

Experiencia de buenas prácticas

El proceso de gestión de la responsabilidad social: particularidades en una empresa pesquera



The process of social responsibility management: particularities in a fishing company

O processo de gestão da responsabilidade social: particularidades em uma empresa de pesca

Yordan Nogueira Tapia¹  0009-0000-3288-4080  yordan.nogueira@epicol.alinet.cu

Yamira Mirabal González²  0000-0003-2673-1381  yamira@upr.edu.cu

Silfredo Rodríguez Basso²  0000-0001-6737-4080  antropol@upr.edu.cu

¹ Empresa Pesquera Industrial Epicol. Pinar del Río, Cuba.

² Universidad de Pinar del Río "Hermanos Saíz Montes de Oca". Facultad de Ciencias Económicas. Centro de Estudios de Dirección, Desarrollo Local, Turismo y Cooperativismo. Pinar del Río, Cuba.

Recibido: 25/09/2023

Aprobado: 14/12/2023

RESUMEN

La gestión empresarial es la habilidad para guiar, administrar y organizar los recursos de una empresa con el propósito de alcanzar los objetivos trazados. En la actualidad, se engloban un conjunto de prácticas, estrategias y sistemas de gestión empresariales en la búsqueda de equilibrio entre las dimensiones económica, social y ambiental que son el fundamento de la Responsabilidad Social Empresarial. En los momentos actuales, es de vital importancia implementar en las organizaciones herramientas y tecnologías para la gestión de la responsabilidad social empresarial pues permitirán analizar la situación de la empresa en esta materia, así como identificar las acciones que se deben diseñar e implementar para incorporar este proceso como parte de la planeación estratégica de la empresa. La Responsabilidad Social Empresarial constituye una práctica que permite a las organizaciones desarrollar ventajas competitivas y tener buenas relaciones con los diferentes

grupos de interés que garantiza el éxito en todas sus actividades. La presente investigación tuvo como objetivo caracterizar el proceso de gestión de la responsabilidad social en la Empresa Pesquera Industrial Epicol. Para su cumplimiento, se realizó un análisis de la situación actual del proceso de gestión de la responsabilidad social en la empresa, utilizando para ello un conjunto de fuentes secundarias y primarias de información en función de las necesidades definidas, lo que permitió identificar las particularidades del proceso objeto de estudio.

Palabras clave: debilidades; fortalezas; gestión; responsabilidad social.

ABSTRACT

Business management is the ability to guide, manage and organize the resources of a company in order to achieve the objectives set. Currently, a set of business management practices, strategies and systems are encompassed in the search for balance between the economic, social and environmental dimensions that are the foundation of Corporate Social Responsibility. At present, it is of vital importance to implement tools and technologies for the management of corporate social responsibility in organizations, as they will allow to analyze the situation of the company in this matter, as well as to identify the actions that must be designed and implemented to incorporate this process as part of the company's strategic planning. Corporate Social Responsibility is a practice that allows organizations to develop competitive advantages and have good relations with the different interest groups that guarantee success in all their activities. The objective of this research was to characterize the social responsibility management process in the Epicol Industrial Fishing Company. For its accomplishment, an analysis of the current situation of the social responsibility management process in the company was carried out, using a set of secondary and primary sources of information according to the defined needs, which allowed the identification of the particularities of the process under study.

Keywords: weaknesses; strengths; management; social responsibility.

RESUMO

A gestão empresarial é a capacidade de orientar, administrar e organizar os recursos de uma empresa a fim de atingir seus objetivos. Atualmente, um conjunto de práticas, estratégias e sistemas de gestão empresarial está englobado na busca de um equilíbrio entre as dimensões econômica, social e ambiental que são a base da Responsabilidade Social Corporativa. Atualmente, é de vital importância a implementação de ferramentas e tecnologias para a gestão da responsabilidade social corporativa nas organizações, pois elas permitirão analisar a situação da empresa nessa área, bem como identificar as ações que devem ser projetadas e implementadas para incorporar esse processo como parte do planejamento estratégico da empresa. A Responsabilidade Social Corporativa é uma prática que permite às organizações desenvolver vantagens competitivas e manter boas relações com as diferentes partes interessadas, o que garante o sucesso em todas as suas atividades. O objetivo desta pesquisa foi caracterizar o processo de gestão da responsabilidade social na Empresa de Pesca Industrial Epicol. Para isso, foi realizada uma análise da situação atual do processo de gestão da responsabilidade social na empresa, utilizando um conjunto de fontes secundárias e primárias de informação de acordo com as necessidades definidas, o que permitiu identificar as particularidades do processo em estudo.

Palavras-chave: pontos fracos; pontos fortes; gestão; responsabilidade social.

INTRODUCCIÓN

Las empresas deben ser conscientes de la necesidad de asumir su papel dentro del entorno social donde se desenvuelven, no solo por cumplir con la función lucrativa, sino contribuir con la sostenibilidad del medioambiente y la calidad de vida de sus integrantes. Por ello resulta importante buscar alternativas y proponer soluciones para las diferentes dificultades de la organización que aseguren el éxito, basado en la Responsabilidad Social Empresarial (RSE).

Asimismo, es importante que las empresas no solo consideren sus propios beneficios, sino su compromiso de tener responsabilidad social empresarial porque de ello depende obtener resultados positivos, ya que influye en la imagen, prestigio, mayor nivel de productividad y competitividad al otorgar valor agregado, logrando mejorar la experiencia de los clientes para que estos se fidelicen y regresen de manera continua (David López, 2022).

