

Artículo original

Procedimiento para la gestión de la responsabilidad social en empresas del sector tabacalero



Procedure for the management of social responsibility in companies in the tobacco sector

Procedimento para a gestão da responsabilidade social em empresas do setor de tabaco

Yuleidys Menéndez Seijo¹  0009-0003-1319-4852  direccion@tminas.co.cu

Carlos Cesar Torres Paez²  0000-0001-7956-5079  carlosc@upr.edu.cu

Yamira Mirabal González²  0000-0003-2673-1381  yamiramirabalgonzalez@gmail.com

¹ Empresa de Acopio y Beneficio del Tabaco Minas. Minas de Matahambre, Pinar del Río, Cuba.

² Universidad de Pinar del Río "Hermandos Saíz Montes de Oca". Facultad de Ciencias Económicas. Centro de Estudios de Dirección, Desarrollo Local, Turismo y Cooperativismo (CE-GESTA). Pinar del Río, Cuba.

Recibido: 3/04/2024

Aprobado: 11/08/2024

RESUMEN

En el ámbito de la gestión empresarial, se armonizan un conjunto de herramientas en función de la gestión integral de las dimensiones económica, social y ambiental que fundamentan la Responsabilidad Social Empresarial y permiten realizar una evaluación de la empresa en función del cumplimiento de sus objetivos integralmente. Como parte del proceso de actualización de su modelo de desarrollo económico y social cubano, este tema adquiere una especial importancia por su impacto en el desarrollo local con énfasis en el ámbito social y ambiental. La presente investigación tiene como objetivo diseñar un procedimiento para la gestión de la responsabilidad social en la Empresa de Acopio y Beneficio del Tabaco Minas, Pinar del Río, válido para otras empresas similares. Se utilizó el método dialéctico-materialista que de acuerdo con sus aportes permitió descubrir la dialéctica del

desarrollo del proceso a estudiar. Los métodos empíricos se emplearon para obtener información primaria y secundaria. Se realizaron encuestas y entrevistas a trabajadores y directivos de la empresa, sus familiares y a otros actores locales. Se realizó un diagnóstico del estado actual del proceso de gestión de la responsabilidad social en la empresa, donde se pudo constatar una serie de limitaciones que refieren como elemento central la carencia de una herramienta metodológica orientada a perfeccionar el esquema de toma de decisiones, vinculado al accionar social de la entidad. Se exponen los principales subsistemas del programa de responsabilidad social empresarial, así como las acciones sociales que se han implementado como parte de la estrategia de desarrollo municipal.

Palabras clave: gestión; responsabilidad social empresarial; desarrollo local; sector tabacalero.

ABSTRACT

In the area of business management, a set of tools are harmonized in terms of the integral management of the economic, social and environmental dimensions that support Corporate Social Responsibility and allow for an evaluation of the company in terms of the fulfillment of its objectives in an integral manner. As part of the process of updating the Cuban economic and social development model, this topic acquires special importance due to its impact on local development with emphasis on the social and environmental aspects. The objective of this research is to design a procedure for the management of social responsibility in the Minas Tobacco Collection and Processing Company, Pinar del Río, valid for other similar companies. The dialectical-materialist method was used, which according to its contributions allowed discovering the dialectic of the development of the process to be studied. Empirical methods were used to obtain primary and secondary information. Surveys and interviews were conducted with workers and managers of the company, their families and other local actors. A diagnosis was made of the current state of the social responsibility management process in the company, where a series of limitations were found, which refer as a central element to the lack of a methodological tool oriented to improve the decision-making scheme, linked to the social actions of the entity. The main subsystems of the corporate social responsibility program are presented, as well as the social actions that have been implemented as part of the municipal development strategy.

Keywords: management; corporate social responsibility; local development; tobacco sector.

RESUMO

No campo da gestão empresarial, um conjunto de ferramentas é harmonizado em termos de gestão integrada das dimensões econômica, social e ambiental que formam a base da Responsabilidade Social Corporativa e permitem uma avaliação da empresa em termos do cumprimento de seus objetivos de forma integrada. Como parte do processo de atualização do modelo de desenvolvimento econômico e social de Cuba, essa questão assume especial importância devido ao seu impacto no desenvolvimento local, com ênfase nas esferas social e ambiental. O objetivo desta pesquisa é elaborar um procedimento para a gestão da responsabilidade social na Empresa de Coleta e Processamento de Tabaco de Minas, Pinar del Río, que seja válido para outras empresas semelhantes. Foi utilizado o método dialético-materialista, que, de acordo com suas contribuições, permitiu descobrir a dialética do desenvolvimento do processo a ser estudado. Foram usados métodos empíricos para obter informações primárias e secundárias. Foram realizadas pesquisas e entrevistas com trabalhadores e gerentes da empresa, suas famílias e outros atores locais. Foi feito um diagnóstico do estado atual do processo de gestão da responsabilidade social da empresa, no qual foi identificada uma série de limitações, cujo elemento central foi a falta de uma ferramenta metodológica destinada a aprimorar o processo de tomada de decisões vinculado às ações sociais da empresa. São apresentados os principais subsistemas do programa de responsabilidade social corporativa, bem como as ações sociais que foram implementadas como parte da estratégia de desenvolvimento municipal.

Palavras-chave: gestão; responsabilidade social corporativa; desenvolvimento local; setor de tabaco.

INTRODUCCIÓN

La temática de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) cobra fuerza y evoluciona con las dinámicas que imponen los procesos globalizadores: la aceleración de la actividad económica y el incipiente desarrollo de una conciencia ecológica frente al incremento sostenido de las problemáticas ambientales, el auge de las nuevas tecnologías de la información y las telecomunicaciones, la crisis económica y social, el protagonismo asumido por los territorios dentro de las estrategias de desarrollo local, el deterioro de la actividad productiva y del trabajo, la transformación de las relaciones

laborales y la agudización de los procesos de desigualdad y exclusión social (Greiner & Sun, 2021; Milwood, 2020; Ormaza Andrade et al., 2020; Villafán Vidales, 2020).

La responsabilidad social debe ser comprendida como una forma de innovación social, en donde todos los actores sociales de un territorio se "responsabilicen" de los impactos (positivos y negativos) que generan de manera diaria en la sociedad y el medioambiente. La responsabilidad social es, entonces, un medio o uno de los muchos caminos que existen para lograr el desarrollo sostenible (Villafán Vidales, 2020).

