



UNIVERSIDAD
CIENFUEGOS
Carlos Rafael Rodríguez

TRABAJO DE DIPLOMA

Título:

*"Evidencias de violaciones
de la Ética Profesional
en el ámbito contable,
financiero y de imagen
de la Empresa Palmares Cienfuegos"*

Diplomante:

Yudisleidy Luis Andino

Tutor:

*MSc. Deisy Gavín Morales
2007*

Resumen

El presente trabajo titulado: “Evidencias de violaciones de la Ética Profesional en el ámbito contable, financiero y de imagen de la Empresa Palmares Cienfuegos.”

Tiene como objetivos:

- Efectuar un diagnóstico sobre el cumplimiento de la ética en el ámbito contable, financiero y de imagen de la empresa Palmares Cienfuegos.
- Desarrollar una propuesta para el mejoramiento ético profesional de la empresa Palmares Cienfuegos.

El trabajo se estructuró del siguiente modo:

Capítulo I: Fundamentación teórica.

Capítulo II: Diagnóstico para determinar las violaciones éticas en el ámbito contable, financiero y de imagen de la empresa Palmares Cienfuegos.

Capítulo III: Propuesta para el mejoramiento ético del proceder de trabajadores, directivos y cuadros de la empresa palmares Cienfuegos.

Para el desarrollo del mismo se aplicaron diferentes herramientas investigativas como son criterio de expertos, encuestas, entrevistas, trabajo en grupo, etapa de observación, método estadístico, tormentas de ideas, método de diagnóstico.

Todo esto propició la determinación de las violaciones éticas tangibles en el ámbito contable, financiero y de imagen, en las diferentes unidades de la Empresa Palmares la cual presta servicios extrahoteleros al turismo.

Este trabajo reviste gran importancia para la Empresa y para el sector turístico ya que demuestra como se violan los preceptos éticos con sistemática y no se acciona al respecto, por desconocimiento de esta disciplina, y cuánto afecta el renombre comercial de las unidades de Palmares, lo cual constituye un activo fijo intangible que genera utilidades y a su vez la imagen que se gana con prestigio, garantiza la continuidad de la misma hacia el futuro. También se realiza una propuesta de acciones para el mejoramiento ético de esta empresa lo cual es de amplia aplicación y ayudará a la instrumentación de la resolución 297/03 del MFP. Actualmente se

encuentra en fase de implementación por parte de algunas unidades de la Empresa de Servicios Extrahotelero de Palmares.

Summary

The present work named "Violation's evidence of the professional ethics in the financial branch and the imagen of the firm Palmares Cienfuegos".

It's objectives are:

- Make a diagnosis about the professional ethics in the financial branch fulfilment and the imagen of the firm Palmares Cienfuegos.
- Make an offer for the Professional ethics improvement y de company.

The work's structure is:

Chapter I: Theory Basis

Chapter II: Diagnosis to determine the ethics violations in the financial branch and the imagen of the firm Palmares Cienfuegos.

Chapter III: The offer for the ethics` improvement of the directives and workers` behaviour in the company.

To developed this kind of work some tools for the investigations were used such as: interviews, brain storm, diagnosis method, stadistical method, the observation, the group work and the criterion of the experts.

Through all these procedures we determined the ethics violations in the financial stage and the imagen of the different branches of the company which do a favor to the tourism's services.

This work has a especial importance for the firm and for the touristic industry because it demonstrates how the ethic's precepts are violated frequently and it can't avoid because of the ignorance of this training and how it affects the company, its imagen and the prestige.

Actually, there is an action's offers for the ethics improvement of the firm which it helps to put in practice 297/03 MFP resolution. All these should be very usefull for the Palmares Cienfuegos Company in the future.

Índice

	Pág.
Introducción	I - V
Capítulo I: Consideraciones Generales sobre el tema de Investigación.	
1.1 Antecedentes de la Ética	1
1.1.2 Situación Actual	1-2
1.2 ¿Qué es la Ética? Definiciones	2-3
1.2.1 Categorías Fundamentales de la Ética	3-4
1.3 Los Valores y Principios de la Ética	4
1.4 ¿Qué es la Moral?. Definiciones	4-5
1.4.1 La Moral como Forma de Conciencia Social. Su estructura	5-6
1.4.2 Valores y principios Ético- Morales	6-7
1.4.3 Papel de la Ética en el Desarrollo Social.	7
1.5 Relación de la Ética con otras disciplinas.	7-9
1.5.1 La Moral y la Ética en el Contador.	9
1.5.2 Aplicación de la Ética	9
1.5.3 EL Porvenir de la Ética	9-10
1.6 Ética Profesional	10-11
1.6.1 La Ética Profesional del Contador y su Responsabilidad en la Empresa	11-12
1.6.2 Las relaciones humanas del Contador con sus superiores y subordinados	13-14
1.6.3 Los principios de la Ética Profesional	14
1.7 La Profesionalidad	14
1.7.1 Presentación de Información	15
1.7.2 La Competencia Profesional	15
1.7.3 La Confidencialidad	16
1.7.4 Ética Profesional del Contador en el Siglo XXI	16-17
1.7.5 Importancia de la Ética Profesional	17-18
1.7.6 La Ética en el Turismo	18
1.8 Los Códigos de Ética	18-21
1.9 Resolución de Conflictos Éticos	21-23
1.10 Técnicas para la recolección y elaboración de la información	23-25

1.10.1 Cuadrante de navegación	25
1.10.2 Equilibrio Financiero	26
1.10.3 Análisis del Capital de Trabajo	27
1.10.4 La entrevista y el cuestionario	28-29
1.10.6 Validación por criterio de expertos	29-30

Capítulo II: Diagnostico de evidencias tangibles de violaciones de la Ética Profesional

2.1 Reseña Histórica	31
2.2 La Sucursal cuenta con una estructura como se describe a continuación	32
2.2.1 Misión, Visión, Objeto Social de la entidad	32-34
2.3 Para diagnosticar la situación actual de la nueva empresa Palmares se comienza con los Resultados Económicos	34-37
2.4 Razones Financieras	37-39
2.4.1 Capital de Trabajo	39
2.5 Equilibrio financiero	40-41
2.6 A Evidencias de violaciones de la Ética.	41-79
2.6.1 Evidencias tangibles de violaciones de la ética Profesional	79-80

Capítulo III: Propuesta de acciones para el mejoramiento ético profesional de la entidad

Propuestas para el mejoramiento ético del proceder de trabajadores, directivos y cuadros de la Empresa Palmares en Cienfuegos.	81-90
--	-------

Conclusiones

Recomendaciones

Referencias Bibliográficas

Bibliografía

Anexos

Introducción

Durante los últimos años el tema de la Ética ha venido a ocupar un lugar central en todo el quehacer humano. Su presencia avasallante obedece a la preocupación compartida por distintos sectores y al urgente reclamo que se hacen desde diferentes disciplinas, ante el avance incontenible del mercado, como único referente desde el que se mide y evalúa todo cuanto hacen o dejan de hacer los seres humanos en este temprano siglo XXI.

La Ética es una de las ciencias más antiguas y es la parte de la Filosofía que trata de la moral y las obligaciones de los hombres. Asume un papel normativo, que expresa el ideal moral de cada sociedad. La ética profesional no está alejada de las normas de cortesía y amabilidad y la falta de esta denota falta de profesionalidad.

Valorando ante las nuevas circunstancias del entorno en que se desempeña el empresario y profesional cubano, es imprescindible detenernos en el papel de la responsabilidad social y de la ética empresarial para nuestro país; nos enfrentamos a un mundo cargado de utilitarismo, donde el peligro del “Vale Todo” nos afecta a diario, y es por ello que consideramos útil abordar estas temáticas con el enfoque reflexivo que ellas requieren.

El hecho de que actualmente muchas empresas cubanas estén autorizadas para la realización de actividades de comercio exterior, empresas mixtas nos obliga y apremia para fomentar la capacitación de un hombre de negocios más preparado en el sentido de la responsabilidad y el desempeño ético de su profesión.

En nuestro país existe el **CÓDIGO DE ÉTICA DE LOS CUADROS DEL ESTADO CUBANO**, como documento que formula valores y principios sustentados por la Revolución y que se inscribe en el conjunto de acciones éticas a las que convoca la Revolución Socialista por su propia naturaleza popular y sus humanos objetivos estratégicos.

Estos constituyen, como señala el propio documento, un culto a la dignidad y sensibilidad humana desde posiciones marxistas leninistas, en síntesis con la más avanzada tradición nacional que al sentir de José Martí considera que “Todo hombre está obligado a honrar con su conducta privada, tanto como con la pública, a su Patria”. (Ver Anexo No.1: “Código de Ética de los Cuadros del Estado Cubano”).

En su sentido más puro, la ética no debe ser objeto de reglamentación, pero la necesidad de tener un Código de Ética Profesional, nace de la aplicación de las normas generales de conducta que debe ser observada en forma permanente por todos los Profesionales en su práctica diaria frente al público en general.

La Ética Profesional es una esfera de la investigación ética que tiene planteada tareas específicas acorde con las necesidades derivadas de las diferentes profesiones; ella persigue como objetivo perfeccionar el ejercicio de los deberes de las distintas profesiones y cubrir los requerimientos éticos de las mismas, para responder ante la sociedad con elevados niveles de competencia técnica y científica que conlleven a poner todo su saber y sus acciones en beneficio del hombre. No cabe duda, que quienes desempeñan una profesión, están obligados a responder ante la sociedad por el ejercicio de la misma, de manera responsable y cabal.

Situación Problemática

La necesidad de desarrollar la ética profesional en el sector del turismo es una verdad indiscutible ya que actualmente se evidencian problemas que demuestran la falta de esta preparación por los clientes internos de las diferentes entidades del sector y específicamente se agudiza en las de carácter extrahotelero.

La falta de prestigio e imagen según criterios no oficializados de algunos clientes de la entidad Palmares Cienfuegos, ha motivado la necesidad de efectuar un diagnóstico que determine evidencias tangibles que demuestren donde se encuentran los problemas éticos tanto en el ámbito contable, financiero como de imagen, que afecta la empresa.

Problema Científico

La no existencia de evidencia tangible, de violaciones de preceptos éticos en la entidad de Palmares en Cienfuegos, limita el accionar por parte de la dirección en diferentes unidades de la misma.

Hipótesis

A partir de la determinación de las evidencias tangibles de violaciones sobre los preceptos éticos en la Empresa Palmares de Cienfuegos en el ámbito contable, financiero y de imagen, facilitará la aplicación de acciones que ayuden al mejoramiento ético profesional de los trabajadores, cuadros y directivos de dicha Empresa.

Objetivo General

- Determinar las evidencias tangibles de las violaciones de la ética profesional en el ámbito contable, financiero y de imagen del Grupo Empresarial Extrahotelero Palmares Cienfuegos.

