Indicadores para medir responsabilidad social como forma de tributar a la sostenibilidad en el turismo cubano

Artículo Original

Indicators to measure social responsibility as a way to tax sustainability in cuban tourism

MARÍA ISABEL MESA BADIA[1]
http://orcid.org/0009-0002-9530-9803
ANA MARÍA MENÉNDEZ PAPÍN[2]
http://orcid.org/0009-0003-8289-5986
YENNY DE DIOS BARRERA[3]
http://orcid.org/0009-0002-5269-9469
HÉCTOR RODRÍGUEZ PÉREZ[4]
http://orcid.org/0000-0003-3048-9591
AZCUBA, Camagüey. Cuba[1], MINAGRI, Camagüey. Cuba[2, 3]
Universidad de Camagüey. Cuba[4]
ana.maria@argentina.azcuba.cu [1], ana.mendez@apaargentina.azcuba.cu[2]
yennydediosbarrera@gmail.com[3], hector.rodriguez@reduc.edu.cu[4]

RESUMEN

Cuba acelera y diversifica la industria turística y paralelamente surge la necesidad de diseñar e implementar metodologías económico-financieras (indicadores), que acerquen incluir en sus análisis económico-financieros la medición y evaluación de la Responsabilidad Social Empresarial, contribuyendo a fortalecer y hacer valer las políticas y regulaciones sobre el uso, cuidado y preservación del medio ambiente, su dimensión fundamental, y una forma de tributar a la sostenibilidad en este importante sector. Como metodología para construir los indicadores fueron utilizados los métodos de análisis y síntesis, e inducción-deducción, y las técnicas revisión documental, trabajo en grupo, criterio de especialistas, entrevistas y encuestas. Se diseñaron 9 indicadores en tres dimensiones: Social, Económica y Medioambiental, con el objetivo de analizar la empresa globalmente. Los indicadores no solo pueden mejorar imagen hotelera, sino que es posible traerle beneficios tanto internos como externos, asumiéndola como actividad estratégica adicional competitiva y comercial en post de la sostenibilidad.

Palabras claves: indicadores RSE, sostenibilidad, turismo cubano

Código JEL: A13 Relación de Economía a Valores Sociales

Citar como (APA):
Mesa Badia, M. I. & Otros. (2023) Indicadores para medir responsabilidad social como forma de tributar a la sostenibilidad en el turismo cubano *Revista Cubana De Finanzas Y Precios, 7* (2), 104-116. Consultado de http://www.mfp.gob.cu/revista/index.php/RCFP/article/view/10_V7N22023_MIMByOtros

ABSTRACT

Cuba accelerates and diversifies the tourism industry and in parallel arises the need to design and implement economic-financial methodologies (indicators), which come to include in their economic-financial analysis the measurement and evaluation of Corporate Social Responsibility, contributing to strengthen and enforce the policies and regulations on the use, care and preservation of the environment, its fundamental dimension, and a way of contributing to sustainability in this important sector. As a methodology to build the indicators, the methods of analysis and synthesis, and induction-deduction, and the techniques of documentary review, group work, specialist criteria, interviews and surveys were used. Nine indicators were designed in three dimensions: Social, Economic and Environmental, with the aim of analyzing the company globally. The indicators can not only improve the hotel image, but it is possible to bring both internal and external benefits, assuming it as an additional competitive and commercial strategic activity in pursuit of sustainability.

***Keywords**: CSR indicators, sustainability, cuban tourism*

INTRODUCCIÓN

La RSE constituye una visión de negocios que integra a la gestión de la empresa el respeto por: valores y principios éticos, y por los trabajadores, la comunidad y el medio ambiente; convirtiéndose entonces en interés propio e inteligente de la empresa que produce beneficios a la comunidad y a la propia empresa (Alea, 2007). El análisis de ésta responsabilidad no debe ser una suma mecánica de las dimensiones que la conforman, sino que debe abordarse desde el punto de vista de "¿cómo debe ser?", lo cual garantiza que su aplicación se distinga en uno y otro objeto de estudio por la manera de analizarlo.