En Cuba, las concepciones referidas a la RSE, en términos de valores como la solidaridad y la transparencia, han formado parte de la naturaleza misma del sistema empresarial estatal. Sus fundamentos se asientan en los propios valores que sostiene la economía socialista y en las exigencias refrendadas por la normativa para la empresa estatal, al establecer que esta debe garantizar la participación de los trabajadores en la dirección de la entidad como dueños de los medios de producción, en el mejoramiento de sus condiciones de trabajo, en la evaluación del nivel de satisfacción de estos y en la elevación de sus conocimientos técnicos y culturales. En términos generales, es garantizar la promoción del crecimiento humano de sus trabajadores, mediante la formación de competencias profesionales y humanas (Betancourt Abio, 2016; Mirabal González et al., 2022; Rojas Valdés et al., 2020).

Si bien existen diversos sujetos económicos en Cuba, los que de hecho aplican responsabilidad social en su gestión económica, la presente investigación se centra en la empresa estatal, primero, porque es el sujeto principal de la economía que se relaciona con la forma de propiedad fundamental que a su vez sirve de basamento a la economía estatal socialista reconocida en la Constitución y, segundo, porque existen indicadores que explican la presencia mayoritaria de este sujeto en la economía cubana (Nogueira Tapia et al., 2023; Torres Paez et al., 2022).

La base legal para la empresa en Cuba es rica en prescripciones obligatorias en materia laboral y ambiental, prevé valores y estrategias propias de la RSE, lo que evidentemente las sitúa en posiciones ventajosas respecto a otros ordenamientos jurídicos donde esta es deficitaria. No obstante, existe una brecha que se abre entre el comportamiento natural de cumplimiento ante lo establecido y el "ir más allá" en sus acciones, lo que debe ser asegurado desde el propio marco regulatorio de la RSE, en términos que respondan a las siguientes interrogantes: ¿cómo puede

registrarse?; ¿cómo puede medirse?; ¿sobre la base de qué principios?, o incluso, ¿cómo puede articularse la RSE para favorecer el desarrollo local?

En Cuba la RSE es una categoría aglutinadora de todos los componentes que deben inspirar el perfeccionamiento empresarial, colocándole un extra que es la interrelación de la empresa con la comunidad. En un contexto que apunta hacia el progreso integral del sistema empresarial en el país, todo ello constituye premisa clave para su desarrollo, sin embargo, ni todas las empresas en Cuba se encuentran inmersas en este proceso, ni todas presentan igual fisionomía (Franco et al., 2017; González Duarte et al., 2021).

Habría que considerar, además, si como parte de las proyecciones del perfeccionamiento del sistema empresarial estatal, y a tono con la aplicación real del principio de autonomía empresarial, se prevé derogar estas normas y emitir una ley general de empresas más precisa, que elimine distorsiones en relación con el funcionamiento de la empresa, lo que demandaría aún más fundamentar y juridificar la RSE como mecanismo para fomentar los comportamientos socialmente responsables (Soto Alemán & Batista Torres, 2020).

Constituye un reto para la Empresa de Acopio y Beneficio de Tabaco Minas, la gestión de la responsabilidad social como parte de la gestión empresarial y desde el proceso de planificación estratégica, en función del mejoramiento del nivel y calidad de vida de sus trabajadores, directivos y los miembros de la comunidad, en la que la empresa se encuentra insertada.

Esto, aparejado a la existencia de un déficit de investigaciones suficientemente sistematizadas que complementen la perspectiva endógena y de sostenibilidad en los procesos de responsabilidad social empresarial, motivan el problema científico de la investigación: ¿Cómo contribuir, desde la gestión empresarial, al fortalecimiento del papel de la empresa estatal socialista en el desarrollo local sostenible?

Lo anterior permite plantear como objeto de la investigación el proceso de gestión de la responsabilidad social y específicamente se estudiará la gestión de la responsabilidad social empresarial en el sector tabacalero, lo cual constituye el campo de acción.

El objetivo general que se propone este trabajo es el siguiente: implementar un procedimiento para la gestión de la responsabilidad social en la Empresa de Acopio y Beneficio de Tabaco (ABT) Minas, provincia de Pinar del Río, Cuba.

MATERIALES Y MÉTODOS

Para el desarrollo de la investigación, se utilizó el método dialéctico-materialista el cual constituye el rector de esta investigación; de acuerdo con sus aportes, permitió descubrir la dialéctica del desarrollo del proceso a estudiar, a través de un análisis objetivo y concreto, de cuáles son las potencialidades y deficiencias que hoy existen en cuanto a la gestión de la responsabilidad social empresarial.

Los métodos empíricos se emplearon en el diagnóstico cualitativo de la situación a investigar, es decir, para obtener información primaria y secundaria del estado actual de la gestión de la responsabilidad social en la Empresa de Acopio y Beneficio del Tabaco Minas. Para ello, se usaron técnicas tales como: análisis documental, entrevista semiestructurada y encuesta de preguntas abiertas y cerradas, cuyos resultados fueron procesados para arribar a conclusiones con ayuda de la estadística descriptiva.

En cuanto a las fuentes de información primaria utilizadas para profundizar en el diagnóstico del problema planteado, se aplicaron encuestas a los 27 miembros del consejo de dirección de la empresa, cinco presidentes de consejos populares, 15 cuadros principales del municipio y 287 trabajadores seleccionados a partir del método de muestreo aleatorio simple.

Se realizaron entrevistas al presidente de la Asamblea Municipal del Poder Popular y al Intendente del municipio Minas de Matahambre y al director adjunto de la empresa, con el objetivo de conocer sus opiniones y consideraciones sobre el proceso de gestión de la responsabilidad social en la Empresa ABT Minas, así como sus avances y limitaciones.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

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

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 dicha 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.

