



Evaluación De La Responsabilidad Social Empresarial En La Mipyme Consyba Surl Del Municipio De Calixto García, Holguín

Alberto Sánchez Peña¹, Yunisleydis García Ramírez², Lisbet Eunice Pérez Anzardo³, Irina Reyes Martínez⁴

¹MYPIME CONSYBA SURL. Cuba

^{2,3,4}Centro Universitario Municipal “Calixto García”. Cuba

Email: albertosanchezp1989@gmail.com, yunisleydisgr@gmail.com, lepereza@uho.edu.cu, ireyesm@uho.edu.cu

Resumen: La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) se ha convertido en un componente esencial en la gestión empresarial moderna, buscando equilibrar los objetivos económicos con las responsabilidades sociales y ambientales. El presente trabajo tiene como objetivo evaluar la RSE, en la Pequeña Y Mediana Empresa MIPYME CONSYBA SURL, una empresa cubana dedicada a la construcción, transporte, gastronomía y producción de helados. Para la realización del diagnóstico de la RSE, se utilizaron métodos en el orden teórico como el Histórico Lógico, y técnicas empíricas como las entrevistas y encuestas a directivos y trabajadores. Como resultados de la investigación, se demostró que la MIPYME CONSYBA SURL, tiene como impacto ambiental, la implementación tecnologías limpias y el reciclaje de residuos y se identifican áreas de mejora en la reducción de emisiones contaminantes. También se constató que las condiciones laborales son adecuadas y que la empresa además tiene un impacto social y comunitario pues participa activamente en la comunidad mediante donaciones y apadrinamiento de instituciones educativas, lo que demuestra un compromiso sólido con la RSE.

Palabras clave: Responsabilidad Social Empresarial, impacto social

I. Introducción

La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) se ha convertido en un componente esencial en la gestión empresarial contemporánea. Más que una simple herramienta de relaciones públicas, representa un compromiso genuino con el desarrollo sostenible y el bienestar de la sociedad.

Constituye un enfoque integral que busca equilibrar los objetivos económicos de una empresa con sus responsabilidades sociales y ambientales. Según Kotler y Lee (2005), implica que las empresas deben considerar el impacto de sus decisiones en todos los grupos de interés, incluyendo empleados, clientes, proveedores y la comunidad en general.

Serrano Hernán (2023) amplía esta definición al incluir la importancia de la sostenibilidad y la salud mental en las estrategias de RSE, argumentando que las empresas que integran estos elementos en sus operaciones pueden mejorar tanto su desempeño financiero como su reputación.

Los referentes teóricos y las experiencias internacionales muestran que no solo es beneficiosa para la sociedad, sino también para las empresas, que pueden mejorar su reputación, lealtad del cliente y rendimiento financiero a través de prácticas responsables.

Howard Bowen el padre de la RSE la definió como “la obligación de seguir políticas y tomar decisiones que sean deseables en términos de los valores y objetivos de la sociedad.” (Bowen, 1953).

Carroll (1979) desarrolló un modelo de RSE en cuatro niveles: económico, legal, ético y filantrópico. Este modelo, conocido como la "Pirámide de Carroll", ha sido ampliamente utilizado para analizar y categorizar las actividades de RSE de las empresas.

Por su parte Freeman (1984), a través de la teoría de los stakeholders, argumentó que las empresas deben gestionar sus relaciones con todos los grupos de interés, no solo con los accionistas. Esta teoría ha sido fundamental para entender cómo las empresas pueden crear valor a largo plazo mediante la gestión responsable de sus recursos y relaciones.

Porter y Kramer (2006) introdujeron el concepto de "valor compartido", que sugiere que las empresas pueden generar beneficios económicos al mismo tiempo que abordan necesidades sociales, creando así un impacto positivo tanto en la empresa como en la comunidad.