Las personas admiran las empresas que valoran a sus empleados, además de que en las nuevas generaciones hay una marcada preferencia por aquellas organizaciones con compromiso social, lo cual ayuda con el reclutamiento y la retención del personal, mejores condiciones para el cliente interno lo que conduce a mejor retención de talentos y por ende índices de rotaciones bajos y mayor productividad. Todo esto garantiza una mayor lealtad de los clientes, proveedores, consumidores y una mejor imagen de la empresa.

A pesar de los esfuerzos que se han generado para impulsar la adopción de conductas socialmente responsables en países en desarrollo, son pocas las empresas que han incorporado la RSE como una filosofía empresarial (Ojeda Hidalgo et al., 2019).

En Cuba, el Estado, en su función empresarial, desempeña un rol esencial en la actividad económica. Con el triunfo de la Revolución en 1959, se inició el proceso de construcción del socialismo, para lo cual fue necesario reemplazar la propiedad privada de los medios de producción por la propiedad estatal. El Estado fue concebido como el principal agente económico, como regulador y orientador del desarrollo y como el emprendedor de las actividades conducentes a producir los bienes y servicios que el país requería, de acuerdo con los objetivos del plan. En tal sentido, abarcó todos los sectores económicos e intervino en la adquisición, gestión y comercialización de pequeñas actividades (Soto Alemán & Batista Torres, 2019).

La empresa estatal cubana es el eslabón fundamental de la economía, a ella corresponde articular los objetivos económicos y sociales en la continua construcción de la sociedad a la cual aspira Cuba hoy, partiendo de su anclaje a las comunidades mismas donde enmarca su gestión. Dicho anclaje se debe favorecer con el proceso de reestructuración institucional y funcional que enfrenta el sector empresarial, que decreta la separación de funciones estatales y empresariales, así como una mayor autonomía del sector.

Las acciones a desarrollar por las empresas estarían dirigidas a potenciar el desarrollo local del entorno donde insertan su gestión. Entendido el territorio no como espacio abstracto e indiferenciado sino como actor fundamental de desarrollo, integrado no solo por el medio físico sino por los actores sociales y sus organizaciones, las instituciones locales, las cuales además del capital económico y financiero incorporan las diferentes dimensiones del capital humano, el capital social e institucional y el capital natural. En tal sentido, el tejido económico en la base tiene en las empresas cubanas un actor fundamental y de ellas se espera una mayor responsabilidad social (Soto Alemán, 2016).

La misma autora argumenta que los Lineamientos de la Política Económica y Social del Partido y la Revolución, aprobados en el año 2017 en Cuba, declaran que la empresa estatal es el eslabón fundamental de la economía. En varios acápites se hace alusión a la responsabilidad social de estas y al vínculo necesario entre empresa-territorio-sociedad.

Igualmente considera que el marco regulatorio vigente, al cabo de medio siglo de establecido el Estado Socialista, continúa siendo difuso y se consideran escasos los trabajos realizados en torno a la RSE, ello conduce a analizar la institución desde el contexto económico y social propio del país y su vínculo con el municipio como nicho de actores relevantes para el logro del desarrollo al cual se aspira. Sostiene, además, que existe la disyuntiva de quienes argumentan que la RSE es la respuesta al fracaso de la regulación estatal en temas ambientales, sociales y laborales, también considera que un marco obligatorio reduciría el comportamiento social de las empresas al estricto cumplimiento de las normas jurídicas sin que vayan más allá de lo establecido en ley.

La Empresa Pesquera Industrial Epicol tiene el reto de gestionar la responsabilidad social como parte de la gestión empresarial y desde la planificación estratégica, en función del mejoramiento del nivel y calidad de vida de sus trabajadores, directivos y los miembros de la comunidad.

La presente investigación tiene como objetivo caracterizar el proceso de gestión de la responsabilidad social en la Empresa Pesquera Industrial Epicol. Para su cumplimiento se realiza un análisis de la situación actual del proceso de gestión de la responsabilidad social en la empresa, utilizando para ello un conjunto de fuentes secundarias y primarias de información en función de las necesidades definidas, lo que permitió identificar las particularidades del proceso objeto de estudio.

MATERIALES Y MÉTODOS

En la investigación se emplearon métodos teóricos y empíricos. Dentro de los métodos teóricos se utilizaron los siguientes:

- Histórico-lógico: Se utilizó para analizar las principales tendencias del proceso de gestión de la Responsabilidad Social Empresarial
- Análisis y la síntesis: Se empleó para la división del proceso de Responsabilidad Social Empresarial atendiendo a sus dimensiones

Dentro de los métodos empíricos se emplearon:

- **Medición:** Se utilizó con el fin de cuantificar de forma numérica la naturaleza del objeto de investigación. Para ello se desarrollaron guías de entrevistas y encuestas, que les fueron realizadas a trabajadores y directivos de Epicol, así como a miembros de la comunidad, con el fin de reconocer la necesidad e importancia del proceso de gestión de la responsabilidad social como parte de la gestión empresarial
- **Observación participante:** Permitió observar el comportamiento del grupo en las tareas y actividades que realizan y determinar necesidades sociales que se manifiestan al interior y hacia afuera de la empresa

Se utilizaron las siguientes técnicas de investigación:

- Análisis documental
- Entrevistas
- Encuestas
- Trabajo en grupos

Dentro de los programas utilizados para procesar la información se encuentran:

- Microsoft Excel y SPSS
- Programa de estimación SAMPLE
- Gestor bibliográfico Zotero

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

La tendencia del mercado mundial ha llevado a las organizaciones a adoptar un nuevo rol, dejando de ser vistas como un simple elemento económico con fines netamente lucrativos, para asumir una postura más incluyente con su entorno social, lo que las lleva a extenderse más allá del ámbito económico.