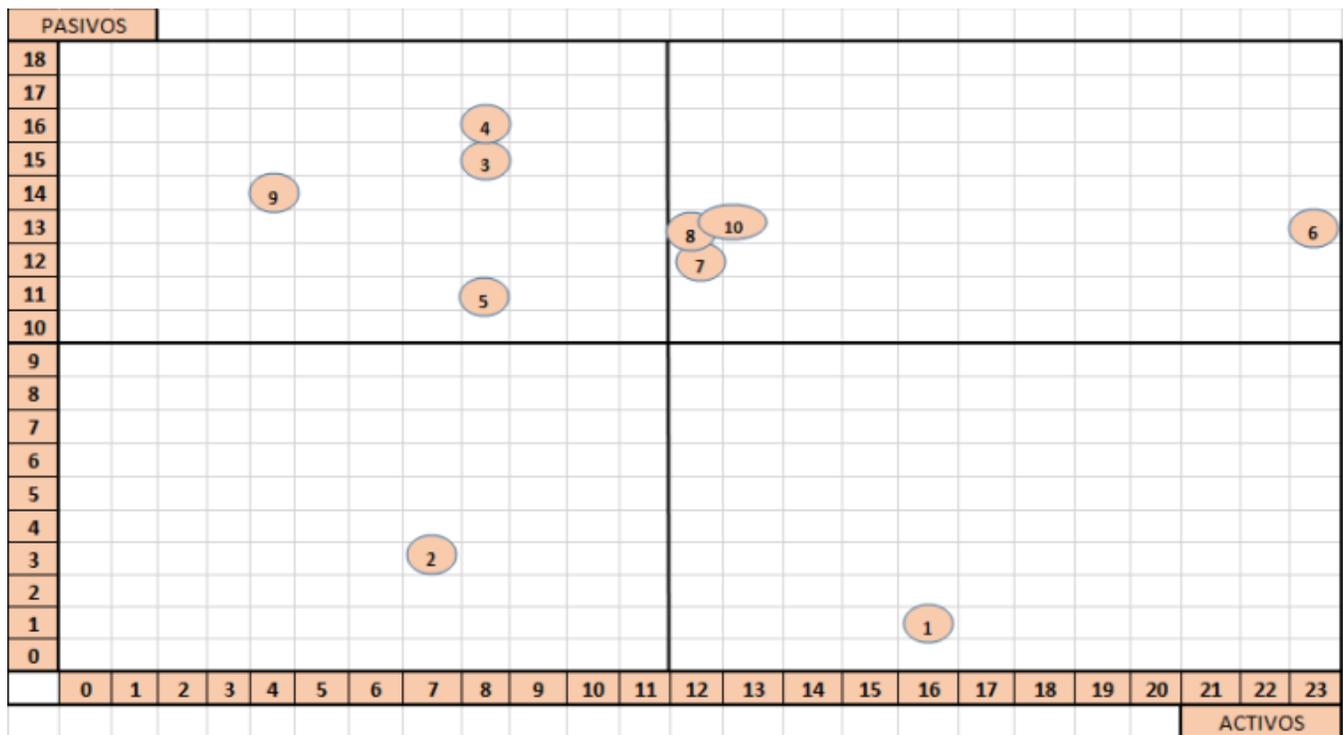


Figura 1. Matriz de Vester

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. Se ubica 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.

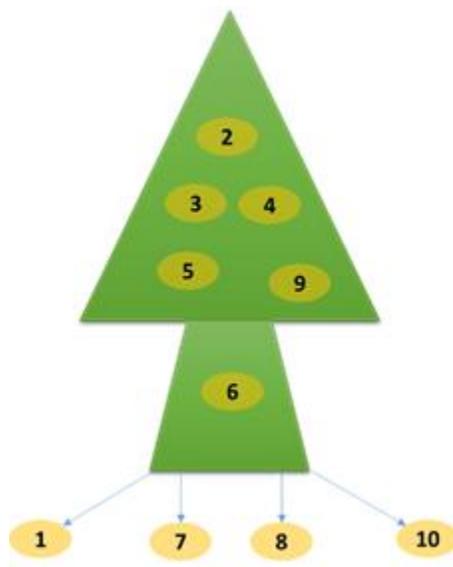


Figura 2. Árbol de problemas

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 ABT Minas 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.

Sobre la base de los fundamentos teóricos sistematizados y las regularidades del diagnóstico empírico, se proponen los elementos generales del procedimiento que se orienta al fomento de la gestión de la responsabilidad social en la Empresa ABT Minas.

El procedimiento que se muestra se entiende como la forma de desarrollar el proceso de gestión de la responsabilidad social empresarial, a través de las etapas y pasos que lo integran, mediante un conjunto de herramientas establecidas y técnicamente fundamentadas.

Se inicia la presentación del procedimiento en cuestión, a partir de una explicación de sus componentes estructurales:

- I. Objetivo general del procedimiento**
- II. Objeto del procedimiento**
- III. Responsable de la Implantación y Control del Procedimiento**
- IV. Evaluación del cumplimiento de las premisas**
- V. Etapas del Procedimiento.** Se determinan seis etapas, con los siguientes elementos:
 - **Objetivo particular.** Cada una de las etapas persigue un propósito específico que tributa al objetivo general del procedimiento.
 - **Pasos.** Se diseñan en cada etapa y se conciben como líneas generales de actuación.

De acuerdo con la estructura que se ofreció con anterioridad, se presenta la descripción del procedimiento (Figura 3).

Objetivo general del procedimiento: contribuir a la toma de decisiones efectivas en función del fortalecimiento del papel de la Empresa ABT Minas, en el desarrollo local sostenible.

Objeto del procedimiento: la gestión de la responsabilidad social empresarial.

Responsable de la implantación y control del procedimiento: La gestión de la responsabilidad social empresarial debe basarse en la estrategia de desarrollo corporativa, por lo que el responsable de la implantación y control debe ser el consejo de dirección de la Empresa ABT Minas por ser la máxima autoridad ejecutiva, apoyado en el Grupo Temporal de Trabajo creado como parte del procedimiento.

Evaluación del cumplimiento de las premisas: se valorará el cumplimiento de las premisas propuestas como requisito de indispensable cumplimiento, de manera que estén creadas las condiciones para la aplicación del procedimiento. Para determinar las premisas que sirven de base para la aplicación del procedimiento, se realizó una sesión de trabajo con los miembros del Consejo de Dirección, obteniéndose las siguientes: 1) voluntad política de la alta dirección de aplicar el procedimiento propuesto; 2) reconocimiento por parte de los miembros del consejo de dirección de la importancia y necesidad de la RSE; 3) concertación inicial de la empresa con el Consejo de la Administración Municipal para la articulación del proceso de diseño del Programa de Responsabilidad Social (PRS).