En Cuba, la RSE ha ido ganando relevancia en los últimos años, aunque su desarrollo ha sido diferente al de otros países debido a las particularidades del sistema económico y social cubano. Betancourt (2016) destaca que la RSE en Cuba ha pasado de ser una práctica filantrópica a una estrategia integral que incluye aspectos de sostenibilidad y desarrollo local. Además, la apertura a la inversión extranjera ha llevado a muchas empresas a adoptar estas prácticas como una forma de alinearse con los estándares internacionales y mejorar su competitividad.

Lo anterior realza su valor en el contexto de las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas (MIPYMES). La implementación de políticas de RSE puede ayudar a estas nuevas formas de producción a ser más sostenibles, reduciendo costos a través de prácticas ecológicas y mejorando la eficiencia operativa. Además, al promover un entorno laboral justo y equitativo, estas empresas pueden aumentar la satisfacción y productividad de sus empleados, lo que a su vez se traduce en una mayor competitividad en el mercado.

En un entorno en el que la confianza y la cooperación son fundamentales, las MIPYMES que se comprometen con la RSE pueden forjar relaciones más sólidas con clientes, proveedores y socios, facilitando el crecimiento y desarrollo económico local. Según Pérez de la Fuente (2023), las MIPYMES cubanas que la integran en su estrategia empresarial, no solo contribuyen al desarrollo sostenible, sino que también se posicionan mejor para enfrentar los desafíos del mercado global. El presente trabajo de curso persigue como **objetivo** *evaluar la RSE en la MIPYME CONSYBA SURL*.

II. Metodología

Se utilizaron métodos en el orden teórico como: El Histórico – Lógico para profundizar en la Responsabilidad Social Empresarial de la MIPYME CONSYBA SURL así como su: Misión, Visión, objetivos organizacionales entre otros aspectos. El analítico-sintético: utilizados en estrecha unidad y correlación, ofrecieron valiosos elementos de juicios que posibilitan la descomposición de los elementos que conforman la problemática investigada, permitiendo establecer las relaciones entre ellas. Además se utilizaron **métodos empíricos** como: la observación, la entrevista, la encuesta a trabajadores y especialistas de la

entidad para conocer las insuficiencias en Responsabilidad Social Empresarial que existen en la misma.

III. RESULTADOS

La MIPYME CONSYBA SURL surgió inicialmente como una forma de producción no estatal enfocada en la construcción y reparación de viales. Expandiéndose posteriormente a otras áreas como el transporte, la gastronomía y la producción de helados.

Cuenta con una plantilla de 18 trabajadores, de ellos 5 en funciones directivas y administrativas: director, subdirector general, subdirector económico, administrador del complejo bar cremería y administrador de la fábrica de helados.

Misión: Nuestra misión es ofrecer servicios de construcción y reparación de viales, transportación de pasajeros y carga, servicios gastronómicos y producción de helados con la más alta calidad. Nos dedicamos a satisfacer las necesidades de la población en general, el sector privado y estatal, impulsando el desarrollo local y contribuyendo al bienestar de nuestra comunidad.

Visión: Nuestra visión es convertirnos en una empresa líder en la provisión de servicios de construcción y reparación de viales, transportación de pasajeros y carga, servicios gastronómicos y producción de helados en Cuba. Nos esforzamos por ser reconocidos por la calidad de nuestros servicios y el compromiso con el desarrollo local. Aspiramos a contribuir significativamente al bienestar de nuestra comunidad, siendo un modelo de innovación, sostenibilidad y excelencia.

Valores Empresariales:

1. Calidad y Excelencia: Ofrecer productos y servicios de alta calidad que superen las expectativas de nuestros clientes.
2. Honestidad y Transparencia: Actuar con integridad, transparencia y ética en todas nuestras acciones y decisiones.
3. Responsabilidad Social: Contribuir al bienestar y desarrollo de la comunidad, participando activamente en iniciativas sociales.
4. Respeto y Dignidad: Tratar a todos con respeto, dignidad y empatía, valorando la diversidad y fomentando un entorno inclusivo.
5. Sostenibilidad: Promover prácticas empresariales responsables y sostenibles, cuidando el medio ambiente y los recursos naturales.
6. Innovación y Mejora Continua: Fomentar la creatividad y la mejora continua en nuestros procesos y servicios, buscando siempre nuevas formas de superación.