El concepto de desarrollo sustentable ha sido objeto de análisis por diferentes ciencias y desde diferentes enfoques, con una invariante en el conocimiento al reconocer que el mismo está orientado a la satisfacción de las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de satisfacción de las necesidades de las futuras generaciones. Por tanto, al abordar la definición de desarrollo sustentable se asume la idea de sostenibilidad en el tiempo, donde se destacan dos factores claves: Las necesidades a las cuales hay que dar respuesta; y las limitaciones impuestas por el desarrollo tecnológico, la organización social y el agotamiento de recursos naturales o daños al medio ambiente que ponen en peligro la supervivencia humana o la conservación del hábitat natural de las futuras y actuales generaciones.

Definir la sustentabilidad parte de la necesidad de incorporar dos enfoques que en la teoría y la práctica deben estar interrelacionados:

- La sustentabilidad vinculada a la perdurabilidad o permanencia en el tiempo, sujetándola al desarrollo humano que incorpora las condiciones sociales, políticas y económicas del conjunto social, por lo cual incorpora la visión humana, la satisfacción de las necesidades del hombre como fin supremo de la humanidad en una relación ética y responsable con su entorno.
- La sustentabilidad como la acción del hombre en relación a su entorno, relacionándola con la capacidad que tiene una sociedad para hacer un uso consciente y responsable de

sus recursos, sin agotarlos o exceder su capacidad de renovación, y sin comprometer el acceso a estos por parte de las generaciones futuras; es decir, hacer que su uso responsable sea próspero y sostenible.

- Sin dejar de reconocer que en la literatura especializada muchos autores utilizan indistintamente el término sustentabilidad y sostenibilidad, lo cual en igualdad de condiciones asumen los autores de esta investigación, es justo también dar razón que en lo expresado anteriormente queda demostrado el vínculo y la relación directa entre éstos dos términos, con mayor fuerza al analizar las siguientes dos dimensiones de la sustentabilidad (Fernández, 2014):
- La sustentabilidad socio - económica que comprende la implementación de una serie de prácticas económicamente rentables y éticamente justas, regidas por criterios de responsabilidad social. En este sentido, promueve un uso racional de los recursos económicos que permita, a partir de su uso racional, la maximización de los beneficios con un comportamiento ético con los participantes en la cadena de valor.
- La sustentabilidad ambiental se le denomina a la administración eficiente y racional en el uso de los recursos naturales, sin por ello comprometer el equilibrio ecológico, en este caso se refiere a la administración eficiente y racional de los recursos, de manera tal que sea posible mejorar el bienestar de la población actual sin comprometer la calidad de vida de las generaciones futuras.

El objetivo del trabajo es ofrecer un grupo de indicadores que puedan ser utilizados en instalaciones turísticas cubanas, bajo un enfoque de responsabilidad social en los participantes de su cadena de valor, la sociedad y el medio ambiente; como una sencilla propuesta técnica desde las ciencias contables y financieras para evaluar el comportamiento de variables muy relacionadas con el desarrollo sostenible.

DESARROLLO

Para realizar el diseño de la propuesta de indicadores sobre la RSE en el turismo hotelero cubano se estableció una lógica metodológica que permitió tener presente los elementos necesarios y requeridos, con el nivel de actualización pertinente y siguiendo las concepciones científicas y prácticas que se exigen para una investigación de este tipo, permitiendo fundamentar su validez y que al mismo tiempo facilite dar respuesta a las necesidades actuales del objeto de estudio con relación a la RSE.

Para materializar lo anterior se elaboró un esquema lógico-metodológico, asumiendo que consiste en establecer los momentos, los pasos lógicos y la metodología (tecnología) a emplear en el diseño de los indicadores. El esquema lógico-metodológico contiene tres momentos y once pasos, y para cada momento se describen los métodos y las técnicas utilizadas como se describe a continuación:

Momento 1, Paso 1: A partir de la experiencia de los autores, la bibliografía consultada y utilizando el Método de análisis y síntesis de información se diseñó una entrevista personal y una encuesta institucional para diagnosticar la situación existente sobre RSE en el objeto de estudio.

Paso 2: Fueron seleccionados por muestreo de juicio ocho especialistas, todos de nivel superior y con más de 10 años de trabajo en el turismo, con desempeños en áreas muy relacionadas con la gestión y el logro de la RSE.

Paso 3: Para el diagnóstico sobre el estado o cultura que se tiene de la RSE y cuales pudieran ser sus principales limitantes o impactos, se les entregó a los especialistas seleccionados un material con la siguiente información para ayudarlos a ubicar:

Principales manifestaciones de RSE según las tres dimensiones tradicionalmente asumidas:

En la dimensión económica:

- Crisis económicas y financieras.
- Banalización de la calidad turística.
- La necesidad de mantener un control constante en el cumplimiento de un presupuesto de gastos per cápita por cliente.