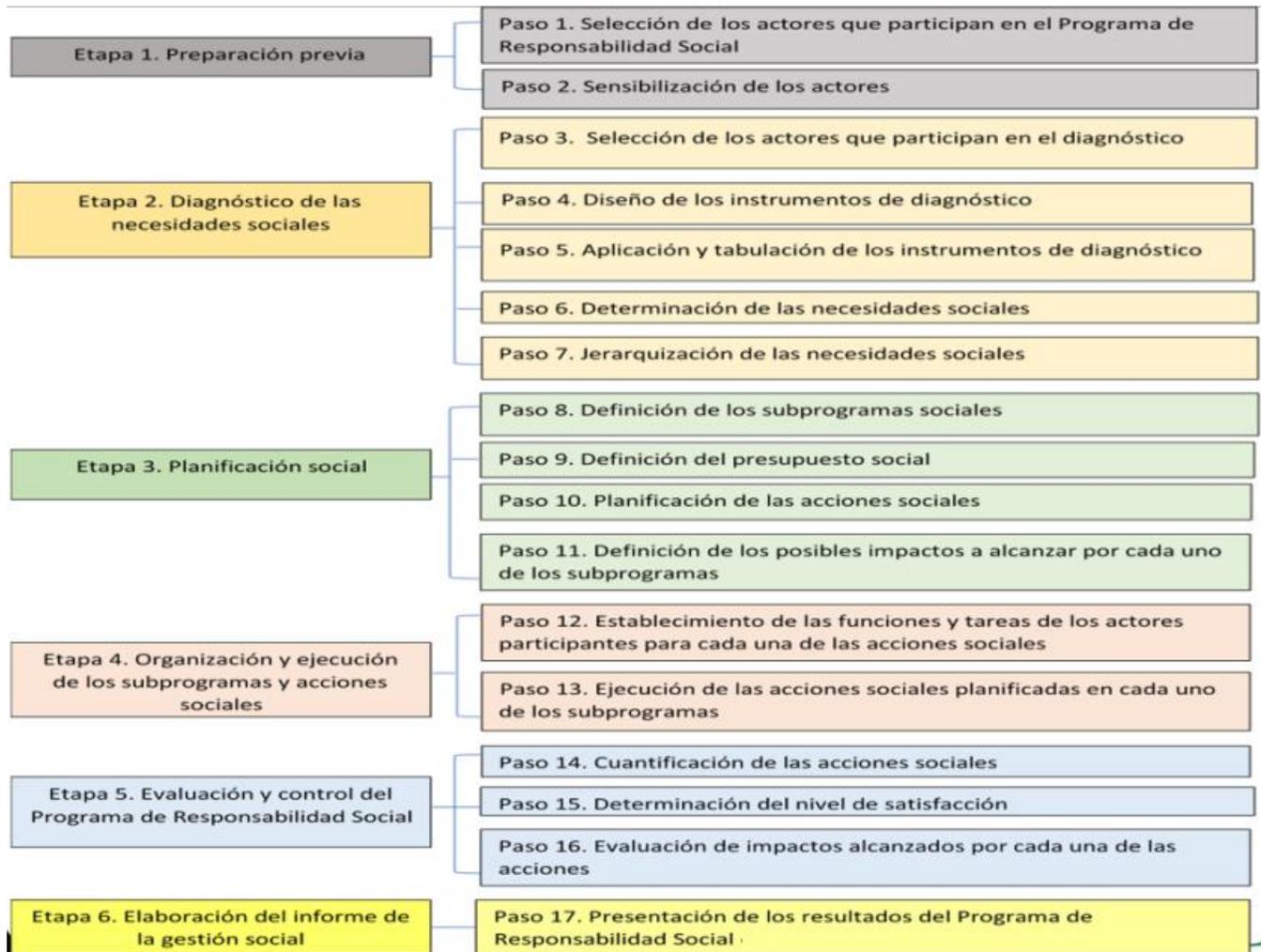


Figura 3. Procedimiento para la gestión de la responsabilidad social empresarial en la Empresa ABT Minas

Fuente: elaboración propia

A continuación, se explican los pasos que lo integran y se muestra un resumen por actividad, a desarrollar en cada paso, en función de facilitar su implementación por los actores locales.

Etapa 1. Preparación previa

Objetivo: Lograr la preparación requerida de los actores que se vinculan al Programa de Responsabilidad Social de ABT Minas, y su implicación con el desarrollo del mismo.

Paso 1. Selección de los actores que participan en el Programa de Responsabilidad Social

La empresa deberá identificar y seleccionar los actores políticos, económicos y sociales que participen directa o indirectamente en el programa, garantizando la representatividad que debe existir, de manera que se logre una integralidad en el proceso.

Paso 2. Sensibilización de los actores

Aquí se realizan un conjunto de actividades (talleres, conversatorios, encuentros, charlas) hacia los diferentes actores, destacando la importancia de su contribución al PRS. Las acciones de sensibilización serán diseñadas y ejecutadas a partir de los roles que cada grupo de actores desempeña dentro del PRS, en función de: lograr la asimilación efectiva de la materialización del PRS, formar una conciencia de compromiso con sus fines y propósitos, reconocer su factibilidad como medio de evaluación del desempeño social de la empresa y del impacto de su gestión integral en la comunidad.

Etapas 2. Diagnóstico de las necesidades sociales

Objetivo: determinar las necesidades sociales de los trabajadores, directivos, sus familias y los miembros de la comunidad en la que se encuentra insertada ABT Minas.

Paso 3. Selección de los actores que participan en el diagnóstico

Se seleccionan los actores internos (trabajadores y directivos de la Empresa ABT Minas) y externos (miembros de la comunidad) que participarán en el diagnóstico, tomando en consideración la representatividad que debe existir entre estos.

Paso 4. Diseño de los instrumentos de diagnóstico

Se definen instrumentos y técnicas a utilizar para la realización del diagnóstico que garantice la determinación de las necesidades sociales, punto de partida para el diseño del PRS. Estos instrumentos pueden ser: entrevistas, encuestas, tormenta de ideas, trabajo grupal.

Paso 5. Aplicación y tabulación de los instrumentos de diagnóstico

Se procesa y analiza la información resultante de la aplicación de los instrumentos y técnicas. Para facilitar dicho proceso se utilizarán herramientas de apoyo para la obtención de los resultados (Microsoft Excel; SPSS y Software SAMPLE), que garantizan la medición e interpretación de los factores esenciales para la identificación de las necesidades sociales.

Paso 6. Determinación de las necesidades sociales

La determinación de las necesidades sociales está en correspondencia con los resultados que se obtienen en el diagnóstico, deberá aportar un análisis cualitativo y cuantitativo, estableciendo las prioridades, para así facilitar la programación de las acciones que se proyecten, incluyendo, además, necesidades que puedan aparecer en el futuro y que garanticen el desarrollo del PRS.

Las necesidades sociales deben ser revisadas anualmente, previo al proceso de planificación de la gestión social, ya que algunas pueden dejar de ser prioridad en un período determinado y otras pasan a ser una necesidad impostergable.

Paso 7. Jerarquización de las necesidades sociales

La jerarquización de las necesidades se realiza atendiendo a tres elementos fundamentales: cantidad de veces que se manifieste la necesidad, la significación social de la necesidad no tan solo para la persona que la manifiesta, sino también para la empresa y la comunidad y el presupuesto del que se dispone para el cumplimiento del PRS.

Etapas 3. Planificación de la gestión social

Objetivo: planificar la gestión social que desarrollará ABT Minas a través de la implementación del PRS.

