladas. 	350.00
	<ul style="list-style-type: none"> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Más de veinte toneladas. 	450.00
	<ul style="list-style-type: none"> • Transporte de carga en lanchas o botes. 	30.00
	<ul style="list-style-type: none"> • Transporte de pasajeros con medios de tracción de motor con capacidad de: 	
	<ul style="list-style-type: none"> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Hasta seis pasajeros. 	350.00
	<ul style="list-style-type: none"> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Más de seis y hasta quince pasajeros. 	450.00
	<ul style="list-style-type: none"> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Más de quince pasajeros. 	575.00
	<ul style="list-style-type: none"> • Transporte de pasajeros en lanchas o botes. 	30.00
	<ul style="list-style-type: none"> • Transporte de pasajeros con medios de tracción animal. 	100.00

ANEXO 6



(a) **OFICINA NACIONAL DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA**

**Article II. DIRECCION DE ASISTENCIA AL
CONTRIBUYENTE**

**PROGRAMA DE ASISTENCIA ACTIVA
(proyecto de procedimiento)**

Introducción

Como parte de la concepción de servicio que desarrolla la ONAT, en los últimos años se trazaron un conjunto de procedimientos y metodologías para mejorar la asistencia a los contribuyentes y propiciar el cumplimiento voluntario de las obligaciones fiscales, sobre la base fundamentalmente de la atención personalizada en las oficinas, la introducción de la telefonía y el correo electrónico, y mediante otras vías indirectas contenidas en su estrategia de comunicación social.

No obstante a ello, los procedimientos definidos hasta el momento parten generalmente de un enfoque que ubica en los contribuyentes la iniciativa de buscar u obtener la información, tales como la recepción y tramitación de planteamientos, los servicios de consultas por teléfono y correo electrónico, la solicitud de folletos, etcétera.

La asistencia activa, como etapa superior del servicio, prevé por el contrario que la ONAT se adelante a estos requerimientos de información y asistencia que hace el contribuyente, muchas veces cuando ya se verificó una conducta infractora detectada o no, y evite mediante el contacto oportuno previo al incumplimiento o su constatación, el quebrantamiento de obligaciones fiscales sustantivas o formales, y el costo administrativo que supone su rectificación.

Los procedimientos que contiene el programa de asistencia activa serán aplicables en cualquier nivel de la organización, pero son fundamentalmente la

esencia de la labor de las oficinas municipales, eslabón más cercano y efectivo en las relaciones con los contribuyentes. De hecho, su origen se ubica en la experiencia práctica de las oficinas municipales de la provincia de Camagüey, que como parte de un proyecto de reingeniería de procesos realizado en ese territorio, dieron cuerpo a los conceptos fundamentales de este nuevo enfoque en la asistencia.

Article III. Definición, responsables y etapas

PRIMERO: El programa de asistencia activa es el conjunto de actuaciones de carácter preventivo y educativo, mediante el cual la Administración evalúa, planifica y ejecuta acciones para un acercamiento intencional a determinados contribuyentes o grupos de contribuyentes, con el propósito de mejorar su conducta fiscal en cualquier ámbito de actuación.

SEGUNDO: La concepción, ejecución y control de las acciones contenidas en estos programas son responsabilidad de los especialistas de Asistencia al Contribuyente en cada nivel de la Oficina, de conjunto con las restantes áreas y con el visto bueno del director correspondiente.

TERCERO: Los Programas de Asistencia Activa se establecerán con una periodicidad anual y constarán de:

- Diagnóstico
- Estudio del escenario
- Plan y ejecución de acciones
- Evaluación de resultados
- Seguimiento

Section 3.01 Contenidos

CUARTO: El *Diagnóstico* es un análisis de los indicadores de la gestión de la Oficina que tienen un comportamiento desfavorable, con el mayor nivel posible de detalle y apertura por territorio y contribuyente. Entre los elementos fundamentales a tener en cuenta pueden relacionarse los siguientes:

- Disciplina de pago por tipo de contribuyente
- Principales planteamientos recibidos

- Resultados de las inspecciones fiscales y coactivas
- Resultados de las auditorías fiscales
- Resultados de las Encuestas de Calidad
- Percepción sobre la ilegalidad en el territorio
- Requerimientos de información de las Empresas en Perfeccionamiento u otros contribuyentes con características especiales