Objetivos Específicos

- Identificar las evidencias tangibles de violaciones de los preceptos éticos en el ámbito contable, financiero y de imagen.
- Efectuar propuesta de acciones a la dirección para el mejoramiento ético-profesional de la Empresa Palmares en Cienfuegos.

Esta investigación se puede identificar como un tipo de investigación exploratoria porque examina un tema muy poco estudiado o que no ha sido abordado antes

Criterios: Para evaluar el potencial de investigación.

Conveniencia: Para determinar las evidencias de violaciones de la ética profesional en la Empresa objeto de estudio.

Relevancia social: Tiene un amplio alcance social ya que repercute en el cliente externo, el cual viaja el mundo y multiplica de boca a oído su percepción sobre la satisfacción del servicio recibido.

Implicaciones prácticas: Puede ayudar a resolver un problema práctico, que es el control de los recursos, el mejoramiento del clima laboral, la capacitación de los

trabajadores sobre la temática objeto de estudio, elevar la exigencia para el cumplimiento de los códigos de ética por parte de los cuadros y directivos de la Empresa.

Valor Teórico: La reflexión y valoración de los diferentes preceptos de los códigos de ética y como instrumentar los mismos en el colectivo laboral.

Resultados Esperados

Obtener todas las evidencias suficientes para su posterior análisis y efectuar una propuesta a la entidad que le permita accionar sobre los problemas existentes para eliminarlos paulatinamente, lo que redundará en la imagen y prestigio de la misma.

Importancia de la Investigación.

Para el Sector Turístico en la provincia de Cienfuegos y específicamente en la entidad extrahotelera de Palmares es de suma importancia la investigación acerca de la Ética de sus trabajadores o la falta de ella en el desempeño de su profesión así como en otras esferas de la vida ya que este sector es uno de los eslabones más importantes para el desarrollo de la economía de nuestro país y por ello se debe garantizar el estricto cumplimiento de reglamentos, leyes, normas, resoluciones y los códigos de ética para elevar la calidad de los servicios y así prestigiar el Turismo Cienfueguero.

Es importante resaltar que esta investigación aportará a la entidad herramientas, acciones a tomar entre otros para combatir la falta de ética, los malos procedimientos, las malas acciones por parte de algunas personas que de una u otra forma afectan el curso a seguir por dicha entidad.

Se realizó una extensa revisión de bibliografía y actualizada por demás.

Para llevar a cabo esta investigación se utilizarán programas como: El Microsoft Word, para el procesamiento de la información se emplearán métodos estadísticos y el SRSS para luego arribar a conclusiones.

Como Variables.

- Encuestas.
- Entrevistas.
- Criterio de Expertos.
- Etapa de Observación.
- Taller
- Métodos estadísticos

Capítulo I: Consideraciones Generales sobre el tema a Investigar.

1.1 Antecedentes de la Ética

La palabra Ética proviene del griego Ethos, y la Moral del latín Mores. Cuando en la Grecia clásica se hablaba de “Ethos” se señalaban con ello el carácter de una persona, su modo característico, y, bajo otra acepción sus costumbres y hábitos. Éste carácter podría ser considerado como conveniente o inconveniente para la vida en la sociedad, como bueno o malo. Así que la palabra ética acabó reservándose para referirse específicamente a las acciones buenas o malas de la forma característica de obrar de las personas.

Cuando Cicerón necesitó expresar esta misma idea, traducirla al latín, utilizó el término “Mores” que significa costumbres. El bien y el mal carácter de las personas se convertían en las buenas y malas costumbres. Por lo tanto, en la intención de los humanos, ética (Ethos) y moral (Mores) eran palabras sinónimas, significaban lo mismo pero en las mores el factor social pasaba a predominar.

En el desarrollo posterior, éstos términos tenían que referirse a más de un ámbito del problema; por una parte a los personales: por otra a las sociales, y, además, con ellos interferían los políticos. En muchas ocasiones se diferenciará entre ética frente a la política, o entre moral frente a la política ⁽¹⁾.

1.1.2 Situación Actual

Actualmente, la ética se ha desvirtuado en gran medida. Muchos atribuyen este deterioro al adelanto científico-tecnológico, y a la sustitución de la máquina por el hombre.

Ciertamente, la tecnología suprime una parte importante del acercamiento directo entre los individuos, pero no puede afirmarse que el desarrollo tecnológico constituya la causa para la desvalorización de los deberes morales del individuo, aunque se manifiesta como una inquietud dentro de los procesos personales para con la comunidad.

El problema no está en el desarrollo *in situ*, porque esto implicaría retroceder arcaicamente, sino en comprender e interpretar los nuevos fenómenos que surgen producto del desarrollo, así como enmarcarlos contextualmente en cada disciplina del quehacer científico para propiciar un espacio de acuerdos y manejos basados en los deberes éticos, que incluyen desde la utilización de un artefacto hasta la entrega de nuevos productos y servicios para la sociedad ⁽²⁾.

En nuestro país el tema de la Ética es de gran importancia porque la educación personal de cada individuo es el capital más importante de que dispone la sociedad y por tanto debe entrenarse adecuadamente ⁽³⁾.

1.2 ¿Qué es la Ética? Definiciones

Según Fernando Gonzalo Ramírez: La ética es la ciencia que trata sobre la moral (moralidad). Como filosofía de la moral, se pregunta: por qué se consideran válidos unos comportamientos y otros no; compara las pautas morales que presentan diferentes personas o sociedades, busca su fundamento y legitimación; investiga aquello que es específico al comportamiento moral; enuncia principios generales y universales inspiradores de toda conducta ⁽⁴⁾.

Armando Álvarez Gómez: La ética es hermandad, es coexistir con todos en el lugar y tiempo que definamos, dignificando nuestra existencia ⁽³⁾.

Yaniris Rodríguez Sánchez: La Ética es un conjunto de normas a saber, principio y razones que un sujeto ha realizado y establecido como una línea directriz de su propia conducta ⁽²⁾.

Tomando en cuenta los criterios expuestos, puedo definir la Ética como la ciencia de la conducta humana, que estudia el actuar de los hombres frente a nosotros mismos y frente a la sociedad. Es decir siempre la verdad, hacer bien, actuar con responsabilidad, dignidad, honestidad y por sobre todas las cosas, respetar a nuestros semejantes.

Tan antiguo como la misma humanidad, es el interés por regular, mediante normas o códigos, las acciones concretas de los seres humanos; en todas las comunidades, pueblos, sociedades y culturas, existen prescripciones para un buen comportamiento, las mejores prácticas y prohibiciones que definen su ética y moral ⁽⁴⁾.

Se dice que la ética es una ciencia, porque es una disciplina racional ya que parte de los actos humanos y los transporta hasta llegar a sus principios. Es un conjunto de conocimientos sistemáticos, metódicos y racionales basados en la experiencia y fundados en principios ⁽⁵⁾.

1.2.1 Categorías Fundamentales de la Ética

Son los conceptos más generales de la ciencia ética, que refleja lo fundamental de la moral en su desarrollo y representan los aspectos esenciales de la actividad, conciencia y relaciones morales.

Constituyen el conjunto de conceptos que sirven como criterios más generales de la valoración moral.

Las categorías éticas fundamentales son:

El bien y el mal, el deber, el honor, la dignidad, el sentido de la vida y la felicidad.

El bien y el mal son las dos categorías ético-morales más universales que expresan la valoración de la conducta de los individuos, grupos o clases de la sociedad.

El bien:

Es aquella cualidad que la sociedad o grupo social considera digno imitar. El contenido del bien descansa en todo lo que ayude al progreso social y a elevar la esencia humanística del hombre.

El mal:

Es la expresión generalizada de lo inmoral, digno de condena. Es aquello que contradice las exigencias de lo moral y lo constituyen las cualidades morales negativas. Por tal razón algunos autores entienden por mal, al conjunto de conductas

que obstaculizan el progreso social y el crecimiento humanitarismo entre los hombres ⁽⁶⁾.

Con respecto al bien y al mal el estudio de la ética debe ser muy cuidadoso, y esto se debe a que el hombre es un ser social y cada sociedad tiene sus propias concepciones de lo bueno y lo malo, aunque muchas veces se asemejan. Con respecto a que valores debe asumir el hombre para conseguir el bien, el estudio ético se preocupa de las circunstancias o del medio ambiente en que se den, como lo es el de un profesional ⁽⁷⁾.

1.3 Los Valores y Principios de la Ética:

✚ Los Valores:

Son fenómenos de la conciencia social, que expresan en forma ideal los conceptos del bien y el mal, los ideales, las normas y los principios morales.

✚ Los Principios éticos:

Son ideas que sirven de guía, reglas fundamentales de conducta, se dominan también como máxima y se entienden como normas éticas que caracterizan las relaciones entre los miembros de la sociedad. Constituyen exigencias morales que regulan la conducta de los hombres mediante prescripciones y prohibiciones generales hacia los actos.

Estos principios o normas no se autorizan por el poder del Estado, sino por la fuerza de la costumbre y la opinión pública ⁽⁶⁾.

1.4 ¿Qué es la Moral?

Armando Álvarez Gómez: La Moral es una forma de la conciencia social que desempeña una función reguladora de la conducta de los hombres en todas las esferas de la vida social ⁽³⁾.

Hans Contreras Pulache: La Moral es el hecho real que encontramos en todas las sociedades, es un conjunto de normas a saber que se transmiten de generación en generación que evolucionan a lo largo del tiempo y poseen fuertes diferencias con respecto a las normas de otra sociedad y de otra época histórica ⁽⁷⁾.

Se puede definir a la Moral como el conjunto de normas, principios que va adquiriendo el hombre a lo largo de la vida. Valores que pasa de generación en generación y otros nuevos que se van creando.

La moral se refiere a la conducta humana; es una forma específica de la conciencia social que deriva de principios, normas y criterios valorativos que regulan la conducta del individuo como integrante de una sociedad. Toda persona asume determinados criterios morales que adquiere, mediante el aprendizaje, a lo largo de su vida y que le indican "lo que es debido", lo que es bueno o malo ⁽⁸⁾.

Es necesario tener en cuenta la importancia de la moral dentro de la ética como núcleo fundamental teniendo en cuenta que todo ser humano posee unos principios y normas que conllevan a lo moral y son establecidos desde la procreación basado en las mismas costumbres que se posean y en cuanto a la ética debemos definirla como el comportamiento en general del ser humano ⁽⁹⁾.

1.4.1 La Moral como Forma de Conciencia Social. Su estructura

Es una forma de la conciencia social que desempeña una función reguladora de la conducta de los hombres en todas las esferas de la vida social. (La existencial, familiar, laboral, profesional). Se diferencia del derecho porque el cumplimiento de sus requisitos es controlado por todos a través de la valoración social, con la aprobación o condena de los actos realizados.