Paso 8. Definición de los subprogramas sociales

La definición de los subprogramas sociales está en correspondencia con las necesidades sociales identificadas. Tales subprogramas deberán contener en términos generales nombre del subprograma social, objetivos que se persiguen, metodología para su ejecución (aquí se incluyen las condiciones

para su desarrollo, las posibles contrataciones, participantes y alianzas que se gestionen con otras instituciones y organismos).

Paso 9. Definición del presupuesto social

El presupuesto social que soportará el cumplimiento del PRS de ABT Minas, se conforma fundamentalmente por fuentes propias de la empresa (capital, utilidades) y fuentes externas (donativos, proyectos de financiamiento y otras asignaciones de recursos).

Paso 10. Planificación de las acciones sociales

Como parte del proceso de planificación, una vez determinados los subprogramas sociales, se identifican las acciones sociales a realizar en cada uno de ellos, así como los posibles beneficiarios, otros actores que participan en la materialización de las acciones y fecha de realización prevista.

Paso 11. Definición de los posibles impactos a alcanzar por cada uno de los subprogramas

En el proceso de planificación, la empresa deberá prever los impactos que se puedan generar con la realización de cada uno de los subprogramas, lo cual permite demostrar su pertinencia y tomar decisiones en función del nivel de prioridad en su ejecución.

Etapas 4. Organización y ejecución de los subprogramas y acciones sociales

Objetivo: organizar la gestión social de ABT Minas, en función de la ejecución de las acciones sociales que conforman cada subprograma.

Paso 12. Establecimiento de las funciones y tareas de los actores participantes para cada una de las acciones sociales En este paso se precisan las funciones y tareas que corresponden a los actores directamente vinculados con la ejecución, supervisión, control y evaluación de las acciones sociales que conforman los subprogramas. Se designan responsables, participantes, cronograma de ejecución, flujo de la información contable y otros elementos que se consideren, atendiendo a la complejidad y envergadura de la acción.

Paso 13. Ejecución de las acciones sociales planificadas en cada uno de los subprogramas

Se trabaja en la ejecución de las acciones sociales planificadas, de acuerdo con lo establecido en el proceso de organización.

Se sugiere el establecimiento de chequeos de cumplimiento, que garanticen la materialización del PRS.

Etapa 5. Evaluación y control del Programa de Responsabilidad Social

Objetivo: valorar cualitativa y cuantitativamente el cumplimiento de las acciones sociales ejecutadas como parte del PSR.

Paso 14. Cuantificación de las acciones sociales

Como parte de la evaluación y control del PRS, se cuantifican las acciones realizadas por cada uno de los subprogramas, así como el presupuesto ejecutado, los participantes reales y la fecha de cumplimiento.

Paso 15. Determinación del nivel de satisfacción

Se determina el nivel de satisfacción de cada acción social en términos porcentuales a partir de la comparación entre lo planificado y lo realizado, atendiendo a la cantidad de acciones y beneficiarios.

Paso 16. Evaluación de impactos alcanzados por cada una de las acciones

Al ejecutar cada acción social, se evaluará el impacto de la misma. Para ello se utilizarán técnicas tales como: testimonios, entrevistas, encuestas de satisfacción, cartas de conformidad.

Etapa 6. Elaboración del informe de la gestión social

Objetivo: Analizar el comportamiento del Programa de Responsabilidad Social de ABT Minas.

Paso 17. Presentación de los resultados del Programa de Responsabilidad Social de ABT Minas.

Se presentan los resultados cualitativos (Informe de la gestión social) y cuantitativos (Balance Social) alcanzados con la implementación del Programa de Responsabilidad Social de la empresa. Se explican

las causas de los incumplimientos, ya sea en cantidad de acciones o beneficiarios y se destacan los principales impactos alcanzados.

Implementación del procedimiento para la gestión de la Responsabilidad Social de la Empresa ABT Minas

Etapas 1. Preparación previa

Como parte de esta etapa, se realizan encuentros con trabajadores de la Empresa ABT Minas y representantes de las organizaciones e instituciones que radican en el entorno, con el objetivo de dar a conocer la necesidad del Programa de Responsabilidad Social de la empresa, su concepción teórico-metodológica, importancia e impacto en la comunidad, así como la implicación de los organismos e instituciones al respecto.

Paso 1. Selección de los actores que participan en el Programa de Responsabilidad Social

En este paso se realiza la identificación de los actores que se implican en el Programa de Responsabilidad Social de ABT Minas y que se constituyen en un Grupo de Trabajo. Estos actores son: ABT Minas: Director Adjunto, Director Económico, Director de Recursos Humanos, Director de Desarrollo, Organizaciones políticas y de masas, Comunidad: Secretario del Núcleo Zonal del Partido, Presidente del Comité de Defensa de la Revolución, Secretaria de la Federación de Mujeres Cubanas; Organismos de la Administración Central del estado: Dirección Municipal de Economía y Planificación, Finanzas y Precios y Trabajo y Seguridad Social; Órganos Local del Poder Popular: Secretaria de la Asamblea Municipal del Poder Popular, Director de Desarrollo Local, Presidente de Consejo Popular Sumidero; Instituciones: Subdirector Policlínico Ramón González Coro, Escuela Primaria y Centro Mixto Noel Medina Mariño, Comunes; Actores económicos: Comercio; tres trabajadores por cuenta propia, Empresa Alimentaria, Industrias Locales, Viales.

Paso 2. Sensibilización de los actores

Para la sensibilización de los actores implicados en el PRS, se realizaron las siguientes actividades: Encuentro No. 1. Aproximación a la Responsabilidad Social Empresarial y puesta de acuerdo con actores comunitarios; Taller No. 1. Responsabilidad y Gestión Social Empresarial; Taller No. 2. Programas de Responsabilidad Social Empresarial; Taller No. 3. Conciliación de intereses y determinación de necesidades.

Etapas 2. Diagnóstico de las necesidades sociales

Paso 3. Selección de los actores que participan en el diagnóstico

En el diagnóstico participaron los siguientes actores: Miembros del Grupo de Trabajo para el diseño del programa de RSE; Actores internos: 100 % trabajadores y directivos Empresa ABT Minas; Actores externos: miembros de los 6 Consejos Populares, miembros del Grupo Municipal de Desarrollo Local, miembros del Grupo Municipal de Prevención Social; dirección de la Asamblea Municipal del Poder Popular, miembros del Consejo de la Administración Municipal.

Paso 4. Diseño de los instrumentos de diagnóstico

Como parte de este paso, se diseña una encuesta con el objetivo de determinar las necesidades sociales. Esta encuesta fue aplicada a trabajadores y directivos de ABT Minas, muchos de los cuales forman parte de la comunidad.