El hombre es un ser social por naturaleza y esto conlleva a que busque vivir en sociedad. Cuando grupos de personas se unen para establecer y desarrollar un ámbito económico, se le denomina organización y estos poseen representación legal y están aceptados por la colectividad. Asimismo, las asociaciones pueden ser de diversa índole, no únicamente en el campo de los negocios, de ahí el

reconocimiento del hombre en el ámbito organizacional. En efecto, el ejercer este derecho de asociatividad y creación de empresas no solo trae consigo beneficios, sino también diversas obligaciones y compromisos con los propios miembros de la empresa y con la sociedad en general, por ello surge la iniciativa de la Responsabilidad Social Empresarial (Pérez de Paz & Londoño Cardozo, 2021).

La Responsabilidad Social Empresarial es un concepto que han tenido en cuenta las organizaciones desde el siglo pasado, generalmente ha sido relacionado con la filantropía, una acción voluntaria y caritativa de respaldo y ayuda mutua con los menos favorecidos.

Tradicionalmente el estudio de la RSE se ha enfocado a las grandes empresas sin importar el sector económico, sin embargo, la RSE permite a las organizaciones identificar sus áreas de oportunidad ya que esta genera efectos positivos entre todos los grupos de interés: empresa, accionistas, gobierno, sociedad y activistas (todos ellos denominados "stakeholders"). Sin embargo, a pesar del crecimiento y difusión del concepto, existen empresas donde no se considera su implementación por considerarse producto de la voluntad y no de la legalidad, lo que merma el desarrollo económico no solo de la empresa, sino también de la región en que se encuentra y la consecuente disminución en la calidad de los productos y servicios que se le dan al cliente.

La Responsabilidad Social Empresarial se define como la capacidad ética y moral que debe regir a las organizaciones y esto les motive a los negocios a que se comprometan y participen en el bienestar y progreso de la colectividad, lo cual se logra a través del desarrollo sostenible, y este componente sería el instrumento esencial para fomentar relaciones óptimas que se mantengan en el tiempo y no provoquen impactos negativos para futuras generaciones (Canizales Muñoz, 2020).

Según Wulf Betancourt (2018), la responsabilidad social empresarial ha ganado fama con el paso del tiempo, pues aparece como un elemento fundamental en las economías avanzadas, esto es porque ha sido considerado como un aliciente agregado para acaparar más mercado o ganar reputación a nivel empresarial. De este modo observan a la RSE como una estrategia para crear ventaja competitiva en relación con sus rivales y así superarlos, pensando en el largo plazo.

La RSE debiera interpretarse como un compromiso consciente y congruente de las empresas con su entorno, sin embargo, es una revolución cultural que necesita de tiempo y sensibilización de tal forma que se puedan respetar sus normas (Valencia Sandoval et al., 2023).

Una forma de que las empresas alcancen sus objetivos económicos, respetando las comunidades y ambientes donde se asientan o realizan sus actividades, es a través de las prácticas de la RSE, impulsada en lo internacional por la ISO 26000:2010, que sirve de referencia a las organizaciones que buscan iniciar o continuar prácticas de desarrollo sostenible (Milwood, 2020).

El proceso de RSE debe ser aplicado de manera paulatina, progresiva, sostenible, a lo largo del tiempo, para garantizar las obligaciones y compromisos de las organizaciones con la sociedad y el medioambiente (económico y legal), considerando los efectos favorables de su implementación porque poseen la responsabilidad ética para su fiel cumplimiento (Ormaza Andrade et al., 2020).

Por tanto, el proceso de RSE se implementa mediante estrategias de gestión que fundamenten una correspondencia basada en la armonía entre los negocios y el medio, considerando un nivel de progreso en los siguientes parámetros (Tamayo Cevallos & Ruiz Malbarez, 2018):

- Económica: consiste en la conformación de estructuras consistentes en lo empresarial con el propósito de ahorrar, lograr la motivación de los colaboradores y superar las expectativas de los clientes (satisfacción del bien/servicio)
- Social: son las actividades encaminadas a otorgar mejores condiciones y ambiente laboral, inversión en el ámbito social y mantener excelentes relaciones con la colectividad
- Ambiental: es la capacidad de gestionar el impacto de la producción, optimización de los recursos, minimizar la emisión de residuos, reducción del consumo energético, políticas y sistemas de gestión ambiental

Ahora bien, para ejecutar la aplicación e inicio del sistema de RSE en las empresas, es necesario en el ámbito de planeación incluir diversas cláusulas sociales, creación de documentos en donde se dicten códigos de ética y la publicación de las memorias que tengan que ver con sostenibilidad. Con estas actividades se podrá verificar un avance en la gobernanza, efectividad del cumplimiento de las políticas, promover la participación proactiva de los *stakeholders* mediante una comunicación continua. Todo lo anterior demostraría un perfil transparente y confiable en el cual se busca el desarrollo progresivo de la comunidad y entorno a nivel general, lo cual expondrá la formalización de la gestión de la RSE (López Armes, 2021).