La moral incluye procederes aceptados o reprobados por la sociedad, modelos de conducta, costumbres o actuaciones propias de un individuo, grupo social, sector, clase. Región, país o de una época. Se presenta a través de normas, principios y conceptos acerca del bien y el mal, sobre lo que se debe o no se debe hacer.

La moral como fenómeno social complejo, contiene en su estructura, los siguientes elementos:

La conciencia moral:

Refleja la realidad social en un conjunto de sentimientos, ideas, puntos de vista, concepciones y convicciones que se ponen de manifiesto y reflejan el ser social de forma de valores (principios, normas, lo bueno, lo malo, lo justo, etc.).

+ La actividad moral:

Abarca los actos de conducta, las acciones humanas que solo pueden realizarse en el marco de las relaciones morales.

+ Las relaciones morales:

Son objetivas y aparecen como necesidad de hacer concordar los intereses individuales y sociales en la convivencia social, ellas se concretan y materializan en la actividad social.

1.4.2 Valores y principios Ético- Morales:

Entre los fundamentales Valores y Principios Ético-Morales se encuentran: La fidelidad, el patriotismo, la veracidad, la honradez, el sentido de la responsabilidad, la austeridad, el respeto, la solidaridad, la integridad, la disciplina del trabajo, la comprensión, la gratitud, la cortesía, el bien común, la justicia y otros muchos de verdadera importancia, para desarrollar e inculcar convicciones y conductas que eleven al hombre y hagan crecer la sociedad ⁽¹⁰⁾.

Relación entre la Ética y la Moral.

+ La ética no puede existir sin la moral.

+ Una es la ciencia y el otro es el objeto de la ciencia.

+ La moral es interna y no puede autoevaluarse. No así la ética que es el comportamiento externo.

+ Cuando el acto moral se exterioriza, pasa a ser un *acto ético*, por ello no siempre un acto moral es ético y lo ético no es siempre moral. Pero no podría existir la ética sin la moral, pero si la moral sin la ética.

+ La ética es heterónoma (se impone) la moral es autónoma (es interna, y no se impone) ⁽¹¹⁾.

A menudo confundimos la moral con la Ética, pero debemos recordar que moral es el conjunto de reglas, valores, prohibiciones y tabúes procedentes desde fuera del hombre, es decir que le son inculcados o impuestos por la política, las costumbres sociales, la religión o las ideologías. En cambio la ética siempre implica una reflexión

teórica sobre cualquier moral, una revisión racional y crítica sobre la validez de la conducta humana. La Ética es parte de la filosofía que trata de la moral y las obligaciones del hombre ⁽¹²⁾.

1.4.3 Papel de la Ética en el Desarrollo Social.

La ética como necesidad del desarrollo va encaminada, no solo a controlar, normar y cuidar que la actitud de los hombres se enfile cada vez más hacia su mejoramiento humano, sino que además desempeña un papel de gran importancia para lograr una organización social más coherente y justa ⁽⁶⁾.

1.5 Relación de la Ética con otras disciplinas.

Relaciones entre la Ética y el Derecho.

El derecho es un conjunto de normas que rigen la conducta humana y en esto se parece a la Ética, sin embargo, difieren entre las normas propias de cada una. Existen cuatro diferencias principales:

1. Las normas de la Ética son autónomas (cada individuo debe darse sus normas propias) y las del Derecho son heterónomas (las normas provienen de una autoridad diferente al individuo).
2. Las normas de la Ética rigen aspectos internos y las del Derecho aspectos externos.
3. Las normas de la Ética son unilaterales (el cumplir una norma no implica el surgimiento de un derecho o una obligación por parte de otras personas), y las del Derecho son bilaterales (una obligación implica un derecho y viceversa).
4. Las normas de la Ética son incoercibles (aún cuando tienen un carácter obligatorio, generalmente no conllevan un castigo explícito en el caso de no cumplirlas) y las del Derecho son coercibles (la autoridad que ha establecido ciertas normas civiles, tiene la facultad de exigir el cumplimiento de ellas, y para llevar a cabo dicha tarea, impone vigilancia, fiscalización, sanciones, etc.).

Relaciones entre la Ética y la Economía.

La Economía es la ciencia que trata de la producción, distribución y consumo de los bienes materiales. Sus temas son, el trabajo, la mercancía, el dinero, la ganancia, la utilización del trabajo, el comercio, etc. La Ética relacionada con esta ciencia en el aspecto de la vida del ser humano: su subsistencia, sus problemas pecuniarios, su lucha diaria por el alimento, la vivienda y la ropa.

También como la Economía presenta un modelo ideal que hay que cumplir, como si fuera un proyecto que seguir como la ley de la oferta y la demanda aquí entra también la Ética ya que en más de una ocasión el modelo económico es el relato de una serie de abusos, como suele ser en la ley citada anteriormente.

Los dos modelos, el económico y el Ético tienen que ir entrelazados para así evitar la explotación del trabajador, la marginación del asalariado, la usura en los intereses cobrados a los países del Tercermundistas, la colonización del trabajo, la producción y el gobierno de los países débiles. En fin la Ética tiene mucho que hacer en el campo de la Economía.

Relaciones entre la Ética y la Pedagogía.

La Pedagogía es el estudio de la educación, el significado de la palabra educación proviene del vocablo educere, que significa conducir, guiar y también sacar hacia fuera, desarrollar lo que está implícito. También consiste en lograr que una persona haga, por sí misma, lo que debe hacer. En sí la educación es una disciplina que complementa a la Ética y viceversa. La Ética dicta que es lo que hay que hacer, en tanto que la educación muestra el modo en que podemos lograr lo propuesto por la ética. La educación es un arte en tanto que la Ética es una ciencia.

Relaciones entre la Ética y la Religión

La Ética se relaciona con la religión en la siguiente manera:

Una persona que mantiene un contacto íntimo con Dios, normalmente obtiene en ese contacto la guía personal de su conducta correcta, se contacta simultáneamente el Ser absoluto, el terreno de los valores y la fortaleza de conducirse en la vida cotidiana.

La Religión institucionalizada contiene una serie de preceptos, la mayoría de ellos con un alto valor moral, como son la caridad, la humildad, el sentido comunitario, la compasión, la piedad, etc. ⁽¹³⁾.

1.5.1 La Moral y la Ética en el Contador.

Siendo la ética una ciencia aplicada al arte de vivir, y la moral el conjunto de hechos psicológicos que dignifican la vida, nada se opone a que pensáramos, en el sentido de aplicar conjuntamente la moral y la ética a la profesión contable

1.5.2 Aplicación de la Ética.

Todas las carreras liberales tienen que estar ajustadas a normas fundamentales tendientes a su perfeccionamiento moral. En esta virtud, la carrera de contabilidad no escapa a estos lineamientos porque mientras mejor formación ética tienen sus ejecutores, en esa misma proporción habrá una mejor aplicación de las reglas que hacen cumplimiento eficaz de la carrera.

Toda actividad del contador debe ajustarse armónicamente a las normas de moralidad, para de esta manera darle prestigio, enaltecer la carrera y por consiguiente merecer la aceptación general en el ámbito donde es aplicada ⁽¹⁴⁾.

1.5.3 EL Porvenir de la Ética.

Referirse al porvenir de la ética parece dar por supuesto que se avecinan nuevos valores fundamentales y que cabe esperar (sea con temor o con esperanza) un nuevo tipo de moralidad.

Los hábitos eróticos, las ideologías políticas, las relaciones familiares, las posibilidades creadoras o destructoras de la ciencia aplicada, todo ello en vías de acelerada modificación, darán lugar a códigos de conducta distintos a los usados por nuestros padres y no digamos por nuestros abuelos.

Lo que ayer producía escándalo, hoy es moda disfrutada sin escrúpulo; comportamientos que ayer eran tenidos por normales y hasta edificantes, hoy parecen impropios o brutales. En este sentido un estudio sobre el porvenir de la ética podría ser algo así como una escala futuroológica que intentase prefigurar los usos cuya valoración va a experimentar un alza y aquellos que decaerán paulatinamente en el aprecio público ⁽¹⁵⁾.

1.6 Ética Profesional.

¿Qué es eso de Ética Profesional?

La ética profesional es reconocida como la ciencia normativa que estudia los deberes y los derechos de los profesionales en el cumplimiento de sus actividades profesional

A la Ética Profesional también se le conoce como Deontología Profesional ya que se encarga del estudio y tratado de los deberes y comportamiento de los Profesionales en el desempeño de sus actividades Profesionales y personales. El término Deontología proviene de la voz Deon, de donde deonto significa obligación, deber; y logia expresa conocimiento, estudio. Este término fue introducido por Bentham que lo utilizó para designar la doctrina de la moral en su conjunto. La deontología es la teoría de los deberes particulares propios de una profesión.

El concepto Deontología puede definirse como el conjunto de principios éticos asumidos voluntariamente por quienes profesan una determinada Profesión, por razones de integridad, de profesionalismo y de responsabilidad social. La deontología implica un compromiso de identidad con el rol que cumplen en la vida social. Es un conjunto de comportamientos exigibles a los Profesionales, aún cuando muchas veces no estén codificados en una reglamentación jurídica.

La Ética Profesional es la ética en sí aplicada al ejercicio de una Profesión y comprende los principios de la actuación moral de todos sus miembros, en las circunstancias peculiares en que sus deberes profesionales los colocan ⁽¹²⁾.

La ética profesional tiene como objeto crear conciencia de responsabilidad, en todos y cada uno de los que ejercen una profesión u oficio, esta, parte del postulado de que todo valor esta íntimamente relacionado con la idea de un bien ⁽¹⁶⁾.

La profesión; “La dedicación idónea, habitual e interesante del individuo a determinada actividad en base a la educación, la formación y el perfeccionamiento” ⁽¹⁷⁾.

Las personas que ejercen una Profesión en las que ofrecen sus conocimientos y habilidades al servicio de otros, tienen responsabilidades y obligaciones con todos los sectores y personas que confían en su trabajo, por lo que es imprescindible para

estos Profesionales la aceptación y el cumplimiento de las Normas de Ética que regulan su relación con sus Clientes, Empleadores, Empleados, Estado y Público en general, por lo que se hace necesario que exista un Código que contenga las normas generales de conducta aplicables a la práctica diaria de la Profesión ⁽¹²⁾.

“La Profesión puede producir beneficios incalculables a la sociedad, si la misma es llevada con dignidad, respeto y gran sentido humano y, sobre todo, si es realizada con vocación y altura profesional. La profesión implica también el espíritu de servicio. El profesional medico, ingeniero, abogado, contable, etc. que en sus funciones no mire más que el aspecto económico o remunerario de su trabajo, será siempre un mediocre profesional” ⁽¹⁸⁾.