Además, se entrevistan a: trabajadores y directivos de la empresa, familiares de estos y miembros de la comunidad.

Paso 5. Aplicación y tabulación de los instrumentos de diagnóstico

La encuesta se aplicó a una muestra de 82 trabajadores pertenecientes a las nueve Unidades Empresariales de Base que conforman la empresa: Despalillo V-D-10, Despalillo V-D-9, Despalillo V-D-8, Despalillo V-D-7, Escogida V-10-66, Escogida V-10-51, Aseguramiento Logístico, Servicios Técnicos y Comercializadora de Cultivos Varios, las cuales arrojaron resultados relevantes para el desarrollo del Programa de Responsabilidad Social de la Empresa ABT Minas.

Los trabajadores fueron seleccionados aplicando el método de muestreo intencional, método de muestreo no probabilístico, en el que el investigador selecciona la muestra de acuerdo con su criterio. En este caso se identificaron fundamentalmente trabajadores que forman parte de los procesos principales de la empresa, participan en la toma de decisiones en la entidad y viven en la comunidad.

El procesamiento estadístico de cada pregunta arrojó información relevante para determinar las necesidades sociales de los trabajadores, directivos y sus familias, así como el desarrollo del Programa de Responsabilidad Social de la entidad, en función del mejoramiento de la calidad de vida de los mismos.

Paso 6. Determinación de las necesidades sociales

Atendiendo al diagnóstico realizado, se identifican las necesidades sociales manifestadas por los trabajadores y directivos de la Empresa ABT Minas y los miembros de la comunidad, las cuales se listan a continuación: 1) Construcción y reparación de viviendas de trabajadores y miembros de la comunidad, 2) Transporte entre la comunidad y la cabecera provincial (gestiones personales, cuestiones de trabajo, cuestiones de salud), 3) Construcción y mantenimiento de obras sociales, 4) Formación y capacitación, 5) Círculo de interés de la producción agropecuaria, 6) Actividades sociales, 7) Comedor-restaurante comunidad, trabajadores, 8) Seguro de vida de los trabajadores y directivos de ABT Minas, 9) Activación del alumbrado público, 10) Atención a personas en situación de vulnerabilidad, 11) Reparación de viales, 12) Creación de espacios para el depósito de residuos sólidos, 13) Acceso a productos de primera necesidad, 14) Protección y cuidado del medioambiente, 15) Círculo de abuelos.

Paso 7. Jerarquización de las necesidades sociales

La jerarquización de las necesidades sociales se realizó atendiendo a: la cantidad de veces que se manifestó la necesidad, la significación social de la necesidad de forma individual para la empresa y para la comunidad, así como el presupuesto que dispone la Empresa para el cumplimiento del PRS. Además, se clasificaron teniendo en cuenta las necesidades que son comunes; las propias de la Empresa y las propias de la comunidad.

Etapas 3. Planificación de la gestión social

Resumen de los pasos 8, 9, 10 y 11. Definición de los subprogramas sociales, presupuesto social y acciones sociales.

Atendiendo a las necesidades sociales identificadas a partir del diagnóstico, se diseñan los subprogramas sociales que acometerá la Empresa ABT Minas, mediante los cuales desarrollará las acciones que garantizarán la satisfacción de las necesidades.

Los subprogramas sociales son:

1. Subprograma de apoyo a instituciones sociales

- **Objetivo:** Este subprograma tiene como objetivo contribuir a la reanimación de las instituciones sociales presentes en la comunidad.
- **Metodología para su ejecución:** Para la ejecución de las acciones que forman parte de dicho subprograma, se partirá de realizar una valoración económica de la solución de la misma, atendiendo al valor de la inversión y mantenimiento constructivo y contrastar dicho análisis con la disponibilidad de recursos financieros de la empresa, el período de ejecución y el responsable del subprograma. También es necesario un encuentro de conciliación de intereses con la institución participante en cuestión, con el objetivo de evaluar el alcance de las acciones que se propongan y el grado de participación de las partes en dicho proceso.
- **Indicadores de impacto:** cantidad de acciones realizadas en función de la reanimación de las instituciones sociales presentes en la comunidad, cantidad de instituciones sociales reanimadas en la comunidad, cantidad de personas beneficiadas con la reanimación de las instituciones sociales.
- **Presupuesto:** 500 MCUP.

2. Subprograma la Casita Infantil

- **Objetivo:** El objetivo de este subprograma está dirigido a satisfacer las demandas de las madres trabajadoras de la empresa ABT Minas, de disponer de un espacio para el cuidado de sus hijos en el horario laboral.
- **Metodología para su ejecución:** Para la materialización de dicho subprograma se deberá garantizar la construcción y puesta en marcha de las Casitas Infantiles en las comunidades aledañas a la empresa. Además, se seleccionará y capacitará al personal que laborará en estas instalaciones, estableciendo para ello convenios de trabajo con las Direcciones Municipales de Educación y Salud Pública, de manera que se logre un funcionamiento adecuado y con la calidad requerida. Se identificará el responsable del subprograma y el período de ejecución.
- **Indicadores de impacto:** nivel de satisfacción de las demandas realizadas por las madres trabajadoras de la empresa ABT Minas, nivel de satisfacción con el espacio dedicado al cuidado de los hijos en el horario laboral, cantidad de madres trabajadoras de la empresa ABT Minas beneficiadas con el funcionamiento de la Casita Infantil, cantidad de niños beneficiados con la creación de la Casita Infantil.
- **Presupuesto:** 1,1 MMCUP y 40000 CL (capacidad de liquidez en divisas).

3. Subprograma de vivienda

- **Objetivo:** Este subprograma persigue como objetivo garantizar la construcción y reparación de viviendas de trabajadores y directivos de la Empresa ABT Minas y miembros de la comunidad.
- **Metodología para su ejecución:** La ejecución de este subprograma se realizará a partir de la identificación de las necesidades de vivienda de trabajadores y directivos de ABT Minas y de la evaluación de la disponibilidad financiera de la empresa en función del PRS. Se deberán garantizar los chequeos periódicos a las obras que garanticen el cumplimiento de compromisos contraídos y que permitan establecer correspondencia entre el presupuesto ejecutado y el avance del subprograma. Se identificará el responsable del subprograma y el período en el que las acciones se llevarán a cabo.
- **Indicadores de impacto:** cantidad de viviendas construidas y reparadas a trabajadores y directivos de la Empresa ABT Minas; cantidad de viviendas construidas y reparadas a miembros de la comunidad, cantidad de trabajadores y directivos de la Empresa ABT Minas beneficiados, cantidad de miembros de la comunidad beneficiados.
- **Presupuesto:** 2,9 MMCUP y 80000 CL.