Es importante empezar con el bosquejo de lo que la organización desea alcanzar con sus operaciones y cómo pretende contribuir al desarrollo integral de todo su medio.

En Cuba, según Betancourt Abio (2016), se concibe como implícito dentro de sus formas estatales de producción, un desempeño socialmente responsable en sus formas de gestión, que refleja prácticas a través del tiempo, como: la atención al hombre, espíritu colectivo, el trabajo voluntario, la solidaridad, inversión social y apoyo a la comunidad, en consecuencia a estas prácticas.

El mismo autor argumenta que la RSE ha estado implícita en toda la etapa socialista cubana como parte de la esencia humanista del proceso, el que desde sus inicios encaminó al sistema empresarial a asumir una responsabilidad con la sociedad en diferentes ámbitos de la vida económica y social, los que son apreciables a través del compromiso y los aportes realizados de manera sistemática con el Estado y la propia sociedad. La RSE puede considerarse como un motor de impulso y de transformación social positiva y estrechamente vinculada al objeto social de la empresa.

Para desarrollar la Responsabilidad Social Empresarial al interior de la empresa, esta tiene la obligación de implementar acciones que generen entornos que contribuyan a la mejora del bienestar social, al aprovechamiento de los recursos naturales o al impacto en el medioambiente. Generalmente estas prácticas son reconocidas y asumidas voluntariamente por la empresa, así mismo constituyen una visión estratégica en la cual se deben considerar las relaciones que se establecen entre la empresa y cada uno de sus grupos de interés.

La Empresa Pesquera Industrial Epicol, como parte del sistema empresarial cubano y en consonancia con la política del país, reconoce la importancia de la responsabilidad social para su desarrollo y la necesidad de su práctica para el mejoramiento del nivel y calidad de vida de sus trabajadores y los miembros de la comunidad en la que la organización se encuentra enclavada.

Caracterización de la Empresa Pesquera Industrial Epicol

Epicol, perteneciente al Grupo Empresarial de la Industria Alimentaria del Ministerio de la Industria Alimentaria, fue creada el 30 de noviembre de 2001, amparada por la Resolución 291, la misma está conformada por seis direcciones funcionales y siete Unidades Empresariales de Base, ubicadas en:

- Extractiva Coloma, municipio Pinar del Río
- Industria Coloma, municipio Pinar del Río
- Aseguramiento Coloma, municipio Pinar del Río
- Pesquera Boca de Galafre, municipio San Juan y Martínez
- Pesquera Cortés, municipio Sandino

- Pesquera Arroyos de Mantua, municipio Mantua
- Pesquera Puerto Esperanza, municipio Viñales

La Casa Matriz está situada en la Avenida del Puerto #23 en el poblado La Coloma perteneciente al municipio de Pinar del Río y cuenta con una dirección general y una dirección adjunta. Las direcciones funcionales son:

- Operaciones pesqueras
- Tecnología y calidad
- Técnica
- Gestión del capital humano
- Contabilidad y finanzas

La plantilla actual es de 1 755 trabajadores. Del total de trabajadores, 341 son mujeres y 1 416 son hombres.

Tradicionalmente Epicol ha desarrollado acciones sociales de manera espontánea, sin que respondan a su planificación estratégica y como consecuencia al proceso de gestión empresarial. Las principales acciones que se han llevado a cabo son: donaciones a hospitales y a entidades municipales que brindan servicio provincial, atención a casos sociales, acciones de comunicación social, entre otras. Estas actividades han sido financiadas a partir de la utilización del fondo de los pescadores, creado por ellos con el objetivo de contribuir a su desarrollo y al de la comunidad.

Caracterización de la comunidad La Coloma

El Consejo Popular La Coloma lo integran siete circunscripciones. Este Consejo Popular lo conforman 1 936 familias, integradas por 6 267 habitantes; de ellos 3 112 mujeres y 3 155 hombres.

En el Consejo Popular se cuenta con: cinco bodegas, dos carnicerías, un punto de venta de materiales de la construcción, una tienda de productos industriales, un mercado ideal, siete consultorios médicos, un laboratorio clínico, un servicio extendido de urgencia, una consulta de estomatología, una consulta de fisioterapia, una pizzería-restaurante, un centro de elaboración, un sistema de atención a las familias, una cafetería por arrendamiento, una zona de comunales, una funeraria, una tienda de la corporación Cimex, una Tienda Recaudadora de Divisas, un Cupet (dentro de Epicol), una Empresa de Flora y Fauna (para la protección de los cayos), un círculo infantil, dos escuelas

primarias (seminternados), una escuela especial, un centro mixto, un aula anexa a la Escuela de Iniciación Deportiva Escolar, una base de pesca deportiva, un combinado deportivo, una ponchera, dos pescaderías (Epicol, Pescario), una oficina de la Empresa de Telecomunicaciones de Cuba, una oficina del Banco Popular de Ahorro, una oficina de correo, dos panaderías, una dulcería, la Empresa Epicol, tres mercados agropecuarios, una farmacia, una Oficina de Registro de Consumidores, una oficina de la Empresa Eléctrica, una unidad de la Empresa de Servicios Técnicos, Personales y del Hogar y la Playa Las Canas.