En la dimensión social:

- Cansancio en poblaciones locales.
- Incorporación de turismos nocivos.
- Las pérdidas en el patrimonio histórico.
- Influencia de anticulturas.
- La modificación de los patrones tradicionales de consumo, expectativas y valores, tanto en el ámbito social como individual.
- La aparición de un éxodo de empleados de los sectores primarios y secundarios hacia la actividad turística, en casos en que los sectores se encuentran en proceso de desarrollo.
- La contribución al proceso de degradación social debido al acceso de una parte de la población al ingreso directo en divisa. Aquellos empleados de la actividad turística que tienen el contacto directo con los visitantes y, por ende, más facilidades para recibir ingresos directos en divisas en forma de propinas.
- Los contactos directos con algunos tipos de visitantes con características particulares que derivan en la aparición de comportamientos y actividades negativas o ilícitas entre otras.

En la dimensión medioambiental:

Los principales efectos e impactos en esta dimensión están relacionados directamente con el deterioro progresivo medioambiental, atendiendo a estos elementos que se relacionan:

- Arquitectura no integrada en el paisaje.
- Tratamiento de Residuos.
- Contaminación.
- Erosión.

La no atención especializada y sistemática a los elementos anteriormente mencionados provoca severos y dañinos impactos ecológicos a valorar constantemente, tales como:

- Degradación de los Recursos Naturales.
- Erosión de la playa.
- Contaminación de la franja costera.
- Pérdida de biodiversidad.
- Degradación de los ecosistemas marinos y terrestres.
- Pérdida de cobertura vegetal y del suelo.

- Alteración del drenaje natural.
- Modificación del paisaje visual.
- Contaminación del suelo, de aguas superficiales y subterráneas, del aire por sustancias tóxicas y por ruido y disminución del recurso agua.

Paso 4: Para analizar el resultado de la encuesta institucional aplicada se calculó el porciento que representan las respuestas negativas (No y Nunca) y las positivas (Si), descartándose las A veces (para este estudio no se toman como positivas), con respecto al total de las posibles a responder. Determinándose el porciento que representan las respuestas positivas y negativas con respecto al total de posibles a obtener, por cada uno de los cinco grupos de indicadores en que se clasificó el cuestionario aplicado; y en un segundo calculo el porciento total de respuestas positivas y negativas obtenidas con relación al total de posibles, es decir no considerándola por grupo de indicadores. Este segundo análisis pretende ilustrar la situación global de la organización en términos de RSE.

Al adentrarse en los resultados por cada grupo de indicador se pueden concretar las siguientes debilidades estratificadas por áreas o actividades de actuación:

- Ambiente de trabajo.
- Marketing.
- Protección del medio ambiente.
- Apoyo a la comunidad.
- Principios Éticos.

La entrevista a trabajadores arrojo también aspectos negativos, dando éstos la impresión de poco accionar por parte de la organización empresarial y en varias ocasiones desconocimiento del tema tratado. Los principales señalamientos están en los siguientes aspectos:

- Sensible desconocimiento sobre la RSE, por tanto la importancia que se le amerita es en extremo limitada.
- Se reconoce responsabilidad como individuo para con la sociedad en que vive, pero el conocimiento acerca de técnicas de innovación para medir y evaluar el impacto económico, social y medio ambiental que pueda ocasionar la organización en el desarrollo de su actividad es casi nulo.
- No es posible precisar en qué aspectos concretos la entidad debe tener un compromiso voluntario con el desarrollo económico de la sociedad, la preservación del medioambiente y el cuidado hacia las personas y grupos sociales con los que interactúa.
- Es elemental el conocimiento acerca de problemáticas económicas y sociales presentes en el entorno laboral.

Momento 2, Paso 1: Identificación de variables que intervienen en la RSE y sus dimensiones. Utilizando el criterio de especialistas y la técnica de entrevista estructurada, donde se aplicó muestreo de juicio o intencionado para seleccionar a los especialistas, buscando seleccionar a individuos que se juzga de antemano tienen un conocimiento profundo del tema bajo estudio, por lo tanto, se considera que la información aportada por estas personas es vital para la toma de decisiones.