1.6.1 La Ética Profesional del Contador y su Responsabilidad en la Empresa.

El ejercicio de la Ciencia Contable constituye una profesión que tiene como objetivo satisfacer las necesidades de información sobre las organizaciones sociales de los distintos agentes de la sociedad, lo cual se logra mediante la cuantificación de hechos socio- económicos, a fin de producir información para controlar, planificar, medir y optimizar la gestión, para la efectividad y oportunidad de las decisiones.

El Contador tiene un papel importante en la sociedad. Los inversionistas, acreedores, y otros sectores de la comunidad de negocios, además, del gobierno y público en general, confían en los Contadores para tener una sólida información financiera y el consejo competente acerca de una variedad de materias en negocios e impuestos. La actitud y comportamiento de los Contadores al proporcionar tales servicios, tiene un impacto en el bienestar económico del país.

Los profesionales de la Ciencia Contable toman decisiones e inducen a otras personas a tomarlas, por lo que la información que producen debe reunir características de veracidad, oportunidad, objetividad, confiabilidad, verificabilidad, de tal manera que sus servicios se conduzcan bajo la guía de las virtudes morales como la prudencia, la justicia, la fortaleza y la templanza.

La sociedad, en general, y las empresas, en particular, son unidades económicas sometidas a variadas influencias externas. El Contador, en el desarrollo de su actividad profesional, deberá utilizar en cada caso los métodos de análisis y

evaluación más apropiados para la situación que se presenta, dentro de los lineamientos dados por la profesión y podrá, además, recurrir a especialistas diferentes a la Contaduría y a la utilización de todos los elementos que la ciencia y la tecnología ponen a su disposición ⁽¹²⁾.

Pero el Contador no solo debe ser responsable en su trabajo igualmente debe ser integro como persona, en todo el sentido de la palabra desde la universidad debe dar muestra de la formación ética y de los valores que se cimientan en él, debe estar acompañado de constancia, orden, claridad, limpieza, trabajo, puntualidad, dedicación, sencillez, precisión, dominio de la profesión, accesible, cortes, tener proyección, ser culto, intelectual, social como persona, entusiasta, optimista, un contador ágil, dinámico, comprensivo, humano, responsable, respetuoso, discreto, ético, amplio de criterio, independiente mentalmente, honrado, confiable y un sinnúmero de cualidades que llenarían las expectativas de los clientes, aceptando permanentemente el desafío del conocimiento y con voluntad para alcanzar siempre el éxito ⁽¹⁹⁾.

El Contador debe tener presente los principios que el código de ética profesional señala en la relación con los clientes:

- ✚ Conocer a fondo los problemas de la empresa.
- ✚ Infundir confianza al cliente en cuanto a la obligación de guardar el sigilo profesional.
- ✚ Se podrán hacer consultas a otros colegas, sin relevar nombres de la empresas o clientes de que se trate.
- ✚ Se debe aceptar o rechazar un futuro cliente, teniendo en cuenta tanto a la persona que lo solicita, como a la preparación técnica del Contador que prestara el servicio.
- ✚ Se deberá fijar sin que sea el fin principal.

1.6.2 Las relaciones humanas del Contador con sus superiores y subordinados.

Con frecuencia se encuentra el Contador entre el cuadro jerárquico del organigrama de la empresa.

Técnicamente quizás no sea difícil determinadas responsabilidades de dirección en una empresa pero desde el punto de vista ético debe ser muy cuidadoso en las decisiones que apoya de sus superiores o de las que toma en el área de responsabilidad que le corresponde.

Esta claro que ningún Contador, ni directivos de las áreas económicas, puede dejarse evadir por pasiones mal orientadas, por cumplir una tarea que le ha encargado su superior; si eso implica comprometer la moraleja la empresa y su prestigio y con el suyo, el de sus colegas; se debe eliminar para estos especialistas “Vale todo” bajo presión y de esto depende el futuro de las empresas cubanas donde debe reinar la honradez, la dignidad, la eficiencia, la calidad, la profesionalidad que debe caracterizar a nuestros especialistas es lo menos que se debe hacer como agradecimiento a la preparación intelectual y técnica que la Revolución Cubana nos ha garantizado.

Con los subordinados.

El Contador generalmente podrá verse al frente de personas en cuanto a dirección y supervisión se refiere, por lo menos de las siguientes formas:

- ✚ Gerente o Director.
- ✚ Contador Principal.
- ✚ Jefe de algún departamento.
- ✚ Auditor Interno.

Aparte de los conocimientos científicos y técnicos que se deba aplicar en cada caso, en gran medida su éxito estará en la buena aplicación de las técnicas o normas de relaciones humanas.

Es evidente que si se trata de un Gerente o Director, abarca la totalidad del organigrama de la empresa, y los problemas de relaciones personales implican muchos aspectos que posibiliten al jefe de un departamento no se le presenten; así,

los problemas del auditor interno serán diferentes también a los problemas de los dos anteriores ⁽²⁰⁾.

1.6.3 Los principios de la Ética Profesional.

- ✚ **Independencia, integridad y objetividad:** Un contador debe mantener su integridad y objetividad.
- ✚ **Normas Generales y Técnicas:** Un contador debe observar las normas de la profesión de carácter técnico y luchar de continuo par mejorar su capacidad y la calidad de sus servicios.
- ✚ **Responsabilidad para con los clientes:** Un contador debe ser imparcial y sincero con sus clientes, servirles lo mejor posible de acuerdo con su capacidad y tener como precaución principal que sus máximos beneficios se derivan de sus responsabilidades para con el público.
- ✚ **Responsabilidades para con los colegas:** Un contador debe comportarse de manera que estimule la cooperación y las buenas relaciones entre los integrantes de la profesión.
- ✚ **Otras responsabilidades y prácticas:** Un contador debe comportarse de manera que eleve el prestigio de la profesión y su capacidad de servir al cliente. La educación continua es fundamental para el contador que quiere lograr los requerimientos de la competencia.

1.7 La Profesionalidad

Puede pedírsele a un Contador empleado en la industria, el comercio, el turismo, el sector público o la educación, que realice tareas significativas para las que no haya tenido suficiente entrenamiento específico o experiencia; al hacerse cargo de dicho trabajo, el Contador no deberá engañar a su superior sobre el grado de pericia o experiencia que posee.

1.7.1 Presentación de Información

Se espera de un Contador Profesional que presente información financiera en forma completa, honesta y profesional y de manera tal que sea comprendida en su contexto.

La información financiera y no financiera deberá mantenerse de manera que describa claramente la verdadera naturaleza de las transacciones, activos o pasivos del negocio y que clasifique y registre las partidas de una forma apropiada y oportuna y los Contadores Profesionales deberán hacer todo lo que esta dentro de sus posibilidades para asegurar que así sea.

1.7.2 La Competencia Profesional

Los contadores profesionales no deben ostentarse como poseedores de habilidades o experiencias que no tienen; la competencia profesional se puede dividir en dos fases separadas:

- ✚ Obtención de competencia profesional: requiere primeramente un alto nivel educacional general, seguido por educación específica, entrenamiento y examen en las materias profesionales de relevancia, y ya sea o no un requisito, un periodo de experiencia en el trabajo. Esto debe ser el patrón normal de desarrollo de un Contador.
- ✚ Mantenimiento de la competencia profesional: el mantenimiento de la competencia requiere de una conciencia continua de los desarrollos de la profesión de la contaduría, incluyendo pronunciamientos importantes, nacionales o internacionales en el campo de la contabilidad, auditoria y otras regulaciones relevantes y requisitos estatutarios. Un Contador debe adoptar un programa diseñado para asegurar el control de la calidad en la ejecución de los servicios profesionales consistentes con los pronunciamientos nacionales e internacionales.

1.7.3 La Confidencialidad

- ✚ Los Contadores Profesionales tienen la obligación de respetar la confidencialidad de la información a cerca de los asuntos del cliente o del empleador que surjan durante el curso de los servicios profesionales; esta obligación continúa aún después de que se termine la relación entre el Contador y el cliente.
- ✚ Un Contador tiene acceso a mucha información confidencial acerca de los asuntos de un cliente que no son normalmente accesibles al público. Por eso se le debe advertir al Contador sobre no divulgar información necesaria para cumplir apropiadamente con la responsabilidad del Contador según las normas de su profesión.
- ✚ Se debe reconocer que la confidencialidad de la información es parte de las leyes y por eso los requisitos éticos detallados dependen de la ley del país de cada miembro agrupado ⁽²¹⁾.

1.7.4 Ética Profesional del Contador en el Siglo XXI

Actualmente la mayoría de las profesiones poseen un código de ética que rige las acciones de sus egresados, el cual es tan importante como los conocimientos que pueda tener cualquier persona que presuma tener un título, puesto que la ética profesional respalda el prestigio y la confianza de una carrera.

En el caso de los Contadores, la ética profesional es tan importante como los principios contables, puesto que un contador poco confiable o poco ético nunca será requerido para realizar una auditoría, llevar la contabilidad de una empresa ni para delegarle responsabilidades.

Actualmente se hace mucho énfasis en que los contadores deben respetar el código de ética de su profesión, pues se le ha caracterizado por algunos autores reconocidos en la materia, como una persona tramposa que evade impuestos u oculta información al fisco, esto ocurre fundamentalmente en países desarrollados, en el caso de nuestro país, lo común es la manipulación de la información para beneficiarse un pequeño grupo o personas aisladas como funcionarios o directivos para cuidar su status o posición en las empresas u organismos globales donde se

rinde cuentas sistemáticamente, es decir que todo esto ocurre por la falta de conciencia sobre las reflexiones éticas necesarias para no incurrir en errores y fundamentalmente por no ser honestos ni íntegros tanto con las instituciones estatales como con nosotros mismos; lo que constituye una gran violación de la ética profesional lo cual incide negativamente en el prestigio e imagen de esa entidad ante la sociedad, proveedores y clientes externos.

En el papel que debe desempeñar el contador público de nuestro siglo es incrementar cada día sus conocimientos, actualizarse con nuevas tecnologías, actuar con honestidad para no perder la confianza que se deposita en sus habilidades y siempre tratar de hacer un trabajo de calidad, lo más exacto posible, así como contribuir a impulsar el desarrollo económico del país ⁽²²⁾.

1.7.5 Importancia de la Ética Profesional.

La ética analiza los problemas fundamentales de la moral individual y social, y los pone de relieve en el estudio de los deberes profesionales. Trata de definir con claridad y concisión la naturaleza de la profesión y las distintas relaciones con todos los elementos humanos que sufren su influencia o la ejercen.

Un profesional que haya adquirido una moral bien pertrechada espiritualmente se resuelve a luchar y hacer fermento de renovación humana en todos los órdenes.