En el Consejo Popular La Coloma, hay cuatro trabajadores sociales, 55 madres con más de tres hijos, algunas protegidas por la asistencia social, 34 personas postradas en cama, 59 personas con discapacidad; de ellas, 27 de la Asociación Cubana de Personas con Discapacidad Físico-Motora, 20 de la Asociación Nacional de Ciegos y Débiles Visuales y 12 de la Asociación Nacional de Sordos de Cuba, 28 niños bajo peso, 24 personas sancionadas penalmente, 16 casos críticos, 36 personas atendidas por el sistema de atención a la familia, 25 personas asistenciadas, 58 viviendas con piso de tierra y 70 derrumbes totales pendientes.

Metodología a utilizar para la realización del diagnóstico empírico en función de la caracterización del proceso de gestión de la responsabilidad social en la Empresa Pesquera Industrial Epicol

Se utiliza la metodología de Vallejos Díaz (2008) que lleva implícita un diagnóstico empírico, para lo cual se necesita recurrir a fuentes secundarias y primarias según las necesidades de información, así como utilizar métodos científicos, procedimientos y técnicas para su recolección, procesamiento y análisis que contribuyan a la determinación de las fortalezas y debilidades del proceso de gestión de la responsabilidad social en la Empresa Pesquera Industrial Epicol. La metodología consta de cuatro pasos fundamentales: 1) determinar las necesidades de información del investigador; 2) definir las fuentes de información a utilizar para la obtención de la información requerida; 3) diseñar los formatos para la captación de la información; 4) una vez captado los datos se analizan y se procesa la información.

Paso 1. Determinación de las necesidades de información

Las necesidades de información se identifican en función de determinar las principales regularidades del proceso de gestión de la responsabilidad social en la Empresa Pesquera Industrial Epicol para lo cual es importante conocer:

- Nivel de apreciación de los directivos, trabajadores y miembros de la comunidad acerca de la responsabilidad social empresarial
- Nivel de preparación de los trabajadores del área económica como soporte al proceso de gestión de la responsabilidad social
- Marco institucional asociado (políticas, programas, proyectos, agenda de reuniones de los órganos de dirección en función del proceso de gestión de la responsabilidad social empresarial)
- Acciones sociales desarrolladas por Epicol
- Mecanismos utilizados para la realización de las acciones sociales
- Nivel de conocimientos sobre herramientas e instrumentos para la gestión de la responsabilidad social empresarial
- Marco regulatorio y políticas asociadas a la responsabilidad social
- Medida en que la estrategia empresarial contempla la responsabilidad social
- Potencialidades para desarrollar la responsabilidad social empresarial
- Limitaciones para la gestión de la responsabilidad social empresarial
- Tratamiento que se le da a la responsabilidad social en la Conceptualización del Modelo de Desarrollo Económico y Social de Cuba, en el Plan Nacional de Desarrollo Económico y Social de Cuba hasta el año 2030 y en los Lineamientos de la Política Económica y Social de Cuba (2021-2026)

Paso 2. Definición de las fuentes de información

Fuentes de información secundarias: Se utilizaron un conjunto de informes y documentos disponibles que permitieron un primer acercamiento al problema, entre los que se encuentran:

- Actas del consejo de dirección
- Actas de las asambleas sindicales
- Manual de procedimientos contables de la empresa
- Estrategia empresarial de Epicol hasta el 2030
- Estrategia de desarrollo del Grupo Empresarial de la Industria Pesquera
- Estrategia de desarrollo del Ministerio de la Industria Alimentaria
- Informes de medición de la eficacia de cada uno de los procesos

- Documentos del 7mo. Congreso del Partido Comunista de Cuba aprobados por el III Pleno de su Comité Central (18 de mayo de 2017) y respaldados por la Asamblea Nacional del Poder Popular (1 de junio de 2017)
- Conceptualización del Modelo Económico y Social Cubano de Desarrollo Socialista
- Bases del Plan Nacional de Desarrollo Económico y Social hasta 2030: Visión de la Nación, Ejes y Sectores Estratégicos
- Lineamientos de la Política Económica y Social del Partido y la Revolución para los períodos 2011-2016 y 2016-2021

Para complementar la información brindada por las fuentes de información secundarias, se utilizó el método de medición a través de las técnicas de la entrevista y la encuesta.

Fuentes de información primaria: Se realiza una entrevista individual semiestructurada a directivos de Epicol, instituciones, organizaciones y órganos que se relacionan con el proceso de gestión de la responsabilidad social de la empresa, en la que cada entrevistado pudo expresar libremente sus opiniones y consideraciones sobre el proceso.

Además, se aplicó una encuesta a trabajadores de Epicol para determinar el nivel de conocimiento de los trabajadores sobre la responsabilidad social empresarial y las particularidades de su gestión.

Paso 3. Diseño de los formatos para la captación de la información

Para el análisis documental, se evalúan de forma ordenada y particular cada uno de los documentos que orientan el proceso de gestión de la responsabilidad social empresarial.