3.1 Evaluación De La Responsabilidad Social Empresarial De La MIPYME CONSYBA SURL

Con el objetivo de caracterizar el estado actual de la responsabilidad social corporativa en la MIPYME CONSYBA SURL se aplicó el siguiente diagnóstico. Los indicadores a evaluar fueron:

1. Impacto ambiental
2. Condiciones laborales
3. Impacto social y comunitario
4. Ética empresarial

Se aplicaron las técnicas de observación a los procesos y actividades en las áreas de la empresa (Anexo 1), la entrevista grupal a directivos y trabajadores (Anexo 2), encuesta a clientes (Anexo 3) y revisión de documentos oficiales (Expediente de la empresa y base legal). La triangulación de las diferentes técnicas aplicadas arrojó los siguientes resultados:

a. Impacto ambiental

Construcción y Reparación de Viales:

- En esta área de la empresa se emplean maquinarias, que emiten gases contaminantes como CO₂. A estas, se les realizan acciones periódicas de mantenimiento para minimizar estos efectos.
- Los residuos generados en este proceso se reutilizan para rellenar viales en mal estado.
- Se cuenta con una máquina ecológica (única de su tipo en la provincia) para la fabricación de ladrillos.

Transporte de Pasaje y Carga:

- Para la transportación de pasajeros se cuenta con dos ómnibus, de los cuales uno está en reparación y para el transporte de carga con una rastra, que también se encuentra en taller.
- Se realizan viajes entre Holguín y La Habana cuatro veces a la semana, utilizando diésel lo que ocasiona la emisión de CO₂ y explotación de aceites contaminantes. Para mitigar los daños al medioambiente se proporciona una adecuada asistencia técnica a los medios y los residuos (aceites) se recolectan de acuerdo a las normativas dictadas por el CITMA.

Complejo Bar Cremería:

- Consume aproximadamente 2667 kWh de electricidad y 2000 litros de agua al mes.
- Los principales residuos generados son envases de los productos que se expenden, de estos se extrae el material reciclable y los demás van se almacenan en los contenedores de basura para su adecuada recolección por parte de la entidad responsable (Servicios Comunales).

Fábrica de Helados:

- Se utilizan tanto ingredientes naturales como artificiales, con un consumo eléctrico de 2800 kWh y 4000 litros de agua al mes.
- Se emplean tecnologías limpias, aunque los envases son de nylon.
- Se están dando los primeros pasos en la compra de paneles solares para migrar a la energía renovable.

b. Condiciones Laborales

- Las condiciones de trabajo en la empresa son adecuadas. No afectan negativamente la salud ni la seguridad de los trabajadores.
- Los salarios están alineados con las funciones desempeñadas, lo que asegura una compensación justa y equitativa.
- La única fuente de insatisfacción identificada es la demora en el pago de salarios, atribuida a la crisis económica que la empresa ha atravesado.

c. Impacto Social y Comunitario

- CONSYBA SURL se esfuerza por ser una fuerza positiva en la comunidad. Desde su creación, ha generado fuentes de empleo.