QUINTO: El *Estudio de escenario* consiste en una evaluación detallada de los factores del entorno que influyen o determinan en los comportamientos desfavorables de algunos de los indicadores de gestión, y de las posibilidades que ofrece este mismo entorno para su solución. En este estudio debe tenerse en cuenta factores tales como:

- Ubicación geográfica de los contribuyentes
- Ubicación del lugar de pago de los contribuyentes, según zona de residencia u otro interés
- Ubicación de la Oficina.
- Niveles de informatización de los contribuyentes y la Oficina.
- Política y actuación de otros organismos y localización de sus oficinas
- Estudio de posibles colaboradores y de los ya existentes
- Potencialidades de entidades retentoras y perceptoras de tributos
- Flujos de trabajo de otras entidades como bancos, correos y organismos rectores de actividades obligadas a tributar.
- Mecanismos de control y supervisión del gobierno y del Partido en el territorio
- Relaciones con organizaciones sociales, profesionales y de masas
- Vías de comunicación social existentes

SEXTO: El *Plan de acciones* será el resultado de correlacionar las deficiencias descritas en el Diagnóstico con las oportunidades que se derivan del Estudio del escenario, y se establecerá de acuerdo con un orden de prioridad discutido y aprobado por el órgano colectivo competente de la Oficina en cuestión.

El plan definirá las acciones a realizar, los responsables de su ejecución y el plazo para concluir las. En el caso de que se deriven del análisis tareas permanentes, se dejará constancia en el plan de los plazos periódicos previstos para el chequeo de su cumplimiento. Se podrán incorporar al plan tantas acciones como sean necesarias, de

acuerdo con los resultados de la etapa de Seguimiento que más adelante se explicará, para lo cual quedará constancia de la fecha de incorporación al plan de la nueva tarea.

Las acciones responderán al problema en sí y al estudio realizado de las circunstancias específicas de cada oficina, de manera que no se aceptarán planes tipos o idénticos para diferentes oficinas de un mismo o distintos territorios.

Las acciones a realizar definirán entre otros factores:

- Vías para el acercamiento al contribuyente, ya sea directamente por personal de la Oficina, o mediante terceros.
- Tipo de atención diferenciada por contribuyente según la situación que presenta.
- Acciones preventivas de información y asistencia, según régimen de tributación y creación o desaparición de tributos u otras obligaciones fiscales.
- Paquetes de información o servicios para contribuyentes de nueva incorporación o con modificaciones sustanciales en su estatus.
- Coordinación de contactos mediante terceros (incluye Gobierno y Partido).
- Reconocimientos y señalamientos críticos.
- Contactos sistemáticos para el conocimiento de la situación de determinados contribuyentes.
- Implementación de facilidades de pago o incorporación a las ya existentes en el territorio.
- Vinculación a servicios a distancia que se brindan en la Oficina del contribuyente u otro nivel superior.

SÉPTIMO: La *Evaluación de resultados* se desarrollará de manera sistemática y paralelamente al cumplimiento del plan de acciones, con una frecuencia mínima trimestral. Para ello se establecerán comparaciones (cuantitativas y/o cualitativas) del comportamiento de los indicadores con dificultad descritos en el Diagnóstico, con respecto a anteriores resultados.

OCTAVO: El *Seguimiento* del programa continúa con la valoración de la efectividad de las vías identificadas en el Escenario que se hayan empleado al elaborar el Plan, y la conveniencia o no de mantenerlas o variarlas. Las acciones con un resultado favorable en el comportamiento deben analizarse por separado y determinar en cuáles casos es preciso sistematizarlas.

De la evaluación y seguimiento puede concluirse la necesidad de eliminar, modificar o incorporar acciones al Plan anual, para mejorar los resultados o dar continuidad a los mismos en niveles superiores, lo cual se hará de acuerdo con lo indicado en el apartado SEXTO.

Igual procedimiento se seguirá ante el surgimiento de nuevos problemas en los indicadores de gestión, o en caso de modificación de sus manifestaciones, al ampliarse o cambiar a otros segmentos de contribuyentes.

Disposiciones finales

NOVENO: A los efectos del control del cumplimiento de este procedimiento de trabajo por los distintos niveles de la organización, los programas de asistencia activa, debidamente desarrollados y documentados, se conservarán en las oficinas provinciales y municipales por los especialistas de Asistencia al Contribuyente, quienes serán los coordinadores del cumplimiento de sus distintas etapas, con independencia de que sean o no los responsables de la ejecución de las tareas contenidas en el plan.