Sobre la base de los elementos analizados anteriormente, se diseña la guía de la entrevista para lo cual se tuvieron en cuenta las siguientes tareas:

- Determinación de los objetivos de la entrevista
- Selección del tipo de entrevista
- Elaboración de la guía de las entrevistas
- Establecimiento de las condiciones indispensables para la realización de la entrevista
- Aplicación de las entrevistas
- Evaluación de la información recogida

Para la elaboración y aplicación de las encuestas, se encauzaron las siguientes tareas:

- Determinación de los objetivos de la encuesta
- Definición de las variables relacionadas con el tema
- Elaboración del cuestionario
- Aplicación de las encuestas
- Evaluación de la información recogida

Paso 4. Captación de los datos, análisis y procesamiento de la información

En el análisis documental se revisaron diversos documentos los cuales permitieron:

- Identificar diferentes concepciones sobre la responsabilidad social empresarial
- Determinar los mecanismos contables para el registro de las acciones sociales
- Identificar las políticas para la gestión de la responsabilidad social empresarial
- Determinar los mecanismos utilizados para la gestión de la responsabilidad social empresarial
- Conocer las regulaciones existentes en cuanto a la responsabilidad social empresarial
- Identificar las principales potencialidades que existen para la responsabilidad social empresarial
- Evaluar si en los instrumentos de planificación estratégica de la empresa se enfatiza en aspectos relacionados con la gestión de la responsabilidad social empresarial
- Analizar las principales limitaciones para la gestión de la responsabilidad social empresarial

Fuentes de información primarias: Se realizan entrevistas semiestructuradas individuales. Cada entrevista tiene una duración de 20 minutos aproximadamente, en la que cada entrevistado puede expresar sus opiniones y consideraciones sobre el proceso de gestión de la responsabilidad social de Epicol, así como los avances y limitaciones del mismo. Previo a ello, se les explica a los entrevistados el objetivo que persigue la entrevista y su futura utilización.

En el caso de las entrevistas, fueron realizadas 49. Los entrevistados fueron:

- Directivos de Epicol (14)
- Directivos y representantes de las organizaciones políticas y de masas de la comunidad (10)
- Directivos y representantes de los Organismos de la Administración Central del Estado (15)
- Representantes de Órganos Locales del Poder Popular (5)

- Actores económicos existentes en la comunidad (Trabajadores por Cuenta Propia) (5)

Se seleccionaron los entrevistados en función de los requerimientos de información, su accesibilidad y disposición a colaborar, así como por sus responsabilidades en la empresa y en instituciones, organizaciones y órganos que se vinculan al proceso de gestión de la responsabilidad social de la misma.

Se aplica la encuesta a trabajadores de Epicol. Se determinó el tamaño de muestra utilizando el programa de estimación SAMPLE, además se empleó el Software SPSS en su versión 21 para el procesamiento estadístico de la información. Para ello, se analizaron las preguntas más relevantes para el estudio, con variables numéricas y ordinales, estas últimas fueron codificadas a escalas numéricas para facilitar el análisis de los resultados. Se escogió como método de muestreo el aleatorio simple para el caso de los trabajadores. La cantidad de trabajadores encuestados es de 315.

Dichos instrumentos tienen como objetivo identificar las principales fortalezas y debilidades del proceso de gestión de la responsabilidad social en Epicol.

Resultados generales del diagnóstico

Con respecto a los elementos que limitan el proceso de gestión de la responsabilidad social empresarial, se elaboró un listado a partir de los hallazgos del diagnóstico. Seguidamente se aplicó el método de la Matriz de Vester. Las limitaciones resultaron las siguientes:

1. Poco conocimiento sobre el proceso de responsabilidad social de los involucrados en el proceso
2. Inexistencia de un procedimiento contable que garantice el registro adecuado de los hechos económicos relacionados con la responsabilidad social
3. Carencia de un diagnóstico de necesidades sociales como soporte al proceso de responsabilidad social
4. No existen incentivos al proceso de responsabilidad social
5. Prevalencia del análisis de aspectos económico-productivos sobre aspectos relacionados con la responsabilidad social
6. No se aplican herramientas para la gestión de la responsabilidad social en la empresa.
7. Limitado análisis del desempeño de la empresa con respecto a la responsabilidad social
8. Falta de organización y control de las acciones de responsabilidad social

9. Falta de comunicación con respecto a los procesos y acciones de responsabilidad social que realiza la empresa
10. Las acciones de responsabilidad social que se desarrollan en la empresa no responden a un proceso de planificación estratégica

A continuación, se realizó la clasificación de las limitantes de acuerdo con las características de causa-efecto de cada uno, a partir de su ubicación en un eje de coordenadas como se muestra en la tabla 1.

Tabla 1. Ponderación de los problemas según el método de Vester

Matriz de Vester "Responsabilidad Social Empresarial Epicol"											
Problemas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Total de activos
1		1	3	1	3	3	2	1	1	1	16
2	0		0	0	1	1	1	2	0	1	6
3	0	0		1	1	0	1	1	1	2	7
4	0	0	1		0	4	1	1	1	0	8
5	0	0	1	1		1	1	1	1	2	8
6	1	2	3	3	3		3		3	3	23
7	0	0	2	2	1	1		2	2	2	12
8	0	0	3	2	0	2	1		3	2	13
9	0	0	0	3	0	0	1	0		0	4
10	0	0	2	3	2	1	1	2	2		13
Total de pasivos	1	3	15	16	11	13	12	13	14	13	

Fuente: Elaborada por los autores

A partir de esta tabla se configuró la matriz, asignándole una valoración de orden categórico al grado de causalidad de cada problema con cada uno de los demás, calculando los totales por filas y columnas. Se realizó la clasificación de las limitantes de acuerdo con las características de causa-efecto de cada uno a partir de su ubicación en un eje de coordenadas. En el cuadrante I (crítico) se

ubican los problemas: 6, 7, 8 y 10, lo que se muestra en la figura 1. Estos son problemas de gran causalidad y a su vez son causados por la mayoría de los demás.