- Los clientes expresan satisfacción con la calidad de los servicios que se ofrecen. Sin embargo, algunos señalan que hay áreas de mejora, particularmente en el bar. Las críticas se han centrado en los precios, sugiriendo que una revisión podría ser beneficiosa para mejorar la accesibilidad.
- La empresa está comprometida con las iniciativas locales. Tiene proyectos de atención y apoyo como el apadrinamiento de la Escuela Especial "José Merceron", mejorando las condiciones educacionales y de vida de los educandos.
- Realiza donaciones periódicas a instituciones como Hogar de Ancianos, Círculo Infantil.
- Ofrece atención a familias vulnerables, con enfermedades mentales y bajos ingresos.

d. Ética Empresarial

- Se cumple con los valores empresariales. La empresa se comunica de manera clara y honesta con empleados, clientes, proveedores y la comunidad.
- Proporciona un ambiente de trabajo seguro, justo y respetuoso.
- Contribuye de manera positiva a la sociedad y al medio ambiente.
- Se cumple con todas las leyes y regulaciones relevantes.
- Evita prácticas comerciales engañosas o explotadoras.
- Se asegura de que sus proveedores también sigan prácticas éticas.

e. Grupos de Interés

- **Empleados:** CONSYBA SURL cuenta con 18 trabajadores. Estos, expresan que la responsabilidad social empresarial se manifiesta de manera adecuada, declarando solamente como insatisfacción los salarios atrasados, añadiendo que entienden la crisis que atraviesa la empresa.
- **Clientes:** Los principales clientes constituyen empresas estatales que realizan contratación de servicios de construcción; viajeros; jóvenes y adultos usuarios del bar; empresas estatales y privadas que contratan los servicios lácteos que se producen y familias que consumen estos productos. De manera general la opinión de los clientes es positiva, alegando que son tratados con profesionalidad, cortesía y respeto, de acuerdo a principios éticos y que los servicios son ofrecidos con calidad, aunque existen áreas de mejora.
- **Proveedores:** Son en su mayoría otras MIPYMES y algunas empresas extranjeras, como la empresa de lácteos Gelatto. Existen buenas relaciones entre ambas partes primando la ética y el cumplimiento de los acuerdos establecidos.

f. Cumplimiento con otras empresas del sector para identificar buenas prácticas.

CONSYBA SURL, identifica y adopta buenas prácticas en el sector con el objetivo de mantener altos estándares de eficiencia y calidad, colabora con otras empresas para compartir experiencias y conocimientos, destacando que contribuyó en la guía para la formación de otras MIPYME. Mediante este intercambio, garantiza que sus operaciones se alineen con las expectativas y demandas del mercado, proporcionando así un servicio adecuado a los clientes y socios.

g. Cumplimiento con lo normativo

En Cuba, las leyes y regulaciones que abordan la responsabilidad social corporativa para las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas (MIPYMES) se encuentran principalmente en el Decreto-Ley No. 46/2021 y el Decreto-Ley 88/2024. Estos decretos establecen las normas

y directrices para la creación, funcionamiento y extinción de las MIPYMES, así como sus responsabilidades sociales y ambientales.

Decreto-Ley No. 46/2021: Este decreto regula la creación y funcionamiento de las MIPYMES en Cuba, estableciendo criterios de clasificación, procedimientos para su creación y extinción, y aspectos relativos a su funcionamiento. También incluye disposiciones sobre la responsabilidad social de estas empresas, como la protección de los derechos de los consumidores y el medio ambiente.

Decreto-Ley 88/2024: Este decreto actualiza y refuerza las normativas establecidas en el Decreto-Ley No. 46/2021, especificando las facultades de las MIPYMES en cuanto a gestión de productos, determinación de precios, inversiones, acceso a fuentes de financiamiento y otros detalles. También norma aspectos relacionados con la responsabilidad social, incluyendo la protección del medio ambiente y la promoción de prácticas sostenibles. Estos artículos constituyen parte de la base legal de la empresa objeto de estudio, garantizando el cumplimiento de las normativas establecidas. Se cumple además con las regulaciones sanitarias para la elaboración, oferta y distribución de productos comestibles.

h. Evaluación Final

La MIPYME CONSYBA SURL ha demostrado un firme compromiso con la Responsabilidad Social Empresarial al implementar acciones significativas para mitigar su impacto ambiental. La empresa utiliza tecnologías limpias y recicla los residuos generados en sus operaciones. Además, se están dando pasos hacia la adopción de energías renovables, aunque se recomienda acelerar esta transición para maximizar los beneficios ambientales. Sin embargo, es notable que ya se está trabajando en la compra de paneles solares, lo que refuerza su compromiso con la sostenibilidad.