Debemos tener presente que el trato social es mas exigente para el profesional que para el hombre común, pues mientras a este se le perdonan faltan quizás por su ignorancia frente a las normas éticas, se presume que el profesional sea, por el contrario, una persona preparada, con una buena preparación moral y con principios relevantes en el terreno del bien.

Tiene el deber ineludible de ser ejemplo de rectitud en su proceder. Le exige dedicarse a su tarea específica y le señala una serie de normas para que se actúe acorde a ellas. De ahí que se califique de inmoral o corrupto al que comprendiendo lo que debe hacer no lo hace.

La ética obliga al profesional a amar la verdad, a dedicarse plenamente a la investigación científica y a practicar el bien en todas sus gradaciones. Le marca el camino a seguir para mantener en alto su propia dignidad ⁽¹⁸⁾.

1.7.6 La Ética en el Turismo.

Es una preocupación de la sociedad actual la pérdida de las buenas costumbres porque es una de los factores que diferencian al hombre de los animales; ser contemplativo ante esta situación es formar parte de la innovación de la humanidad.

Para cada una de las personas es evidente que la Ética y las normas de buen gusto en el servicio son aspectos imprescindibles para la calidad del Turismo. Sin embargo, cada una de esas personas tiene un criterio una idea diferente de esos conceptos ⁽²³⁾.

Las buenas maneras en el trato, las manifestaciones de respeto, cariño, de afabilidad de sencillez, modestia, solidaridad serán siempre expresión de los sentimientos cultivados por nosotros a través de una buena educación.

El personal del Turismo, como parte de nuestra sociedad caracterizado por la idiosincrasia típica del cubano en esa mezcla aliñada por las maravillas caribeñas, afros, y de los ancestros europeos, es unipersonal de naturaleza afable, cariñoso servicial y hospitalario ⁽³⁾.

1.8 Los Códigos de Ética.

Los códigos de ética son las normas en que se expresan las ideas centrales de la conducta corporativa. De este modo, los códigos ejercen una función regulativa y directiva, al indicar los valores colectivos, los gestos diferenciadores, los compromisos colectivamente contraídos, los códigos desempeñan una función identificadora de la profesión ante la profesión misma.

El código no sólo sirve para justificar y dar el debido tono a las censuras contra los colegas que se desvían de la ética común. El Código planea siempre sobre las relaciones interprofesionales, sobre las negociaciones de constitución de grupos, sobre los contratos de empleo, o sobre los pactos de arrendamiento de servicios, para garantizar que las relaciones profesionales así creadas se atengan, en su

calidad técnica y moral, a las tradiciones del grupo, cumplen así una función defensiva y protectora ⁽¹²⁾.

¿Por qué es necesario un código de ética?

Para definir procederes o conductas aceptables, promover altos estándares, proveer a los profesionales de las mejores prácticas conductuales que usarán en su propia evaluación y establecer responsabilidades como vehículo que les permita alcanzar la madurez necesaria.

Los códigos de ética son instrumentos de persuasión para los miembros de la profesión y el público en general. Ellos incrementan entre sus miembros el sentido de pertenencia a una comunidad con valores y misiones comunes ⁽²⁴⁾.

Existen diferentes códigos de ética y todos apuntan a lograr el perfeccionamiento de la profesión y elevar su imagen desde todos los puntos de vista.

La Federación Internacional de Contadores (IFAC), en búsqueda de la armonización contable ha establecido el marco legal del Código de Ética Profesional con el fin de contribuir al mejoramiento de la profesión contable sin dejar a un lado las condiciones que afectan cada país y en las cuales prevalece la normativa nacional contable dadas las diferencias sociales, económicas, culturales y legales que se manifiestan dentro de determinada economía; por ello se hace importante que cada país posea su regulación en cuanto a principios contables que vayan dirigidos a la manifestación "ético- moral " de cada profesión ⁽⁹⁾.

El Código de Ética de la Federación Internacional de Contadores (IFAC), reconoce que los objetivos de la Profesión Contable son trabajar al más alto nivel de profesionalismo y para esto tiene cuatro exigencias básicas:

- ✚ **Credibilidad:** En toda sociedad existe una necesidad de credibilidad de la información y en los clientes en los sistemas de información.
- ✚ **Profesionalismo:** Constituye una necesidad de personas que puedan ser claramente identificadas como muy profesionales en el campo de la contabilidad por clientes, empleados y otros interesados.

- ✚ **Calidad del Servicio:** Hay una necesidad que todos los servicios brindados por el Contador sean llevados a cabo dentro del más alto nivel de ejecución.
- ✚ **Confianza:** Los usuarios de los servicios de los contadores Profesionales que gobiernan la provisión de dichos servicios.

Este Código de Ética Profesional establece las reglas de conducta para todos los Contadores y determina los principios fundamentales que se deben respetar para perfeccionar los objetivos comunes de la profesión, además establece que estos principios son igualmente válidos para todos los Contadores ya sea que trabajen en sector público, privado o en la docencia.

La Federación Internacional de Contadores (IFAC), plantea que los principios fundamentales son igualmente validos para todos los Contadores ya sea que trabajen en el sector público, privado o en la docencia. La Federación enuncia como principios fundamentales de la Ética Profesional, los siguientes:

- ✚ **Integridad.-** El Contador debe ser honesto y directo en la ejecución de su trabajo Profesional.
- ✚ **Objetividad.-** El Contador debe ser justo y no dejar que un prejuicio o la influencia de otros anulen su objetividad.
- ✚ **Competencia Profesional y Cuidado Suficiente.-** Todo Contador debe poseer conocimiento, habilidad y experiencia, para poderlos aplicar con razonable cuidado y diligencia, debe solicitar consejo y asistencia cuando lo requiera para asegurar que los servicios profesionales que presta sean ejecutados satisfactoriamente y debe negarse a ejecutarlos cuando no tenga la calificación técnica necesaria para ello.
- ✚ **Carácter Confidencial.-** Los Contadores deberán respetar el carácter confidencial de la información que obtengan y no revelarla sin autorización a menos que haya una obligación legal o profesional que los obligue.
- ✚ **Comportamiento Profesional.-** El Contador debe actuar de manera consistente cuidando la buena reputación de la profesión y abstenerse de cualquier comportamiento que pudiera desacreditar a una persona o a la profesión.

✚ **Normas Técnicas.**- El Contador deberá llevar a cabo sus servicios profesionales en concordancia con las técnicas y normas profesionales pertinentes. Tendrá la obligación de ejecutar con cuidado y habilidad los requerimientos del cliente o empleador en cuanto sean compatibles con los requisitos de integridad, independencia y objetividad, y deberá cumplir con las normas de Contabilidad y de Auditoría establecidas Internacionalmente ⁽¹²⁾.

Un aspecto de gran relevancia a tener en cuenta en la aplicación de códigos de ética, a los Contadores profesionales, independientemente a la labor que realicen y el sector específico que presten sus servicios son: objetividad e integridad.

La integridad no solo implica honestidad, sino el comportamiento justo y la veracidad.

El principio de la objetividad impone a todos los Contadores, la obligación de ser justos, intelectualmente honestos y libres de conflictos de interés.

Los Contadores sirven en diferentes actividades y deben demostrar su objetividad en circunstancias variadas. Ejemplo; servicio de consultoría, preparación de estados financieros, servicios de auditoría interna, actividades de gerencia en la Industria, en el comercio, en el sector público y en la educación; ellos también educan y entregan a aquellos que aspiran entrar en la profesión sin tener en cuenta la clase de servicio o actividad, los Contadores deben proteger la integridad de los servicios profesionales, mantener la objetividad y evitar cualquier subordinación de sus opiniones por otros.

1.9 Resolución de Conflictos Éticos.

Des vez en cuando los Contadores encuentran situaciones que provocan conflictos de interés. Tales conflictos pueden seguir en una amplia variedad de maneras, desde un dilema relativamente trivial hasta un caso extremo de fraude y actividades ilegales similares. No es posible intentar enumerar una lista exhaustiva de los casos potenciales donde pueden suceder conflictos de interés.

Es importante hacer notar que una diferencia honesta de opiniones entre el Contador y el interesado, no es en sí una cuestión de ética; sin embargo los hechos y circunstancias en cada caso una investigación de las partes interesadas; Se conoce de cualquier manera que puede haber factores particulares cuando las responsabilidades de un Contador están en conflicto con las exigencias externas de un tipo u otro; por eso:

- ✚ Puede existir el peligro por parte de un Supervisor, Gerente o Socio muy exigente o cuando hay relaciones familiares o personales que puedan provocar presiones; de hecho no son aceptables las relaciones o intereses que pudieran influir de manera no favorable, obstruir o amenazar la integridad de un Contador.
- ✚ Un Contador puede ser solicitado para actuar de manera contraria a las normas técnicas o profesionales.
- ✚ Pudiera ocurrir una cuestión de lealtad dividida, por ejemplo, entre el superior del Contador y las normas de conducta profesional requerida.
- ✚ Pudiera surgir un conflicto cuando información equívoca que pudiera dar ventaja al cliente y que pudiera, o no, beneficiar al Contador Profesional como resultado de dicha publicación.

Al aplicar las normas de conducta de ética los Contadores Profesionales pueden encontrar problemas para identificar el comportamiento no ético o para resolver un conflicto ético; al enfrentarse a los problemas éticos de importancia, los contadores deberán seguir la políticas establecidas de la organización contratante para buscar una resolución a dicho conflicto; si dichas políticas no resuelven dicho conflicto ético, deberá considerarse lo siguiente:

- ✚ Revisar el problema del conflicto con el superior inmediato. Si el problema no se resuelve con el superior inmediato y el Contador determina acudir al siguiente nivel gerencial más alto, deberá notificarse al superior inmediato tal decisión.

Si pareciera que el superior inmediato esta involucrado en el problema del conflicto, el Contador deberá someter el asunto al nivel gerencial más alto. Cuando el superior inmediato es el ejecutivo en jefe (o equivalente), el siguiente nivel de revisión más

alto; puede ser el comité ejecutivo, consejo de administración, directores no ejecutivos, fiduciarios, o asamblea de accionistas.

- ✚ Buscar consejo y consulta de manera confidencial con un asesor o con una agrupación profesional, para obtener conocimiento de posibles cursos de acción.
- ✚ Si el conflicto ético todavía no se resuelve después de una exhaustiva búsqueda a todos los niveles de revisión interna, el Contador profesional, como último recurso en cuestiones significativas, (por ejemplo un fraude), puede tener que renunciar a la organización empleadora y entregar un memorando de información al representante apropiado de esa organización.
- ✚ Cualquier Contador en una posición de supervisión deberá esforzarse por asegurar que se establezcan políticas dentro de la organización que le emplea para buscar resolución a los conflictos.
- ✚ Se insta a las organizaciones y empresas en general a asegurar que haya asesoría y orientación confidenciales disponibles a dichas entidades que tengan conflictos éticos ⁽²⁵⁾.