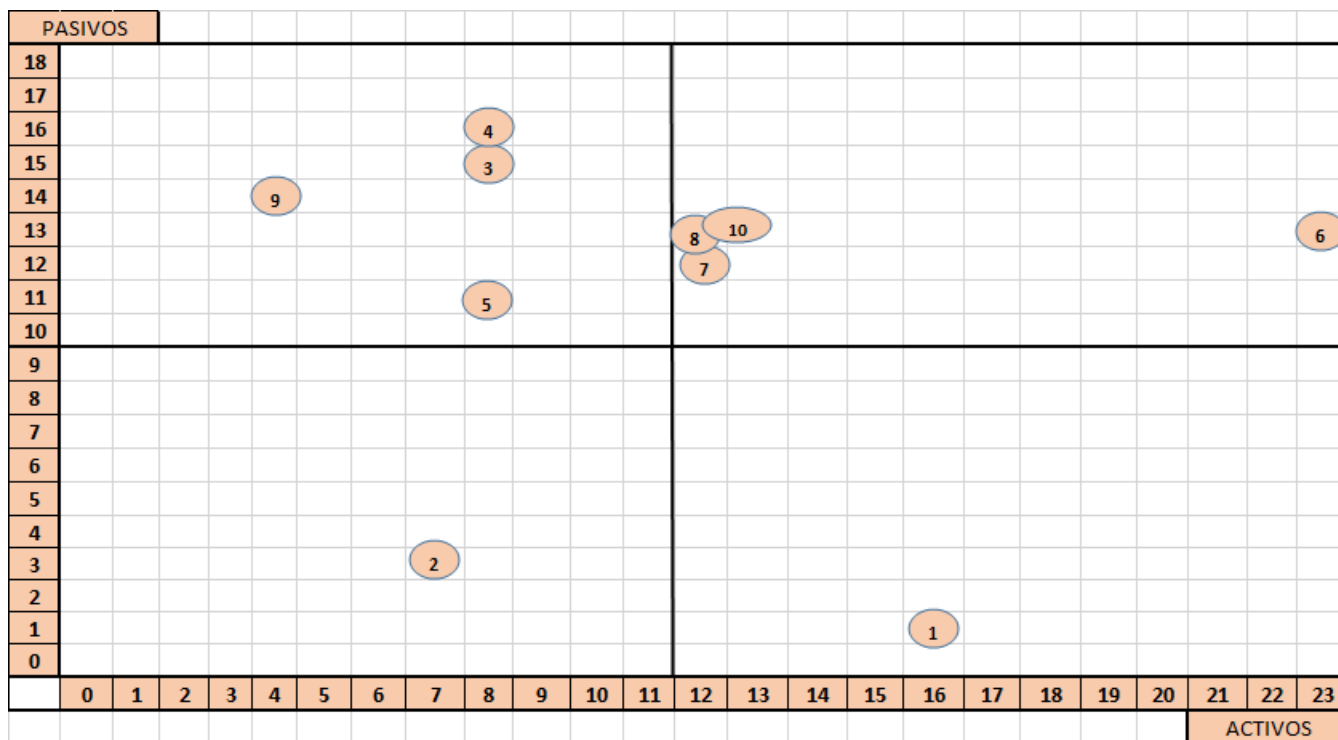


Figura 1. Matriz de Vester

Fuente: Elaborada por los autores

En el cuadrante II (pasivo), están los problemas: 3, 4, 5 y 9. Estos son problemas sin gran influencia causal sobre los demás, pero son causados por la mayoría.

En el cuadrante IV (activo), se localiza el problema 1, que es de alta influencia sobre la mayoría de los restantes y, a su vez, es causado por otros.

Jerarquizando las restricciones, se deben priorizar los problemas del cuadrante IV que son los activos, seguidos por los problemas del cuadrante I y tener en cuenta los problemas correspondientes al cuadrante II.

Se ubican entonces en el árbol cada uno de los problemas según el análisis anterior, tal y como se muestra en la figura 2. Ubicando como problema central el número seis, el cual presenta mayor

motricidad y más alta dependencia. Los otros problemas que se encuentran en este cuadrante serán las causas primarias del problema central determinado, y el resto los efectos.

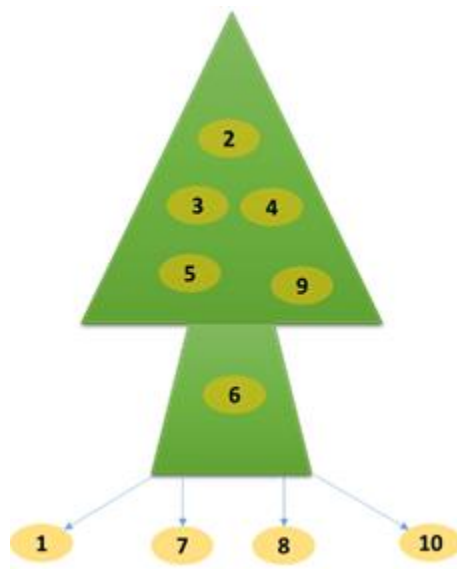


Figura 2. Árbol de problemas

Fuente: Elaborada por los autores

La técnica aplicada corrobora que el principal problema que limita el proceso de gestión de la responsabilidad social empresarial en Epicol radica en la carencia de herramientas para tales fines, por lo que, a su vez, es limitado el análisis que se realiza sobre el desempeño de la empresa con respecto a la responsabilidad social, hay falta de organización y control de las acciones que se desarrollan, no respondiendo las mismas a la planificación estratégica de la entidad.