En cuanto a las condiciones laborales, la empresa ofrece un ambiente de trabajo seguro y justo, con salarios alineados a las funciones desempeñadas. Aunque la única fuente de insatisfacción identificada es la demora en el pago de salarios debido a la crisis económica que atraviesa la empresa, es crucial abordar este problema para mantener la satisfacción y motivación del personal.

El impacto social y comunitario de CONSYBA SURL es igualmente destacable. La empresa genera empleo y participa activamente en iniciativas locales, como el apadrinamiento de la Escuela Especial "José Merceron" y las donaciones a instituciones como el Hogar de Ancianos y el Círculo Infantil. Además, proporciona atención a familias vulnerables, lo que demuestra su compromiso con el bienestar de la comunidad. No obstante, se han identificado áreas de mejora en algunos servicios, como los precios del bar, que podrían ajustarse para mejorar la accesibilidad y satisfacción del cliente.

En el ámbito de la ética empresarial, CONSYBA SURL mantiene altos estándares, cumpliendo con todas las leyes y regulaciones relevantes y asegurando una comunicación clara y honesta con empleados, clientes y proveedores. La empresa evita prácticas comerciales engañosas y se asegura de que sus proveedores también sigan prácticas éticas, lo cual es fundamental para mantener la confianza y credibilidad entre todos los grupos de interés.

Las relaciones con los grupos de interés son otro punto fuerte de CONSYBA SURL. Los empleados, clientes y proveedores valoran positivamente las prácticas de responsabilidad social de la empresa. Mantener y fortalecer estas relaciones es esencial para el éxito y

sostenibilidad a largo plazo de la empresa. La colaboración con otras empresas y el intercambio de buenas prácticas contribuyen al crecimiento del negocio y refuerzan su posición en el mercado.

En conclusión, ha demostrado un sólido compromiso con la responsabilidad social empresarial, destacándose en varios aspectos clave. No obstante, es necesario abordar las áreas de mejora identificadas para consolidar y fortalecer aún más su posición como una empresa socialmente responsable. Implementar las recomendaciones proporcionadas permitirá a CONSYBA SURL continuar avanzando en su camino hacia la sostenibilidad y el bienestar de todos sus grupos de interés.

3.2 Plan De Acciones De Comunicación Para Fortalecer La Rse En La MIPYME CONSYBA SURL

a. Comunicación Interna

Objetivo: Aumentar la conciencia y el compromiso de los empleados con la RSE.

Acciones:

- Coordinar con el CUM para desarrollar acciones de capacitación en temas de RSE.
- Talleres y Seminarios: Organizar sesiones de formación sobre la importancia de la RSE y cómo cada empleado puede contribuir.
- Boletines Internos: Publicar boletines periódicos destacando los logros y esfuerzos de la empresa en materia de RSE.
- Programas de Reconocimiento: Crear programas para reconocer y premiar a los empleados que destaquen en prácticas responsables.

b. Comunicación Externa

Objetivo: Informar a los grupos de interés sobre las iniciativas de RSE y fortalecer la reputación de la empresa.

Acciones:

- Redes Sociales: Utilizar plataformas como Facebook, X e Instagram para compartir historias de éxito y proyectos comunitarios.
- Informes Anuales de RSE: Publicar informes detallados sobre las actividades de RSE de la empresa y sus impactos positivos.
- Relaciones Públicas: Colaborar con medios de comunicación locales para difundir las iniciativas de RSE.

c. Participación Comunitaria

Objetivo: Fortalecer el vínculo con la comunidad y demostrar el compromiso de la empresa con el desarrollo local.