1.10 Técnicas para la recolección y elaboración de la información

Una de las formas más utilizadas para el análisis de los estados financieros es mediante el cálculo de razones financieras, las cuales permiten evaluar el desempeño ocurrido y anticipar las condiciones futuras, siendo un punto de partida para planear aquellas operaciones que hayan de influir sobre el curso futuro de las operaciones de la entidad.

Una razón financiera se define como la relación matemática entre dos cantidades de los estados financieros de una empresa que guardan referencia significativa entre ellas y que se obtiene dividiendo una razón por otra.

El objetivo de utilizar las razones en los análisis de los estados financieros es reducir la cantidad de datos a una forma práctica y darle un mayor significado a la información, por lo que no se deben calcular demasiadas razones.

Clasificación Razones Financieras

Razones de liquidez

- Liquidez general (Activo circulante / Pasivo circulante)
- Liquidez instantánea (Cuentas de efectivo / Pasivo circulante)
- Liquidez inmediata (Activo circulante - Inventario / Pasivo circulante)

Se utilizan como medio de apreciar la capacidad de la empresa para afrontar sus obligaciones.

Razón de solvencia

- Razón de solvencia (Activo real / Recursos ajenos)

Se mide la capacidad de la empresa para hacer frente a la totalidad de sus deudas con terceros.

Razones de apalancamiento

- Razón de endeudamiento (Recursos ajenos / Recursos propios)
- Autonomía (Financiamientos propios / Financiamiento total)

Mide el grado en el cual la empresa ha sido financiada mediante deudas.

Razones de actividad

- Rotación del capital de trabajo (Ventas netas / Capital de trabajo promedio)
- Rotación del activo circulante (Ventas netas / Activos circulantes promedio)
- Rotación del inventario (Ventas netas / Inventario promedio)
- Rotación del activo fijo (Ventas netas / Activo fijo promedio)
- Rotación del activo total (Ventas netas / Activo total promedio)

Mide el grado de efectividad con que la empresa utiliza sus recursos.

Razones de cobros y pagos

- Ciclo de cobro (Días del período / Rotación de las cuentas por cobrar)
- Ciclo de pago (Días del período / Rotación de las cuentas por pagar)

Razones de rentabilidad

- Rentabilidad económica (UAI / Activos totales promedio)
- Rentabilidad financiera (Utilidad neta / Capitales propios)
- Rentabilidad de las ventas (UAI / Ventas)
- Rentabilidad general (Gastos totales / Ingresos totales)

Mide la efectividad con que esta siendo manejada la empresa, la relación entre los beneficios y los capitales invertidos ⁽²⁶⁾.

1.10.1 Cuadrante de navegación

El cuadrante de navegación, como procedimiento de análisis, permite conocer en cual cuadrante se ubica la entidad que se esta evaluando y a partir de su situación llegar a conclusiones y proponer las recomendaciones pertinentes.

1. Si la empresa es rentable (+) y solvente (+), esta **CONSOLIDADA**, ya que obtiene utilidades y genera suficiente efectivo por actividades de operación que permiten cumplir con sus obligaciones.
2. Si la empresa es rentable (+) y no solvente (-), está en **CRECIMIENTO**, porque, aunque se obtienen utilidades, no se genera suficiente efectivo por actividades de operación para pagar las deudas lo que podría provocar que los acreedores declaren su quiebra.
3. Si no hay rentabilidad (-) y tampoco solvencia (-), la empresa está **MUERTA**. Hay pérdidas y no se genera efectivo por actividades de operación. Se debe tratar de fusionar o reorganizar la entidad o simplemente declararla en bancarrota o liquidarla.
4. Si no hay rentabilidad y hay solvencia la empresa se esta **DESCAPITALIZANDO**. Hay pérdidas pero la entidad las cubre haciendo líquidos sus activos no líquidos, generando de esta forma el efectivo que le permite cumplir con sus obligaciones y mantenerse con vida.

1.10.2 Equilibrio Financiero

Se plantea que una empresa tiene Equilibrio Financiero cuando es capaz de satisfacer sus deudas en sus respectivos plazos y vencimientos, existiendo tres relaciones básicas.

1. Relación de Liquidez: condición donde el Activo Circulante es mayor que el Pasivo Circulante ($AC > PC$).
2. Relación de Solvencia: esta condición se cumple siempre que los Activos Reales sean mayores que los Recursos Ajenos ($AR > RA$).

Tanto la liquidez como la solvencia son definiciones técnicas que definen si existe o no equilibrio financiero, a lo anterior se le denomina Condición Necesaria que no resulta Suficiente dado que se debe determinar la calidad del equilibrio, es por ello que existe una tercera.

3. Relación de Endeudamiento o Riesgo: está dado por la probabilidad de llegar a ser técnicamente insolvente y esta relación no es más que comparar aproximadamente que:

Los Recursos Ajenos sean mayores e iguales que los Recursos Propios ($RA > RP$)

Endeudamiento ideal: comportamiento al 50% para los Recursos Ajenos y los Recursos Propios.

Endeudamiento Aceptable o Estable: Arriba entre los parámetros 60% para los Recursos Propios y el 40% para los Recursos Ajenos, no importa el sentido que pueda tener.

Endeudamiento Inestable: comportamiento normativo que radica entre los parámetros 6.5% de los Recursos Ajenos y el 3% de los Recursos Propios, cuando uno de ellos predomina sobre el otro por encima del 60% ⁽²⁷⁾.

1.10.3 Análisis del Capital de Trabajo

1. Se determina si la empresa tiene capital de trabajo.

$$\text{Capital de Trabajo} = \text{Activo Circulante} - \text{Pasivo Circulante}$$

2. Determinar si el capital de trabajo se encuentra en el rango óptimo.

Desde el punto de vista de su eficiencia, le conviene tener menos capital de trabajo, siempre que sea positivo aunque aumente el riesgo. Depende de cuanto sea la rotación de sus inventarios y las cuentas por cobrar.

La empresa necesita para que sea equilibrado que:

Capital de trabajo / Activo Circulante \approx 20 ó 30%. Es la parte de los activos circulantes que esta financiada por capital de trabajo necesario para el incremento de la rotación de los activos circulantes.

Capital de trabajo / Activo circulante < 20% \Rightarrow Muy rentable pero muy arriesgado.
Es la condición más conveniente para la empresa si no tiene inventarios ociosos o cuentas por cobrar malas.

Ventajas

La empresa aprovecha al máximo la fuente de financiación mas barata.

Desventaja

Hay riesgo debido a que pueda existir incumplimiento en sus obligaciones de pago.

Cuando Capital de Trabajo / Activo Circulante > 30% \Rightarrow Gran capacidad de pago.
Es la condición más conveniente para el proveedor porque tiene mayor posibilidad de pago. \Rightarrow

Ventajas

Garantiza el pago de sus deudas a Corto Plazo debido a la capacidad de pago, lo que asegura cubrir sus obligaciones, siendo poco el riesgo.

Desventajas

La empresa desaprovecha la fuente de financiamiento más barata y /o tenemos exceso de Cuentas por Cobrar ó Inventarios (Común en Cuba) ⁽²⁸⁾.

1.10.4 Para la recopilación de la información necesaria para llevar a cabo esta investigación, se utilizaron dos técnicas fundamentales: La entrevista y el cuestionario.

La entrevista: ésta es una técnica que permitió la recopilación de información mediante una conversación profesional, con la que además de adquirirse información a cerca del campo de investigación, los resultados a lograr en la misión dependen en gran medida del nivel de comunicación entre el investigador y los participantes en la misma. Puede o no estar estructurada mediante un cuestionario previamente elaborado.

El cuestionario: La utilización de encuestas suele ser por lo general menos costosa y rechazada que otras variantes como son por ejemplo las entrevistas personales. La confiabilidad de la información obtenida es cuestionada por muchos, pero si se determinan con rigor los atributos a medir y su dimensionalidad, se diseña y organiza adecuadamente el cuestionario, se escoge correctamente la escala de medición de los atributos y se utiliza una fraseología clara para el encuestado, no deben existir grandes problemas de confiabilidad.

Selección del tamaño de la muestra

Una interrogante común es determinar el tamaño de la muestra requerida. En el caso de la investigación que ocupa la situación normalmente cae en una de las dos categorías siguientes: establecer una encuesta donde el tamaño y la varianza de la población sean conocidas o desconocidas.

En el caso donde la varianza es desconocida la fórmula es:

$$n = \frac{N P q}{z^2 + (N-1)B^2}$$

Donde: n: Tamaño de la muestra

N: Tamaño de la población

P: Proporción muestral o su estimado

q: 1 - p

B: Error permisible

z: Valor de z para un nivel de significación dado

Obviamente, esta fórmula requiere alguna decisión sobre qué proporción muestral utilizar. Si no hay una inclinación a priori entonces el valor de P= 5 es utilizado frecuentemente ya que garantiza el máximo de n en la expresión anterior.

1.10.5 Procesamiento estadístico y análisis de los resultados.

La información procedente de los cuestionarios puede ser útil para realizar análisis estadísticos vinculados a los objetivos de demostrar la necesidad del estudio de la Ética en los diferentes niveles educativos y en particular en las carreras de Economía y Contabilidad.

Para el procesamiento estadístico en nuestro caso se utilizó el paquete estadístico SPSS y se aplicaron análisis estadísticos descriptivos, en particular las distribuciones de frecuencia.

Aplicación del procedimiento estadístico al caso de estudiantes y especialistas vinculados a la Economía y Contabilidad ⁽²⁸⁾.

1.10.6 Validación por criterio de expertos

Se procede a evaluar el conocimiento acerca de la ética profesional en el ámbito contable, financiero y de imagen de la entidad Palmares Cienfuegos a través de la validación por criterio de expertos.

A continuación se describe la aplicación del criterio a los expertos seleccionados, con las variantes pertinentes.

- **Los expertos**

En la selección de los expertos se tuvieron en cuenta los cuadros, funcionarios y trabajadores de todas las unidades incluyendo la empresa, que tuvieran más de 5 años de experiencia laboral, graduados universitarios, con basta experiencia en el sector del turismo y del tema a evaluar; en este caso la Ética Profesional.

El criterio de expertos, permite realizar una valoración cualitativa de la planificación del sistema propuesto en la investigación. Inicialmente se hace una valoración de los posibles expertos para evaluar la planificación de las distintas etapas y luego se determina la competencia de cada uno de ellos, para lo cual se les aplica una encuesta y se realiza el análisis matemático y estadístico correspondiente. Se le entregan las preguntas a los expertos seleccionados y se procesan los resultados mediante la secuencia metodológica establecida, lo que permite corroborar los resultados obtenidos.