Paso 2: Se diseñó una entrevista, asumiendo que tiene por objeto recolectar datos para una indagación, en este caso sobre la identificación de las variables que intervienen en la RSE y sus dimensiones; decidiendo fuera del tipo focalizada que tiene la particularidad de concentrarse en un

único tema, en este caso específico sobre las variables que intervienen en la RSE y sus dimensiones. La entrevista contenía las siguientes interrogantes:

- A su criterio, ¿cuáles son las principales variables que intervienen en la RSE en el sector turístico cubano?
- ¿Cuáles serían las posibles dimensiones para clasificar dichas variables?

Paso 3: Una vez aplicada la entrevista se listaron sus resultados, determinándose el Coeficiente de Concordancia (Machado, 2005):

Cc = (Votos a Favor) / (Votos Totales) x 100

$$Cc = \frac{\text{Votos a Favor}}{\text{Votos Totales}}\ x\ 100$$

Donde:

Cc: Es el nivel de concordancia de los especialistas expresado en %

V f: La cantidad de especialistas que votan a favor

V t: La cantidad total de especialistas consultados

Se asumió como paradigma para considerar valida la concordancia de las variables que si el Cc > 60 % la concordancia es aceptable.

Paso 4: Determinar las variables que intervienen en la RSE y sus dimensiones, según resultados del paso anterior. Clasificaron como válidas 11 variables que a juicio de los especialistas son las que intervienen en la RSE en el entorno del turismo hotelero cubano, y que pueden clasificarse en tres dimensiones como se detalla a continuación:

Variables: Ingresos relacionados con el medio ambiente; Nivel de satisfacción de los huéspedes; Incentivo y estimulación a trabajadores; Crecimiento en la satisfacción general del huésped; Seguridad y salud del trabajo; Cantidad de huéspedes que retornan al hotel; Gastos relacionados con el medio ambiente; Reciclaje de materias primas y materiales; Almacenamiento y consumo de agua lluvia; Cantidad de áreas ecológicas; y Competencias y habilidades en los trabajadores.

Dimensiones: Dimensión Social; Dimensión Económica; y Dimensión Medioambiental.

Momento 3, Paso 1: Dedicado al diseño de la propuesta de indicadores acerca de la RSE, con la utilización del método de inducción-deducción.

Paso 2: Validación práctica de los indicadores en el objeto de estudio espacial que se seleccione, es decir en una instalación turística hotelera.

Paso 3: Este paso se propone con el objetivo de que una vez aplicada la propuesta de indicadores, sus resultados no constituyan solamente una información a conocer por la alta dirección de la entidad, sino que el grupo gerencial de la misma a partir de las causas y condiciones que provocan esos resultados organice un Plan de Acción que tribute al objetivo de declararse entidad socialmente responsable.

En este trabajo únicamente se desarrolla el Paso 1 del Momento 3 que se corresponde con el diseño de los indicadores, los cuales se muestran estructuradamente en la parte que sigue.

Resultados y discusión

La propuesta de indicadores de RSE para la actividad turística hotelera en Cuba tiene como intención propiciar la implementación de Buenas Prácticas relacionadas con ésta importante

condición, en sus tres dimensiones fundamentales, en este sector altamente representativo para la economía cubana y su desarrollo sostenible.

Estas prácticas constituyen mejoras continuas, que cuando son aplicadas principalmente en las áreas operativas y de gestión minimizan los impactos negativos directos que puedan presentarse en el ambiente y la cultura local potenciando además todas las acciones que contribuyan a impactos positivos, favoreciendo la consolidación de destinos turísticos responsables que ayudan al mantenimiento de la biodiversidad y bienestar de las comunidades, así el turismo puede desarrollarse de una manera sustentable.

A continuación el diseño de los indicadores por dimensiones:

Dimensión social (tres indicadores)

1) Nombre del Indicador: Indicador Nivel de Satisfacción en los Trabajadores (INST).