La existencia e implementación práctica de estos programas, de los cuales existirá uno en cada Oficina municipal y provincial, será un elemento esencial en las visitas de trabajo y controles a todos los niveles, como un procedimiento técnico inherente a la función de Asistencia al Contribuyente.

DÉCIMO: Sobre la base del programa se adaptará en cada provincia y municipio la Estrategia de Comunicación Social de la organización, teniendo en cuenta que todo territorio tiene sus propias características y el programa de asistencia activa se perfecciona constantemente, de forma tal que siempre dé respuesta a las necesidades del servicio.

Igualmente se desprenderá de estos programas la cartera de servicios a emplear en cada territorio, se brinden estos a ese nivel u otro superior de la organización, con la especificación de los segmentos de contribuyentes o contribuyentes individuales que se beneficiarán o atenderán mediante cada uno de ellos.

ANEXO 7

Ministerio de Finanzas y Precios

Listado de Contribuyentes por Consejo Popular

Oficina Nacional de
Administración Tributaria

Consejo Popular: SAN JUAN - EL CRISTO

Actividad:

645 ELAB./VEND. ALIM. BEBID. SERVICIO GASTRONOMIA

NIT

Nombres y Apellidos

Dirección

1	-62062612801	MANUEL DAVID BLANES MEDINA	Calle PARADA # 125 E/PIO ROSADO Y CAPOTICP Rpto SAN JUAN Apto - Referencia:-
2	-63101408948	RUBEN ANTULIO ROBLES VELÁZQUEZ	Calle MARMOL # 107 E/ AVE. F.V.AGUILERA Y MACEO Rpto EL CRISTO Apto - Referencia:-
3	-63112315124	ARMANDO ARTURO FONSECA SUAREZ	Calle MARTÍ # 66 E/CANDUCHA FIGUEREDO Y PARADA Rpto EL CRISTO Apto - Referencia:-
4	-69110632825	OSMANI SALGADO BAEZ	Calle PIO ROSADO # 268 E/JOSE ANTONIO SACO Y CASIQUE GUAMA Rpto EL CRISTO Apto - Referencia:-
5	-69113007809	ANDRES ANTONIO CAMEJO RODRIGUEZ	Calle HUMBERTO HECHAVARRIA # 157 E/PADRE BATISTA Y LINEA Rpto EL CRISTO Apto - Referencia:-
6	-79082020562	SERGIO CARLOS DÍAZ NÚÑEZ	Calle MACEO # 12 E/ CÉSPEDES Y MÁXIMO GÓMEZ Rpto SAN JUAN Apto -
7	-82102027522	ANTONIO RAFAEL BORGES BRULL	Calle FCO V. AGUILERA # 308 E/10 Y MARTIRES Rpto SAN JUAN
8	-88102929338	LISANDRA BARBERÁN MOMPIÉ	Calle DONATO MÁRMOL # 175 E/C FIGUEREDO Y PARADA Rpto EL CRISTO Apto - Referencia:-
9	-99991251498	LUIS EULISES MANSO GONZALEZ	Calle CACIQUE GUAMA # 68 E/PIO ROSADO Y CAPOTICO Rpto EL CRISTO Apto -

Referencia:CONTRATADO-DU

Subtotal Act:

645 9

Total 9

Consejo:

ANEXO 8

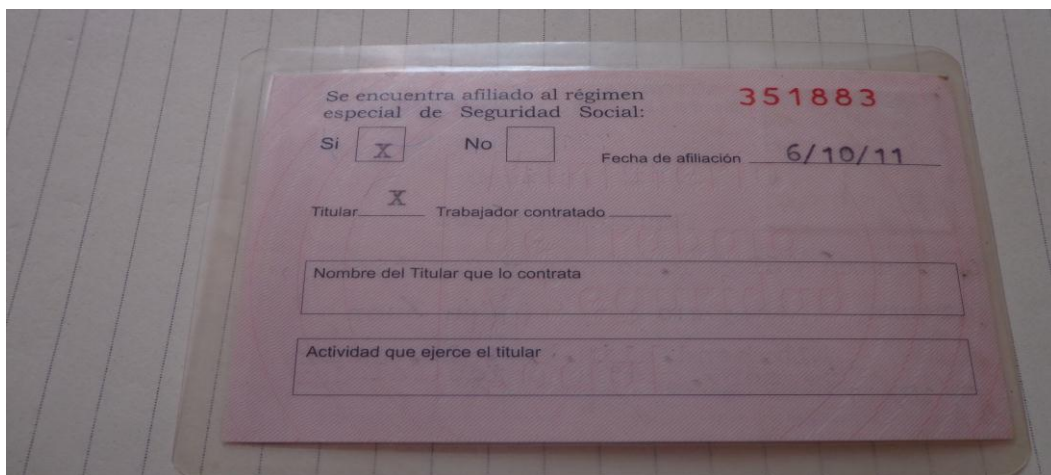
Restaurante San Salvador



Licencia Sanitaria del Restaurante San Salvador

Modelo 79-02 REPUBLICA DE CUBA Ministerio de Salud Pública SALUD AMBIENTAL CPHE GRANMA		LICENCIA SANITARIA		No 36/2011	
POR LA PRESENTE SE CONCEDE AUTORIZACIÓN AL ESTABLECIMIENTO, LOCAL O TRANSPORTE					
NOMBRE RAZÓN SOCIAL O NÚMERO SAN SALVADOR			GIRO Y/O ACTIVIDAD RESTAURANT BAR		
TIPOS DE PRODUCTOS QUE MANIPULA COCINA REGIONAL BAYANESA					
DIRECCIÓN-CALLE, CARRETERA O FINCA NÚMERO #107 -1, NARAY Y NÚMERO . BAY.		LOCALIDAD Bayamo	MUNICIPIO Bayamo	PROVINCIA GRANMA	
ADMINISTRADOR 1ER. APELLIDO MANSO	ADMINISTRADOR 2DO. APELLIDO GONZÁLEZ	ADMINISTRADOR NOMBRE LUIS EULISES	DIRECCIÓN-CALLE, CARRETERA O FINCA CACIQUE GUAMO 88	No O KM	
ENTRE PRO ROSADO Y CAPRERO	LOCALIDAD EL CRISTO	MUNICIPIO Bayamo	PROVINCIA GRANMA		
EXPEDIDA EN: 6 / 9 / 2011 DIA MES AÑO					
LIC. MANUEL SANTANA FONSECA DPTO. FISCALIZACIÓN Y CONTROL ISE - CPHE N° 7524					
OBSERVACIONES 1 Esta Licencia deberá fijarse en lugar visible y mostrarse cuantas veces la solicite un funcionario actuante del Ministerio de Salud Pública 2 Su validez es exclusiva para el Local, Establecimiento o Transporte que ampara esta Licencia y deberá renovarse si se cambia de giro, tipo de producto o Local					

Autorización para ejercer el trabajo por cuenta propia



Restaurante Beran's



Licencia Sanitaria del Restaurante Beran's

MIN. 79-02
REPUBLICA DE CUBA
MINISTERIO DE SALUD PUBLICA
HIGIENE

LICENCIA SANITARIA No. **8D102929338**

UNIDAD: **CPHE** MUNICIPAL: **Bayamo** PROVINCIAL: **Granma**

POR LA PRESENTE SE CONCEDE AUTORIZACION SANITARIA AL ESTABLECIMIENTO, LOCAL O TRANSPORTE

NOMBRE - RAZON SOCIAL O NUMERO: **Paladan** DISTRIBUCION: **Trabajador por Cuenta Propia**

TIPOS DE PRODUCTO DE MANEJO: **Elaborador - Vendedor de Alimentos**

DIRECCION - CALLE, CARRETERA O FINCA: **Donito Marmol** No. o Km: **175** LOCALIDAD: **El Cuito** MUNICIPIO: **Bayamo** PROVINCIA: **Granma**

ADMINISTRADO - 1er. APELLIDO: **Barberan** 2do. APELLIDO: **Mompie** 3er. APELLIDO: **Lisandra** DIRECCION, CALLE, CARRETERA O FINCA: **Donito Marmol** No. o Km: **175**

ENTRE: **Parada Cauducha Figueroa** LOCALIDAD: **El Cuito** MUNICIPIO: **Bayamo** PROVINCIA: **Granma**

EXPEDIDA EN: **30** DIA, **7** MES, **2012** AÑO

DIRECCION

DIRECTOR DE LA UNIDAD

OBSERVACIONES:

Restaurante BSC (Bayamo Social Club)