Se califica como experto al individuo en sí o al grupo de personas capaces de ofrecer valoraciones conclusivas de un problema y hacer recomendaciones respecto a esos momentos fundamentales con un máximo de competencia. Si el número de expertos es muy pequeño se crea una hipertrofia (se exagera el papel de cada uno de ellos), si el número de expertos es muy grande se hace difícil el logro de la concordancia entre ellos. Si el número de expertos es cinco se comete un error del 20%, si el número de expertos es 10 se comete un error del 10%, si el número de expertos es de 15 se comete un error de 5%, si el número de expertos es de 20 se comete un error de 2,5% y si el número de expertos es de 30 se comete un error de 1%. Es evidente que el número de expertos a seleccionar está entre quince y treinta, por lo expuesto anteriormente.

La competencia del experto se determina sobre la base del análisis de la actividad fructífera del especialista, el nivel de profundidad de conocimientos sobre el tema, así como la comprensión del problema y perspectivas de desarrollo ⁽²⁹⁾.

Capítulo II: Diagnóstico de evidencias tangibles de violaciones de la Ética Profesional.

Reseña Histórica

A principios de la década de los 90 tras la desintegración del Instituto Nacional de Turismo (INTUR), nace el Ministerio de Turismo (MINTUR). Este ministerio originó una serie de cambios y transformaciones en el sistema turístico para dar inicio a estructuras más amplias y con nueva funcionalidad; cadenas hoteleras, agencias de viajes, cadenas extrahoteleras y la participación de administradores extranjeros, cada uno con objetivos sociales diferentes. Surgen así el 1º de Agosto de 1994 El Grupo de Recreación y Turismo RUMBOS S.A., una entidad extrahotelera que contaba con varias Unidades Empresariales de Base (UEB), con el objetivo de brindar servicios de cafetería y recreación tanto al turismo nacional como internacional.

Como consecuencia de nuevas estructuraciones, el 2 de Noviembre del 2004 mediante acuerdo del Comité Ejecutivo del Consejo de Ministros, que fuera notificado mediante la carta del Ministro de Economía y Planificación, se autorizó la extinción de varias sociedades mercantiles del sistema de turismo, entre ellas el Grupo de Recreación y Turismo RUMBOS S.A., la Compañía de Restaurantes y Cafeterías PALMARES S.A. y la Agencia de representaciones Turísticas CUBASOL S.A. acordándose que sus bienes, recursos, derechos y obligaciones se transfieran al GRUPO EMPRESARIAL EXTRAHOTELERO PALMARES S.A., aprobándose además que la nueva empresa asumiera la implantación del Perfeccionamiento Empresarial, que venía aplicando la antigua Empresa Rumbos.

Que mediante la Resolución N° 9 de la fecha 10 de diciembre del 2004 del Presidente del GRUPO EMPRESARIAL EXTRAHOTELERO PALMARES S.A. quedó debidamente constituida la Sucursal Extrahotelera Palmares Cienfuegos.

La Sucursal cuenta con una estructura como se describe a continuación. (Ver Anexo No. 4.)

- Dirección General
- Dirección Economía y Finanzas
- Dirección Recursos Humanos
- Dirección Comercialización
- Dirección Operaciones
- Grupo de Auditoría e Inspección
- Grupo de Seguridad y Protección

Se cuenta con 9 Unidades Empresariales de Base

- UEB Ranchón la Aguada
- UEB Cruces Lajas
- UEB Delfinario
- UEB Montaña
- UEB Bolera Foto Club Dinos Plaza
- UEB Cafeterías
- UEB Gastronomía Ligera
- UEB Recreación Club Cienfuegos
- UEB Costa Sur Benny

Misión de la Sucursal

La Empresa Extrahotelera Palmares Cienfuegos, está dedicada a satisfacer las necesidades de recreación y ocio del turismo internacional, mediante opciones y actividades extrahoteleras y de alojamiento, de tipo deportivas, ecológicas, animativo-recreativas y culturales en general, así como brinda ofertas al turismo nacional, con calidad, profesionalidad, fiabilidad y eficiencia.

Visión

La Empresa Extrahotelera Palmares Cienfuegos que lidera en el mercado del Territorio Centro por su variedad de actividades en modalidades como naturaleza, deportivas, culturales, playa, cabalgatas, coches y brinda además servicios de hospedaje y gastronómicos con una alta profesionalidad de los especialistas, fiabilidad y satisfacción plena de las expectativas de los Clientes, preservando el medio ambiente.

Objeto Social de la Empresa

1. Establecer y operar restaurantes, cafeterías, bares, centros nocturnos, cabaret, sala de fiestas, discotecas, centros de entretenimiento, recreativos y de ocio, en locales propios o arrendados, tanto en Cuba como en el extranjero, en asociaciones, franquicias u otras modalidades, en divisas.
2. Efectuar el cobro en moneda nacional por la entrada y/o los servicios en las instalaciones o actividades que por su naturaleza se autoricen.
3. Desarrollar líneas especializadas de comida criolla e internacional, así como brindar servicios rápidos de alimentación y servicios a domicilio, en divisas.
4. Dar aseguramiento a eventos de todas clases, así como brindar servicios gastronómicos a representaciones extranjeras, entidades nacionales y personas naturales fundamentalmente, en divisas.
5. Efectuar la comercialización minorista en divisas de artículos de artesanía, productos musicales y otros productos complementarios al servicio principal que se brinda en las instalaciones que opera, de acuerdo con la nomenclatura que autorice el Ministerio del Comercio Interior.
6. Comercializar y administrar servicios de alojamiento tanto propios como de otras entidades, asociados con las instalaciones multipropósitos que por sus características así lo requieran, en divisas.
7. Comercializar actividades recreativas en divisas, acorde con la política establecida por el país al respecto, operando instalaciones tales como acuarios y delfinarios, con juegos de mesa y electrónicos, clubes de golf, para jugar tenis,

para actividades ecuestres, para actividades de ecoturismo y para las actividades socioculturales.

8. Prestar servicios de renta de motocicletas a turistas y visitantes extranjeros, en divisas.
9. Brindar servicios de transportación especializada que asegure la recreación de los turistas y/o la comercialización de los productos turísticos, en divisas.
10. Prestar servicios de fotografías, impresiones, videos y venta minorista de artículos afines a estos servicios, en divisas.
11. Prestar servicios de adiestramiento y práctica de paracaidismo, vuelos de delta planos y otras actividades deportivas similares, así como entrenamientos afines a estos servicios, en divisa.
12. Importar, según la nomenclatura aprobada por el Ministerio del Comercio Exterior.
13. Arrendar locales dentro de sus instalaciones para el desarrollo de actividades complementarias, en moneda nacional y divisas.
14. Prestar servicios de comedor obrero para los trabajadores de la empresa y actividades gastronómicas a los mismos en moneda nacional.

Para diagnosticar la situación actual de la nueva empresa Palmares se comienza con los Resultados Económicos.

El análisis se realizó de forma anual, al cierre del año 2006. Por razones ajenas a nuestra voluntad no se pudo realizar un análisis comparativo con respectivo al año anterior, pues en dicha entidad, por causas no conocidas se extraviaron los balances del año 2005, por lo que no se pudo llevar a cabo el objetivo del análisis económico financiero de la entidad, al año siguiente del surgimiento de la misma y el año 2006; el segundo período de operaciones de dicha entidad.

Resultados económicos al cierre del año 2006.

Indicadores	Año 2004	Año 2005	Año 2006
Ingresos	5,751,031.41	5,646,581.36	7,029,415.51
Gastos	3,868,677.83	3,925,939.83	4,896,716.29
Costos	1,114,474.72	1,108,650.57	1,283,442.64
Utilidad	767,878.86	611,990.96	849,255.58

Según muestra el Anexo No. 5. el resumen de los resultados económicos de la entidad al cierre del año 2006, se evidencia el aumento de los todos los indicadores en el periodo en que se analizan. En el 2004, año en que la empresa sufrió su última reestructuración alcanza utilidades por encima de los \$ 700,000.00, cifra que disminuyó al cierre del 2005 aumentándose los gastos y reduciendo sus ingresos. En comparación con el año 2006 hubo un aumento considerable de los ingresos así como de las utilidades al final del período. A pesar de estos resultados hay que resaltar que se han ido incrementando los costos y gastos cosa que no es favorable para la entidad.

Cuentas por cobrar

Cuentas por Cobrar	TOTAL	MN	CUC
Año 2005	166,364.72	3,624.20	162,740.52
Año 2006	201,696.93	3,640.70	198,056.23

(Anexo No. 6.1)

- Desde el punto de vista ético en el ámbito financiero se puede evidenciar la mala gestión de cobro, lo que significa la falta de responsabilidad.

Cuentas por pagar

<i>Cuentas por Pagar</i>	TOTAL	MN	CUC
Año 2005	357,956.65	131,284.54	226,672.11
Año 2006	429,660.50	194,284.95	235,375.55

(Anexo No. 6.2)

- Referente a las cuentas por pagar se incrementaron en el año 2006 aunque ya eran elevadas. Desde el punto de vista ético la violación esta en el incumplimiento de la palabra dada.

SALDOS MOROSOS AÑO 2006						
	DE 61 A 90 DIAS			MAS DE 90 DIAS		
PROVEEDORES	TOTAL	MN	CUC	TOTAL	MN	CUC
MIC				\$ 16.359,37		\$ 2,31
FINTUR				\$ 8.205,00	\$ 8.205,00	
PODER POPULAR	\$ 1.070,81		\$ 105,12	\$ 2.738,96		\$ 150,54
CUBANACAN	\$ 0,04	\$ 0,01	\$ 0,03	\$ 1.239,24	\$ 55,00	\$ 1.184,24

SALDOS MOROSOS AÑO 2006						
	DE 61 A 90 DIAS			MAS DE 90 DIAS		
CLIENTES	TOTAL	MN	CUC	TOTAL	MN	CUC
CUBATUR	\$ 8.574,00		\$ 8.574,00	\$ 22.265,78		\$ 22.265,78
GAVIOTA	619		619	8.839,50		8.839,50
CIMEX	621		621	5.142,84		5.142,84
CUBANACAN	33.910,50		33.910,50	1.464,60		1.464,60
PODER POPULAR				2.426,80	\$ 2.406,80	20
CONSEJO DE ESTADO				2.089,75		2.089,75
MINCULT	3.210,31	\$ 327,80	2.882,51	4.157,03		4.157,03
UJC	10		10	2.561,50		2.561,50

- No se hace gestión de cobro. Ej. Cubatur posee un saldo considerable por más de 90 días.