- Premisas: Realización de encuestas a los trabajadores, dos veces al año. Se consideran el universo de preguntas realizadas y de respuestas obtenidas. No por la cantidad de encuetas realizadas.
- Objetivo: Cuantificar porcentualmente el nivel de satisfacción de los trabajadores en su desempeño y funcionamiento dentro de la instalación.
- Fórmula de cálculo: $INST = \frac{\text{TdRP}}{\text{TdRO}}\ x\ 100$
  Donde: INST – Indicador Nivel de Satisfacción en los Trabajadores.
  TdRP – Total de Respuestas Positivas.
  TdRO – Total de Repuestas Obtenidas.
- Unidad de medida (UM): Por ciento (%)
- Rango de Comportamiento: Rangos en porcientos y comparar periodos.
- Periodicidad de análisis: Semestral (dos temporadas según el turismo en Cuba).
- Fuente Informativa: Encuestas que se practiquen.
- Responsable de su elaboración: Área de Recursos Humanos.

2) Nombre del Indicador: Indicador Gastos Ejecutados para Incentivos a Trabajadores (IGEpIT).

- Premisas: Establecer al año previsión de gastos en anteproyecto de presupuesto y desagregarlo por áreas de responsabilidad como está establecido. Habilitar subelementos de gastos para contabilizar las ejecuciones que se realicen.
- Objetivo: Expresa porciento de gastos ejecutados para incentivos a trabajadores (bienes materiales, otros estímulos, planes vacacionales, alimentación, actividades, pago por resultados, etc.) con respecto a los gastos totales ejecutados en un periodo determinado. Factible relacionarlo con el cumplimiento de metas y objetivos de la organización y con la propia proyección de gastos prevista. A mejores resultados mayor porciento de gastos por estos conceptos.
- Fórmula de cálculo: $IGEpIT = \frac{\text{GEpIT}}{\text{TGE}}\ x\ 100$
  Donde: IGEpIT – Indicador Gastos Ejecutados para Incentivos a Trabajadores.
  GEpIT – Total de Gastos Ejecutados para Incentivos a Trabajadores.
  TGE – Total de Gastos Ejecutados.
- Unidad de medida (UM): Por ciento (%)
- Rango de Comportamiento: Establecer porcientos y comparando periodos.
- Periodicidad de análisis: Trimestral.

- Fuente Informativa: Registro contable por partidas y elementos de gastos.
- Responsable de su elaboración: Departamento de Economía.

3) Nombre del Indicador: Indicador de Gastos Ejecutados para la Seguridad y Competencias de los Trabajadores (IGEpSCT).

- Premisas: Proyectar anualmente la previsión de gastos para la seguridad y salud del trabajo y de capacitación a los trabajadores y que se desagregue por áreas. Habilitar subelementos para el registro contable de las ejecuciones por estos gastos, constituyendo la base informativa legítima para calcular el indicador.
- Objetivo: Expresa el porciento de los gastos destinados a garantizar la seguridad y salud del trabajo y a la capacitación de trabajadores con respecto al total de gastos ejecutados en el periodo. Es factible relacionarlo, si es procedente, con posibles accidentes ocurridos, eventos de fuerza mayor, etc.
- Fórmula de cálculo: $IGEpSCT = \frac{\text{GEpSCT}}{\text{TGE}}\ x\ 100$
  Dónde: IGEpSCT – Indicador de Gastos Ejecutados para Seguridad y Competencias de los Trabajadores.
  GEpSCT – Gastos Ejecutados para Seguridad y Competencias de los Trabajadores en el periodo.
  TGE – Total de Gastos Ejecutados para el mismo periodo.
- Unidad de medida (UM): Por ciento (%)
- Rango de Comportamiento: Establecer porcientos y comparar periodos.
- Periodicidad de análisis: Trimestral.
- Fuente Informativa: Registro contable por partidas y elementos de gastos.
- Responsable de su elaboración: Departamento de Economía.

Dimensión económica (tres indicadores)

4) Nombre del Indicador: Indicador de los Ingresos por Reciclaje (IdIpR).

- Premisas: Habilitar subelemento de gasto para el registro y control contable de los ingresos obtenidos por venta de materias primas reciclables.
- Objetivo: Expresa el porciento de ingresos obtenidos por venta de materiales y desechos reciclables con respecto al total de los Otros Ingresos devengados en el hotel, es decir no provenientes de su actividad fundamental. Reconoce si utilizan los materiales potencialmente útiles y en qué porciento recibe retribución por esta actividad que contribuye al desarrollo económico y al cuidado del medio ambiente entrelazándose en su impacto dos dimensiones (social y económica). Tributa a reducir desechos contemporáneos, reconocido como el tercer componente de las 4R “Reducir, Reutilizar, Reciclar, Recuperar”.
- Fórmula de cálculo: $IdIpR = \frac{\text{IpVdMP}}{\text{TdOI}}\ x\ 100$
  Donde: IdIpR – Indicador de los Ingresos por Reciclaje.
  IpVdMP – Ingreso por Venta de Materias Primas.
  TdOI – Total de Otros Ingresos.
- Unidad de medida (UM): Por ciento (%)
- Rango de Comportamiento: Rangos en porcientos y comparando periodos.
- Periodicidad de análisis: Trimestral.
- Fuente Informativa: Registro contable por partidas y elementos de gastos.