Licencia Sanitaria del Restaurante BSC

FORM. 27-02
 REPUBLICA DE CUBA
 MINISTERIO DE SALUD PUBLICA

PROVINCIA: _____ MUNICIPIO: _____ LOCALIDAD: _____

Por la presente se concede autorización sanitaria al establecimiento, local o transporte

NOMBRE - RAZÓN SOCIAL O RUTINERO		DIRECCIÓN Y/O ACTIVIDAD	
		Cuenta Propia	
TIPOS DE PRODUCTOS QUE MANEJA			
Palo, arroz, pescado, jugos, helados, pasteles, etc.			
DIRECCIÓN - CALLE, CARRETERA O FINCA	NÚM. y KM.	LOCALIDAD	MUNICIPIO
Aleco #	#12	San Juan	Bayamo
PROVINCIA			
Bayamo	Ciego de Avila		
ADMINISTRADOR - TIT. APELLIDO:	NO. APELLIDO:	NOMBRE:	DIRECCIÓN - CALLE, CARRETERA O FINCA
Díaz	Luis	Sergio Carlos	Aleco #12
ENTRE	LOCALIDAD	MUNICIPIO	PROVINCIA
Céspedes y Holvón	San Juan el Puerto	Bayamo	Ciego de Avila
EXPEDIDA EN			
10	2	2011	
DIA	MES	AÑO	

OBSERVACIONES:

- Esta Licencia deberá fijarse en lugar visible y mostrarse cuantas veces lo solicite un funcionario competente del Ministerio de Salud Pública.
- Su validez es exclusiva para el Local, Establecimiento o Transporte que ampara esta Licencia y debidamente inscrito, salvo si se cambia de giro, tipo de producto o Local.
- Esta Licencia ampara las condiciones Sanitarias de este Local, Establecimiento o Transporte, existentes en la fecha de su expedición y podrá retirarse cuando las autoridades sanitarias estimaren que no están incumpliendo las disposiciones sanitarias vigentes.
- Esta Licencia es puramente sanitaria y no ampara el cumplimiento de las obligaciones complementarias.

MINISTERIO DE SALUD PUBLICA
 CUBA
 A.M.P.
 [Firma]

Restaurante El Polinesio



Licencia Sanitaria del Restaurante El Polinesio

REPUBLICA DE CUBA
 MINISTERIO DE SALUD PUBLICA
 SALUD AMBIENTAL
 C/MS: 11111111 CP/MS: Bayamo No. 1678-11
LICENCIA SANITARIA
 POR LA PRESENTE SE CONCEDE AUTORIZACION SANITARIA AL ESTABLECIMIENTO, LOCAL O TRANSPORTE.
 NOMBRE - RAZON SOCIAL O NUMERO: Restaurante (Polinesio) GIRO Y/O ACTIVIDAD: Establecimiento por Comida Popular
 TIPO DE PRODUCTOS QUE MANEJA: Alimentos - Bebidas de Alimentos
 DIRECCION - CALLE - CARRETERA O FINCA: Polinesio - Avenida de Alimentos LOCALIDAD: El Castillo MUNICIPIO: Bayamo PROVINCIA: Cruces
 ADMINISTRADOR Y/O APELLIDO: Alonso JOG. APELLIDO: 125 LOCALIDAD: El Castillo NOMBRE: Alonso DIRECCION - CALLE CARRETERA O FINCA: Polinesio No. o Km.: Cruces
 ENTRE: Polinesio y Capatzen LOCALIDAD: El Castillo MUNICIPIO: Bayamo PROVINCIA: Cruces
 EXPEDIDA EN: DIA: 3 MES: 10 AÑO: 11
 OBSERVACIONES:
 1. Esta Licencia deberá fijarse en lugar visible y mostrarse cuantas veces lo solicite un funcionario actuante del Ministerio de Salud Pública.
 2. Su validez es exclusiva para el Local, Establecimiento o Transporte que ampara esta Licencia y deberá renovarse si se cambia de giro, tipo de productos o Local.
 3. Esta Licencia ampara las condiciones Sanitarias de este Local, Establecimiento o Transporte, existentes en la fecha de su expedición y podrá retirarse cuando las autoridades sanitarias estimaran que se está incumpliendo las disposiciones sanitarias vigentes.
 4. Esta Licencia es puramente sanitaria y no exime del cumplimiento de las obligaciones complementarias.