4. Subprograma de educación

- **Objetivo:** Este subprograma pretende satisfacer las necesidades de formación y capacitación de los trabajadores y directivos de la empresa para el cumplimiento de sus funciones y de los miembros de la comunidad en aras de elevar su nivel cultural.
- **Metodología para su ejecución:** Para garantizar la ejecución de dicho subprograma se elaborará la estrategia de formación y capacitación, y se establecerán las alianzas estratégicas con las instituciones educativas del municipio y la provincia pertinentes para la impartición de las acciones planificadas. Se define el responsable del subprograma y se planifican las acciones en el tiempo.
- **Indicadores de impacto:** cantidad de acciones de formación y capacitación realizadas a trabajadores y directivos de la Empresa ABT Minas y a miembros de la comunidad, nivel de satisfacción de los trabajadores y directivos de la empresa y de los miembros de la comunidad con las acciones de formación y capacitación realizadas.
- **Presupuesto:** 750 MCUP.

5. Subprograma de atención a niños y jóvenes

- **Objetivo:** El objetivo de este subprograma está dirigido a la realización de acciones que garanticen la preparación y el bienestar de los niños y jóvenes, familiares de los directivos y trabajadores de la empresa y los que conviven en la comunidad.
- **Metodología para su ejecución:** La ejecución de este subprograma se sustenta en el establecimiento de vínculos y alianzas estratégicas con las instituciones de cultura, deporte y educación básicamente, así como otros actores que garanticen la realización de las acciones propuestas. Se definen el responsable del subprograma y el período de ejecución de las acciones.
- **Indicadores de impacto:** cantidad de acciones realizadas con los niños y jóvenes (familiares de los directivos y trabajadores de la Empresa ABT Minas, de la comunidad), en función de su preparación y bienestar; cantidad de niños y jóvenes (familiares de los directivos y trabajadores de la Empresa ABT Minas; de la comunidad), beneficiados con las acciones realizadas.
- **Presupuesto:** 620 MCUP.

6. Subprograma de protección medioambiental

- **Objetivo:** Este programa persigue como objetivo el desarrollo de acciones que garanticen la protección del medioambiente.
- **Metodología para su ejecución:** Las acciones que como parte de este subprograma se realicen deben ser colegiadas con el Ministerio de Ciencia, Tecnología y Medioambiente, aprovechar las fortalezas de los proyectos medioambientales que se llevan a cabo en la comunidad y estar en correspondencia con las prioridades establecidas por la Tarea Vida. Se identificará el responsable del subprograma y el período de ejecución de las acciones.
- **Indicadores de impacto:** cantidad de acciones realizadas en función de la protección del medioambiente; cantidad de beneficiados con las acciones realizadas en función de la protección del medioambiente; nivel de reducción de la carga contaminante de la empresa al medioambiente.
- **Presupuesto:** 350 MCUP.

7. Subprograma de actividades socio-culturales y recreativas

- **Objetivo:** El objetivo de este subprograma radica en la realización de actividades socio-culturales y recreativas que contribuyan al esparcimiento de los directivos y trabajadores de ABT Minas y los miembros de la comunidad.

- Metodología para su ejecución: Se planificarán las acciones a desarrollar con las organizaciones sindicales e instituciones culturales, deportivas, las organizaciones políticas y de masas. Se identificará el responsable del subprograma y se definen las fechas de ejecución de las actividades.
 - Indicadores de impacto: cantidad de actividades socio-culturales y recreativas realizadas en función del esparcimiento de los directivos y trabajadores de ABT Minas y de los miembros de la comunidad, cantidad de directivos y trabajadores de ABT Minas y de miembros de la comunidad beneficiados, nivel de satisfacción.
 - Presupuesto: 900 MCUP.
8. Subprograma de atención diferenciada a familias con situaciones vulnerables
- Objetivo: Este subprograma tiene como objetivo la atención diferenciada a familias con situaciones de vulnerabilidad dentro y fuera de la empresa.
 - Metodología para su ejecución: Se identificará el tipo de ayuda que se requiere en cada caso y se planificarán acciones que den respuesta a las situaciones definidas. Se identificará el responsable del subprograma y se establecen los períodos de ejecución.
 - Indicadores de impacto: cantidad de acciones realizadas como parte de la atención diferenciada a familias con situaciones de vulnerabilidad dentro y fuera de la empresa, cantidad de personas, familias y comunidades beneficiadas, nivel de satisfacción.
 - Presupuesto: 1,4 MMCUP y 60000 CL.
9. Subprograma de servicios públicos varios
- Objetivo: Este subprograma tiene como objetivo la realización de acciones encaminadas a la atención de servicios públicos varios, demandados por los trabajadores y directivos de la empresa y los miembros de la comunidad.
 - Metodología para su ejecución: Se identificarán las necesidades sociales que no generen un subprograma social y se planificarán acciones en función de la prestación de servicios públicos varios demandados por los trabajadores y directivos de la empresa y los miembros de la comunidad. Se identificará el responsable del subprograma y se establecen los períodos de ejecución.
 - Indicadores de impacto: cantidad de acciones realizadas en función de la prestación de servicios públicos varios demandados por los trabajadores y directivos de la empresa y por la comunidad, cantidad de trabajadores y directivos de la empresa y de miembros de la comunidad que se benefician, nivel de satisfacción.
 - Presupuesto: 1,9 MCUP y 20000 CL.

Etapa 4. **Organización y ejecución de los subprogramas y acciones sociales**

Paso 13. Ejecución de las acciones sociales planificadas en cada uno de los subprogramas

La implementación del procedimiento ha contribuido a la gestión del proceso de Responsabilidad Social en ABT Minas y a la planificación, organización, ejecución y control del mismo como parte de la dirección estratégica de la entidad. Además, ha significado un impacto en la satisfacción de necesidades sociales de los trabajadores, directivos y pobladores del Consejo Popular Sumidero, así como en la integración de los actores que confluyen en el territorio. La Empresa Acopio y Beneficio ABT Minas se encuentra inmersa en la ejecución de un grupo de obras sociales como parte de su Responsabilidad Social.