- Responsable de su elaboración: Departamento de Economía.

5) Nombre del Indicador: Indicador por Retorno de Huéspedes (IpRdH).

- Premisas: Información estadística del Departamento Comercial o de Relaciones Públicas, sobre cantidad de huéspedes que retornan en cada temporada a la instalación. De ser posible que permita llevar un record por huéspedes de la cantidad de veces que repite, facilitando a futuro agudizar en el análisis y ampliar la posibilidad en la toma de decisiones para con la atención personalizada a los mismos (entrega de obsequios, rebajas especiales, etc.), al tener localizado los huéspedes que más repiten, los cuales deben pasar a ser, y de hecho constituyen, una responsabilidad de la instalación turística no perderlo para demostrar compromiso en el encargo social encomendado pero al mismo tiempo, y como elemento económico fundamental, garantizar el cumplimiento del plan de ingresos de la industria hotelera.
- Objetivo: Evidenciar porciento de huéspedes recibidos en el hotel que al menos ha tenido una visita anterior, pueden ser más pero ya con dos está repitiendo, con respecto al total de huéspedes registrados en el periodo. Muestra aceptación que perciben los turistas por los diferentes servicios recibidos, facilita realizar análisis en cuanto a índice ocupacional entre diferentes periodos y escenarios.
- Fórmula de cálculo: $IpRdH = \frac{\text{CdHqR}}{\text{CTdHR}}\ x\ 100$
  Dónde: IpRdH – Indicador por Retorno de Huéspedes.
  CdHqR – Cantidad de Huéspedes que Retornan.
  CTdHR – Cantidad Total de Huéspedes Registrados.
- Unidad de medida (UM): Por ciento (%)
- Rango de Comportamiento: Rangos en porcientos comparando periodos, o con informaciones estadísticas de instalaciones semejantes, medias ramales que se publiquen, etc.
- Periodicidad de análisis: Semestral (según temporadas del turismo en Cuba).
- Fuente Informativa: Informaciones estadísticas del hotel.
- Responsable de su elaboración: Departamento Comercial o Relaciones Públicas.

6) Nombre del Indicador: Ingresos Corrientes Obtenidos por Huéspedes que Retornan (ICOpHR).

- Premisas: Conocer la información estadística de la cantidad de Huéspedes que Retornan. Haber determinado el Ingreso Promedio del Hotel por Huésped.
- Objetivo: Determinar valor promedio de ingresos corrientes devengados por el hotel en un periodo de tiempo, considerando únicamente los huéspedes que retornan. Resultado que apunta con mayor fuerza a la dimensión económica al considerar regreso del cliente al hotel que tributa a incrementar sus ingresos, aunque puede ocurrir resultado favorable con el índice por retorno de huéspedes y no obtener mayores ingresos por este concepto pues no son los que más permanecen, por citar un ejemplo. Un resultado favorable puede inferir cierta estabilidad en el funcionamiento, alguna seguridad en niveles futuros de ingresos, menor riesgo de quiebra o de situaciones financieras desfavorables, pronóstico favorable de ventas

futuras, mayor aprovechamiento de capacidad instalada, mejor augurio para el índice de ocupación por habitación, etc.

- Fórmula de cálculo: $ICOpHR = \text{CdHqR}\ x\ IPHpH$
  Dónde: ICOpHR – Ingresos Corrientes Obtenidos por Huéspedes que Retornan.
  CdHqR – Cantidad de Huéspedes que Retornan.
  IPHpH – Ingreso Promedio del Hotel por Huésped.
- Unidad de medida (UM): Pesos y centavos.
- Rango de Comportamiento: Comparando periodos, o con estadísticas de instalaciones semejantes, medias ramales que se publiquen, etc.
- Periodicidad de análisis: Semestral (dos temporadas según el turismo en Cuba).
- Fuente Informativa: Informaciones estadísticas comerciales y económicas.
- Responsable de su elaboración: Departamento Comercial o Relaciones Públicas.