Acciones:

- Voluntariado Corporativo: Organizar jornadas de voluntariado donde los empleados participen en actividades comunitarias.
- Charlas y Talleres: Ofrecer charlas sobre temas de interés para la comunidad, como reciclaje, ahorro energético, etc.
- Patrocinios y Donaciones: Patrocinar eventos locales y realizar donaciones a instituciones de beneficencia.

d. Colaboración con Proveedores y Clientes

Objetivo: Promover prácticas responsables a lo largo de toda la cadena de valor.

Acciones:

- Reuniones con Proveedores: Establecer reuniones periódicas para discutir y promover prácticas éticas y sostenibles.
- Encuestas a Clientes: Realizar encuestas para conocer sus opiniones sobre la RSE de la empresa y cómo mejorarla.
- Alianzas Estratégicas: Formar alianzas con otras empresas que compartan los mismos valores de responsabilidad social.

e. Transparencia y Rendición de Cuentas

Objetivo: Mantener la confianza y credibilidad de todos los grupos de interés.

Acciones:

- Portales de Transparencia: Crear una sección en la página de la empresa dedicada a la RSE, donde se publiquen informes, políticas y resultados.
- Auditorías: Realizar auditorías para evaluar y certificar las prácticas de RSE de la empresa.

Responsables: Miembros del consejo de dirección.

Cronograma: Establecer un cronograma para la ejecución del plan de acciones una vez se presenten los resultados de la evaluación realizada al consejo de dirección de la empresa.

IV. Conclusiones

La Responsabilidad Social Empresarial es un componente esencial en la gestión empresarial contemporánea. Más que una simple herramienta de relaciones públicas, representa un compromiso genuino con el desarrollo sostenible y el bienestar de la sociedad.

La implementación de políticas de RSE puede ayudar a las nuevas formas de producción a ser más sostenibles, reduciendo costos a través de prácticas ecológicas y mejorando la eficiencia operativa. Las MIPYMES que se comprometen con la RSE pueden forjar relaciones más sólidas con clientes, proveedores y socios, facilitando el crecimiento y desarrollo económico local.

El diagnóstico realizado en la MIPYME CONSYBA SURL, develó un sólido compromiso con la responsabilidad social empresarial, destacándose en varios aspectos clave. No obstante, es necesario abordar las áreas de mejora identificadas para consolidar y fortalecer aún más su posición como una empresa socialmente responsable.

El plan de acciones de comunicación diseñado constituye una propuesta para fortalecer la responsabilidad social en la empresa objeto de estudio.

References

- Betancourt Abio. (2016). La Responsabilidad Social Empresarial en Cuba. *Revista Estudios del Desarrollo Social: Cuba y América Latina*, 4(2), 3-15.
- Bowen, H. R. (1953). *Social Responsibilities of the Businessman*. New York: Harper & Brothers.
- Carroll, A. B. (1979). A Three-Dimensional Conceptual Model of Corporate Social Performance. *Academy of Management Review*, 4(4), 497-505.
- Freeman, R. E. (1984). *Strategic Management: A Stakeholder Approach*. Boston: Pitman.

- Kotler, P., & Lee, N. (2005). *Corporate Social Responsibility: Doing the Most Good for Your Company and Your Cause*. Hoboken, NJ: John Wiley & Sons.
- Pérez de la Fuente, L. (2023). *Estrategias de Responsabilidad Social Empresarial para MIPYMES en Cuba*. Editorial Academia.
- Porter, M. E., & Kramer, M. R. (2006). Strategy and Society: The Link Between Competitive Advantage and Corporate Social Responsibility. *Harvard Business Review*, 84(12), 78-92.
- Serrano Hernán. (2023). *Evolución de la Responsabilidad Social Empresarial**. Universidad Politécnica de Cartagena.