La realización del diagnóstico empírico de la investigación, a partir de la consulta de fuentes primarias y secundarias de información, permitió identificar las regularidades del proceso de gestión de la responsabilidad social y sus particularidades en la Empresa Pesquera Industrial Epicol.

El insuficiente conocimiento sobre la responsabilidad social de los involucrados en el proceso, la inexistencia de un procedimiento contable que garantice el registro adecuado de los hechos económicos que se generan, la carencia de un diagnóstico de necesidades sociales como soporte al proceso de responsabilidad social y la no existencia de incentivos para tales fines, limitan el proceso de gestión de la responsabilidad social empresarial.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Betancourt Abio, R. (2016). La Responsabilidad Social Empresarial en Cuba. *Estudios del Desarrollo Social: Cuba y América Latina*, 4(2), 34-43.

<https://revistas.uh.cu/revflacso/article/view/5936>

Canizales Muñoz, L. D. (2020). Elementos clave de la innovación empresarial. Una revisión desde las tendencias contemporáneas. *Revista Innova ITFIP*, 6(1), 50-69.

<https://doi.org/10.54198/innova06.03>

David López, G. P. (2022). Impacto social de la Cuarta Revolución Industrial y la responsabilidad social empresarial como respuesta. *I+D Revista de Investigaciones*, 17(2), 121-130.

<https://doi.org/10.33304/revinv.v17n2-2022008>

López Armes, E. L. (2021). Responsabilidad social y el compromiso organizacional de empleados públicos del Perú. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26(95), 656-668.

<https://doi.org/10.52080/rvgluz.27.95.14>

Milwood, P. (2020). Social responsibility and the SDGs: Vignettes of Caribbean tour operators. *Worldwide Hospitality and Tourism Themes*, 12(3), 275-292.

<https://doi.org/10.1108/WHATT-02-2020-0005>

Ojeda Hidalgo, J. F., López Salazar, A., & Álvarez Orozco, D. G. (2019). ¿Influye la responsabilidad social en el desempeño organizacional? *Estudios de Administración*, 26(1), 16-34.

<https://doi.org/10.5354/0719-0816.2019.55404>

Ormaza Andrade, J. E., Ochoa Crespo, J., Ramírez Valarezo, F., & Quevedo Vázquez, J. (2020). Responsabilidad social empresarial en el Ecuador: Abordaje desde la Agenda 2030. *Revista de Ciencias Sociales*, 26(3), 175-193. <https://doi.org/10.31876/rcs.v26i3.33241>

Pérez de Paz, M., & Londoño Cardozo, J. (2021). Implementación de los robots y la inteligencia artificial en las organizaciones: Una paradoja para la responsabilidad social. En J. Londoño Cardozo & O. I. Vásquez, *La investigación en Administración: Tendencias, enfoques y discusiones* (pp. 185-220). Universidad Santiago de Cali.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8433871>

- Soto Alemán, L. (2016). Responsabilidad social empresarial en Cuba: Una visión desde el conocimiento jurídico en pos del desarrollo local. *Dereito: revista xurídica da Universidade de Santiago de Compostela*, 25(1), 101-115. <https://doi.org/10.15304/dereito.25.1.2876>
- Soto Alemán, L., & Batista Torres, J. (2019). La responsabilidad social de la empresa estatal en el ejercicio pleno de los derechos de los trabajadores en la empresa estatal en Cuba. *Revista IUS*, 14(45), 55-79. <https://doi.org/10.35487/rius.v14i45.2020.543>
- Tamayo Cevallos, C. D., & Ruiz Malvarez, M. C. (2018). De la responsabilidad social empresarial al balance social. *COFIN Habana*, 12(1), 304-320. <https://revistas.uh.cu/cofinhab/article/view/982>
- Valencia Sandoval, K., Velázquez Castro, J. A., & Villegas González, E. (2023). ¿Existió Responsabilidad Social Empresarial durante la pandemia? Una visión de estudiantes de licenciatura. *Vinculatégica EFAN*, 9(1), 169-179. <https://doi.org/10.29105/vtga9.1-200>
- Vallejos Díaz, Y. A. (2008). Forma de hacer un diagnóstico en la investigación científica. Perspectiva holística. *Teoría y praxis investigativa*, 3(2), 11-22. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3700944>
- Wulf Betancourt, E. (2018). *Responsabilidad Social Empresarial: Un desafío corporativo*. Editorial Universidad de La Serena.

Conflicto de intereses

Los autores declaran no tener conflictos de intereses.

Contribución de los autores

Yordan Nogueira Tapia elaboró el borrador (primera versión) y ejecutó la recogida, análisis e interpretación de datos.

Yamira Mirabal González realizó la concepción teórico-metodológica del proceso de gestión de la responsabilidad social y de la responsabilidad social empresarial y realizó la revisión final del artículo.

Silfredo Rodríguez Basso trabajó en la concepción teórico-metodológica y ejecutó la recogida, análisis e interpretación de datos.

Todos los autores revisaron la redacción del manuscrito y aprueban la versión finalmente remitida.



Esta obra está bajo una licencia Creative Commons Reconocimiento-NoComercial 4.0 Internacional