Dimensión medio ambiental (tres indicadores)

7) Nombre del indicador: Indicador del Área en Pro del Medio Ambiente (IAPdMA).

- Premisas: Tener delimitada áreas estructurales que conforman el perímetro total de la instalación, según memoria descriptiva (certificación de planificación física).
- Objetivo: Cuantificar que porciento representa el total de áreas verdes, o con destino y fines ecológicos, con respecto al total del área que ocupa la instalación. Es decir que parte del terreno ocupado por la instalación hotelera se encuentra habilitada, diseñada, concebida para contribuir a la gestión de un turismo ecológico, que tribute a la conservación del medio ambiente. Porciento de áreas con plantas sembradas, que favorecen al cuidado, preservación y mantenimiento del medio ambiente, con respecto al total del perímetro que ocupa el hotel.
- Fórmula de cálculo: $IAPdMA = \frac{\text{TdAVE}}{\text{ATI}}\ x\ 100$

Dónde: IAPdMA – Indicador del Área en Pro del Medio Ambiente.
TdAVE – Total de Áreas Verdes o Ecológicas.
ATI – Área Total de la Instalación.

- Unidad de medida (UM): Por ciento (%).
- Rango de comportamiento: Por rangos establecidos en porcientos y comparando cuando se realicen cambios o modificaciones estructurales.
- Periodicidad de análisis: Al producirse cambios estructurales en la instalación.
- Fuente Informativa: Memoria descriptiva del área física de la instalación.
- Responsable de su elaboración: Departamento de mantenimiento.

8) Nombre del indicador: Indicador Gasto Material en Pro del Medio Ambiente (IGMePMA).

- Premisas: Clasificación contable de inventarios comprados (productos, mercancías o materias primas y materiales) que favorecen o evitan daños al medio ambiente, según sus indicaciones o etiquetado; e igualmente diferenciar los gastos incurridos donde se utilicen o insuman estos recursos. Clasificar el producto en la recepción facilita el poder registrar los gastos diferenciadamente.
- Objetivo: Evidenciar que porciento del gasto material del hotel se ejecuta en pro de favorecer o cumplir con los requerimientos de mantener, proteger y conservar el medio ambiente con respecto a los gastos totales ejecutados para un periodo de tiempo. El objetivo esencial del indicador responde a que los productos que

cumplen los requerimientos mencionados son más costosos que otros que no lo reúnen, por tanto no responden a políticas verdes en favor del ecosistema, o simplemente no lo favorecen. Por tanto, invertir en estos productos demuestra responsabilidad y preocupación por cumplir con estas políticas contemporáneas altamente importantes, un incremento del indicador es muy favorable.

- Fórmula de cálculo: $IGMePMA = \frac{\text{TGCPMA}}{\text{TGCE}}\ x\ 100$

Dónde: IGCePMA – Indicador Gastos Corrientes en Pro del Medio Ambiente.
TGCPMA – Total de Gastos Corrientes en Pro del Medio Ambiente.
TGCE – Total de Gastos Corrientes Ejecutados.

- Unidad de medida (UM): Por ciento (%).
- Rango de comportamiento: Establecer rangos en porcientos y comparar periodos, o con estadísticas que se publiquen o medias ramales al respecto.
- Periodicidad de análisis: Trimestral.
- Fuente Informativa: Información de los Estados Financieros.
- Responsable de su elaboración: Departamento de Economía.

9) Nombre del indicador: Indicador Consumo de Agua Lluvia (ICdALL).

- Premisas: Procede si es posible almacenar agua lluvia para su posterior utilización, establecer y normar los posibles usos en la instalación del agua recuperada y almacenada. Instalar dispositivo metrológico que permita medir el consumo en el hotel del agua lluvia almacenada.
- Objetivo: Evidenciar qué porciento representa el consumo de agua lluvia en el hotel con respecto al consumo total de este líquido. Crecer el indicador favorece porque tributa a conservar el medio ambiente y ejecutar menor costo financiero.
- Fórmula de cálculo: $ICdALL = \frac{\text{CdALL}}{\text{TdCA}}\ x\ 100$
  Donde: ICdALL – Indicador de Consumo de Agua Lluvia.
  CdALL – Consumo de Agua Lluvia (Lts).
  TdCA – Total de Consumo de Agua (Lts).
- Unidad de medida (UM): Por ciento (%).
- Rango de comportamiento: Establecer rango en porcientos y comparar periodos.
- Periodicidad de análisis: Trimestral.
- Fuente Informativa: Informes Estadísticos que se diseñen e implementen.
- Responsable de su elaboración: Departamento de Economía.