- Construcción del Círculo Infantil en el Consejo Popular Sumidero.
- Reparación del Bar-Cafetería Sumidero donde además se encuentra el Sistema de Atención a la Familia (SAF) del Consejo Popular Sumidero. Se benefician un total de 3918 personas de la comunidad, y en el SAF se benefician 10 personas.
- Reparación de Funeraria Sumidero. Obra en ejecución en el consejo Popular Sumidero, con un presupuesto de 445261 pesos donde esta presta servicio a tres consejos populares.
- Reparación del Combinado de Servicio Sumidero. Se beneficiarán un total de 3918 habitantes del Consejo Popular Sumidero con servicios de peluquería, reparación de equipos y útiles del hogar, así como el mercado industrial.
- Reparación de Puente de acceso al Consejo Popular Sumidero. Con la reparación de este puente, se benefician tres consejos populares.
- Reconstrucción del Mercado de Nuevo Tipo en la Cabecera Municipal. Con un monto de ejecución de 877 640 pesos donde serán beneficiados 8594 pobladores.
- Reparación de vivienda de un caso vulnerable en el Consejo Popular Sumidero.
- Construcción de cinco nuevas viviendas y reparación de otras 32 viviendas de trabajadores de la empresa con mayor vulnerabilidad.
- Se creó una Mini Industria en la Unidad Empresarial de Base Aseguramiento donde se realizan ventas a trabajadores, donde se benefician los 1008 trabajadores y los 3918 pobladores del Consejo Popular Sumidero.
- Se construyó un Ranchón con ofertas gastronómicas los fines de semana para el disfrute de los trabajadores y sus familias, sobre todo para la estimulación a los trabajadores y cuadros

de la empresa y de otras entidades. Además de realizar actividades culturales y recreativas para niños y jóvenes.

- Se realizan ventas de productos de aseo personal, productos lácteos, a trabajadores, donde se benefician los 1008 trabajadores de la Empresa, 678 trabajadores de otros centros, así como 43 casos sociales de niños y adultos encamados o con discapacidades.
- Se facilita con los medios de transporte de la empresa el traslado de un niño que le realizan Hemodiálisis 3 veces a la semana de la zona intrincada Las Canteras.
- Se facilita el transporte para turnos médicos de los trabajadores a la capital provincial y a la capital del país, extendiéndose este servicio a personas que lo necesiten en la comunidad. Se benefician un total de 89 trabajadores y 38 pobladores de la comunidad.
- Se realiza apoyo al traslado de la canasta básica y materiales de construcción.
- Se garantiza el consumo social de viandas, granos y hortalizas de los centros asistenciales de salud, los círculos infantiles y seminternados, así como la atención a los nuevos Servicios de Atención a la Familia del municipio con 164 personas beneficiadas.
- Se realiza venta de productos agropecuarios al Hospital Provincial Materno.

El análisis teórico y conceptual realizado permitió evidenciar que existe una amplia diversidad de criterios de diferentes autores acerca de la RSE. Este tema desde sus comienzos se ha relacionado con pequeñas acciones sociales hasta la actualidad, donde ha crecido fuerza, hasta llegar a establecer un estrecho vínculo entre el sector empresarial y los beneficiados de dichas acciones, logrando un equilibrio entre los objetivos propuestos por la empresa y su entorno.

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 ABT Minas.

La Empresa ABT Minas es reconocida como una empresa consolidada, con prestigio en la comunidad, la provincia y el país; resultados financieros positivo, directivos comprometidos con el desarrollo de la empresa y la comunidad y relaciones favorables con los representantes de las instituciones y la localidad, aspectos que constituyen fortalezas para el proceso de gestión de la responsabilidad social de la entidad.

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.

Se estructura un procedimiento compuesto por seis etapas y 17 pasos que constituye una valiosa herramienta en función de la incorporación de la gestión social como parte de la dirección estratégica de la empresa, la integración de los actores locales y la implementación de la estrategia de desarrollo municipal.

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>

Franco, M. del C., Espinoza Carrión, C. del R., & Pérez Espinoza, M. J. (2017). La responsabilidad social empresarial y su vínculo con la gestión del talento humano en las organizaciones. *Universidad y Sociedad*, 9(1), 114-119.

<https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/523>

González Duarte, J. Y., González Curbelo, V. B., Preciado Martínez, M., Brito Hernández, D., & Abreus Mora, J. L. (2021). La responsabilidad social empresarial: Vínculo Ciencia, Tecnología y Sociedad. *Revista Científica Cultura, Comunicación y Desarrollo*, 6(3), 49-57.

<https://rccd.ucf.edu.cu/index.php/aes/article/view/313>

Greiner, M., & Sun, J. (2021). How corporate social responsibility can incentivize top managers: A commitment to sustainability as an agency intervention. *Corporate Social Responsibility and Environmental Management*, 28(4), 1360-1375. <https://doi.org/10.1002/csr.2148>

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>

Mirabal González, Y., Lorenzo Cabezas, Y., Marín de León, I., Barrios Hernández, Y., & Ramos Armenteros, B. (2022). Procedimiento para la intercooperación cooperativa en función del

cumplimiento de la Responsabilidad Social. *Cooperativismo y Desarrollo*, 10(3), 602-630.
<https://coodes.upr.edu.cu/index.php/coodes/article/view/551>

Nogueira Tapia, Y., Mirabal González, Y., & Rodríguez Basso, S. (2023). El proceso de gestión de la responsabilidad social: Particularidades en una empresa pesquera. *Cooperativismo y Desarrollo*, 11(3), e657. <https://coodes.upr.edu.cu/index.php/coodes/article/view/657>

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>

Rojas Valdés, A., Rovira Álvarez, Y., González Fernández-Larrea, M., & Mirabal González, Y. (2020). La formación de actores en función de la responsabilidad social comunitaria. *Cooperativismo y Desarrollo*, 8(1), 147-159.
<https://coodes.upr.edu.cu/index.php/coodes/article/view/300>

Soto Alemán, L., & Batista Torres, J. (2020). 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>

Torres Paez, C. C., González Pérez, M. M., Ramírez Pérez, J. F., & Marín Cuba, L. G. (2022). Articulación del plan de soberanía alimentaria con las estrategias de desarrollo. *Cooperativismo y Desarrollo*, 10(1), 129-144.
<https://coodes.upr.edu.cu/index.php/coodes/article/view/483>

Villafán Vidales, K. B. (2020). Evolución conceptual de la responsabilidad social. *Revista de la Facultad de Contaduría y Ciencias Administrativas*, 5(10), 69-80.
<https://rfcca.umich.mx/index.php/rfcca/article/view/145>

Conflicto de intereses

Los autores declaran no tener conflictos de intereses.

Contribución de los autores

Yuleidys Menéndez Seijo elaboró el borrador y ejecutó la recogida, análisis e interpretación de datos.

Carlos Cesar Torres Paez 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.

Yamira Mirabal González trabajó en la concepción teórico-metodológica y ejecutó la recogida, análisis e interpretación de datos.

Todos los autores aprobaron la versión finalmente remitida.



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