CONCLUSIONES

El esquema lógico-metodológico diseñado para construir los indicadores permitió de forma sencilla, rápida y fácil definir o determinar variables económicas, medioambientales y sociales. Los indicadores constituyen herramienta de fácil implementación para iniciar a utilizarlos en medir la gestión, el impacto y los resultados de variables relacionadas con la RSE.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFIC

Alea, A. (2007). *Responsabilidad social empresarial. Su contribución al desarrollo sostenible*. Revista Futuros nro. 17, Vol. (5).

Fernández, A. (2014). *Nuevos enfoques en la Administración del Capital de Trabajo. Conferencia Magistral*, I Taller Sociedad Científica de Finanzas, ANEC Camagüey, Cuba, noviembre.

Machado, E. (2005). *El coeficiente de concordancia en la investigación educativa*. Documento elaborado para el Doctorado Curricular de Pedagogía: Universidad de Santo Domingo.

DATOS DE LOS AUTORES

MARÍA ISABEL MESA BADIA

Lic. en Contabilidad y Finanzas; cursa actualmente la Maestría en Contabilidad Gerencial de la Facultad de Ciencias Económicas, Universidad de Camagüey. Se desempeña como Especialista Comercial en AZUMAT del Municipio Florida. Ha participado en eventos científicos y posee años de experiencia en la actividad azucarera.

ANA MARÍA MENÉNDEZ PAPÍN

Lic. en Contabilidad y Finanzas; cursa actualmente la Maestría en Contabilidad Gerencial de la Facultad de Ciencias Económicas, Universidad de Camagüey. Se desempeña como Económica en la CPA "Mártires de Granada", Municipio Florida. Ha participado en eventos científicos y posee años de experiencia en la actividad contable.

YENNY DE DIOS BARRERA

Lic. en Contabilidad y Finanzas; cursa actualmente la Maestría en Contabilidad Gerencial de la Facultad de Ciencias Económicas, Universidad de Camagüey. Se desempeña como Económica en la CPA "La Cubana", Municipio Vertientes. Ha participado en eventos científicos y posee años de experiencia en la actividad contable.

HECTOR RODRÍGUEZ PÉREZ

Licenciada en Contabilidad y Finanzas. Es Socia y Directora de Supervisión en Confiad. S.R.L. Tiene 15 años de experiencia en la actividad empresarial. Ha desempeñado diferentes funciones como son: Auditor Interno en la Empresa Gráfica de Camagüey, Auditor en BANDEC Camagüey y 11 años como Consultora en CANEC.S.A.

Conflictos de intereses

Los autores se responsabilizan con el contenido del artículo y declaran no tener asociación personal o comercial que pueda generar conflictos de interés en relación con este. Además, certifican que todos los documentos presentados son libres de derecho de autor o con derechos declarados y, por lo tanto, asumen cualquier litigio o reclamación relacionada con derechos de propiedad intelectual, exonerando de toda responsabilidad a la Revista Cubana de Finanzas y Precios.

Contribución de los autores

Conceptualización:	María Isabel Mesa Badia, Ana María Menéndez Papín y Héctor Rodríguez Pérez
Conservación de datos:	María Isabel Mesa Badia, Ana María Menéndez Papín y Héctor Rodríguez Pérez
Redacción – primera redacción	María Isabel Mesa Badia, Ana María Menéndez Papín, Yenny de Dios Barrera y Héctor Rodríguez Pérez
Redacción – revisión y edición	María Isabel Mesa Badia, Ana María Menéndez Papín, Yenny de Dios Barrera
Investigación	Ana María Menéndez Papín, Yenny de Dios Barrera y Héctor Rodríguez Pérez
Metodología	Ana María Menéndez Papín, Yenny de Dios Barrera y Héctor Rodríguez Pérez
Validación	María Isabel Mesa Badia, Yenny de Dios Barrera y Héctor Rodríguez Pérez

Fecha de recepción: 1 de abril de 2023
Fecha de aceptación: 8 de abril de 2023
Fecha de publicación: 14 de abril de 2023