La entidad trabaja con dinero ajeno, o sea cobra sus cuentas por cobrar más rápido de lo que paga, así va operando con el dinero que no es suyo y no con el dinero propio. Al tener dinero en banco, la entidad no paga las cuentas con saldos morosos por eso la existencia de una gran cantidad de saldos con más de 61 días, saldos que están en existencia desde años anteriores.

En cuanto a las cuentas por cobrar también existen saldos envejecidos con más de 61 días.

Se consideran saldos envejecidos a partir de 60 días, ya que es una empresa que cobra sus cuentas hasta 30 días según los contratos.

- Desde el punto de vista ético hay violaciones de lo establecido, ya que los contratos firmados son hasta 30 días y existen clientes con saldos de más de 90 días. En el ámbito financiero no hay buen control de los recursos ajenos ya que en ocasiones tienen dinero en banco y no pagan a los proveedores (perdiendo prestigio) y realmente la diferencia entre lo que me deben con respecto a lo que uso de los proveedores no hay buen uso del saldo de cliente / proveedores.

Razones Financieras

La liquidez general muestra un resultado favorable ya que por cada peso de deuda a corto plazo, la empresa dispone **\$ 1.72** de activo circulante para cubrirla, lo que indica que dicha entidad está en óptimas condiciones para enfrentar sus obligaciones. La razón rápida o liquidez inmediata indica un buen resultado, por lo que la entidad cuenta con **\$ 1.26** de recursos líquidos para pagar cada peso de deuda inmediata.

La liquidez instantánea o disponibilidad muestra un valor de **\$ 0.97** disponibles para pagar por cada peso de deuda a corto plazo.

La razón de solvencia cubre **10.25** veces a todas las deudas, quiere decir que por cada peso de financiamiento ajeno la empresa posee **\$ 10.25** de activo reales para solventar todas sus obligaciones.

La razón de inventario indica que la empresa rota sus inventarios **3.58** veces en el periodo y el ciclo de inventario muestra una rotación de **100.56** días lo que indica los días que se demora la empresa en vender la mercancía adquirida.

La rotación de las cuentas por cobrar es de **29.36**, veces que rotan las cuentas por cobrar en el periodo, por su parte el ciclo de cobro es de **12** días, el tiempo que media entre la venta de mercancía y su cobro. Esto es un resultado muy favorable para la entidad ya que cumple con la política de cobro que establece el MINTUR para la cobranza de sus cuentas. Esta política plantea el cobro de las cuentas, a empresas que están ubicadas dentro del territorio hasta los 30 días, después de haber adquirido la deuda y hasta 60 días, a entidades que se ubican fuera del territorio.

La rotación de las cuentas por pagar muestra las veces que rotan las cuentas por pagar en el periodo e indica que rotan **12** veces al año, por lo que el ciclo de pago es cada **30** días, resultados favorables para la imagen y el prestigio de la entidad, ya que por contrato con sus proveedores queda establecido el pago de las deudas de 30 a 60 días como máximo.

La rotación de los activos fijos es de **0.91** veces, lo que muestra la capacidad que tienen los activos de generar ingresos e indican cuanto vende la empresa por cada peso de activo fijo. La razón de rotación de los activos totales muestra que se vendieron **\$ 0.27** por cada peso de activo. Esta razón mide la efectividad con que la empresa utiliza todos los recursos que posee y tiene como objetivo, conocer si está generando una cantidad adecuada de ingresos por actividad de operación, dada la inversión en activos. Es recomendable que aumente la rotación de sus activos totales ya que existe una mayor posibilidad de generar más ingresos.

La razón de endeudamiento indica un valor de **\$ 0.19** de financiamiento ajeno por cada peso de financiamiento propio. La razón fuentes propias / fuentes ajenas muestra que la entidad cuenta con **\$ 4.40** de financiamiento propio por cada peso de financiamiento ajeno.

La razón de autonomía es de **\$ 0.81** de financiamiento propio por cada peso de financiamiento total.

La razón del margen de utilidad sobre ventas arrojó un valor de **\$ 0.12** de utilidades por cada peso obtenido por las ventas de mercancías. Este resultado no es el esperado, por ser Palmares una entidad líder en prestar servicios gastronómicos al turismo nacional e internacional.

La razón del costo es de **\$ 0.19**, muestra lo que le cuesta a la empresa adquirir cada peso que vende.

La razón de rentabilidad general tiene un valor de **\$ 0.88**, lo que es favorable para la empresa, ya que muestra lo que le cuesta obtener un peso de ingreso, por lo que debe tratar de mantener o aumentar esta rentabilidad.

La razón de rendimiento sobre los activos totales muestra que por cada peso de activo, la empresa gana **\$ 0.03**, indicando la ganancia que se obtiene por cada peso de recurso invertido, este resultado no es el previsto, debido al número tan alto de activos totales promedio y la razón de rendimiento sobre el capital indica que obtuvo un valor de **\$ 0.098**, muestra la utilidad obtenida por cada peso invertido.

La razón de rotación del capital de trabajo es de **\$ 14.00**. Esta razón expresa las veces que las ventas netas cubren el capital de trabajo promedio, o sea, se generaron \$ 14.00 de ventas netas, por cada peso de capital de trabajo.

(Ver Anexo. 7.3.)

Analizando el Capital de Trabajo.

Capital de Trabajo = Activo Circulante – Pasivo Circulante

$$= \$1, 515,146.72 - \$ 883,244.94$$

$$= \$ 631,901.78$$

Capital de Trabajo / Activo Circulante = \$ 631,901.78 / \$1, 515,146.72

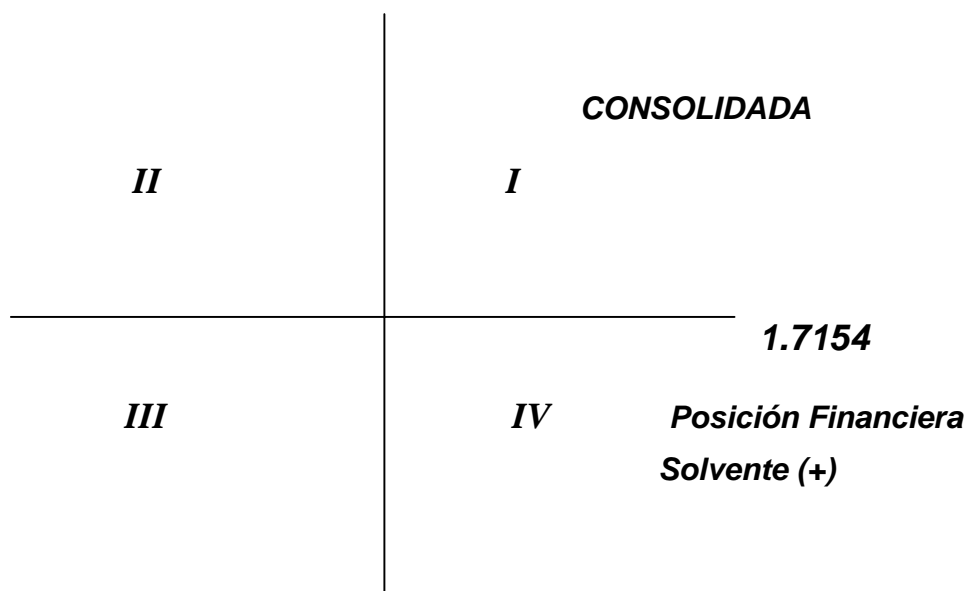
$$= 41.70 \%$$

Realmente esta relación que debe mostrar el rango en que se encuentra el fondo de maniobra se observa en el calculo que antecede, que es muy alto por lo que la entidad posee un exceso de activos circulantes, lo que hace muy segura la actividad ya que no hay riesgo, pero muy costosa ya que la empresa posee un gran número de recursos inmovilizados, esto hace que la actividad sea muy costosa lo que disminuye el rendimiento. Sin embargo es favorable para los proveedores porque tiene gran posibilidad de pago. Esta empresa desaprovecha la fuente de financiamiento más barata y también existen exceso de cuentas por cobrar e inventario.

Luego de haber analizado algunas de las razones financieras y con sus resultados bien definidos, se procede a ubicar la empresa en el cuadrante de navegación.

Posición Económica Rentable (+)

0.0338



Posición Económica Irrentable (-)

La empresa es Rentable (+), es Solvente (+), está CONSOLIDADA, ya que obtiene utilidades y genera suficiente efectivo por actividades de operaciones que le permiten cumplir con sus obligaciones. La misma puede ser mejor si logra estar en el rango óptimo del capital del trabajo.

A continuación se calcula el equilibrio financiero

1. Relación de Liquidez

Activo Circulante > Pasivo Circulante

\$1, 515,146.72 > \$ 883,244.94 \Rightarrow **Se cumple.**

2. Relación de Solvencia

Activos Reales > Recursos Ajenos

\$ 9, 056,864.93 > \$ 883,244.94 \Rightarrow **Se cumple.**

3. Relación Endeudamiento o Riesgo

Recursos Propios > Recursos Ajenos

\$ 8, 650,963.58 > \$1, 966,205.36 \Rightarrow **Se cumple.**

Por lo anterior expuesto queda evidenciado, que la empresa objeto de estudio en este período económico, tiene equilibrio financiero. Aunque si se valora el cumplimiento de la regla de oro del equilibrio financiero.

A continuación se muestran evidencias de violaciones de la Ética.

En el caso de Reclamación de Uniformes

Al amparo de una firma de contrato de compra-venta entre las direcciones de mercadotecnia de dos empresas fueran contratadas las producciones textiles para la elaboración de los uniformes de los trabajadores de una de las entidades, mercancías que debieron ser entregados en un plazo de tiempo de 120 días hábiles posteriores a la firma de este contrato (condiciones para la entrega completa de los uniformes), se previeron además los recargos por Mora del 8% por el incumplimiento de la parte que debía confeccionar los mismos.

Ser estricto cumplidor de los compromisos y de la palabra empeñada.

Para que la materia prima pudiera ser adquirida se le exigió a la parte solicitante el pago del 50% de cada una de las monedas que en este caso ascendían a \$ 6000.00 CUC y \$ 7000.00 MN, cifras que se corroboraron con los cheques que fueron emitidos a favor de la empresa confeccionadora.

Transcurridos los 120 días hábiles sin solución al tema se realizaron contactos de trabajo y se exigió que la parte ejecutora informara por escrito la situación real que daba paso al incumplimiento llegando a reconocer por esta vía que las materias primas que debían ser utilizadas para la consumación de lo pretendido no se encontraban en los talleres, no pudiendo comprometerse a ejecutar el pedido en el transcurso de todo el año.

Saber rectificar, buscando soluciones nuevas para problemas viejos.

Teniendo en cuenta que no podía ser contratada otro ejecutor ya que este poseía como anticipo el 50% de cada moneda y a que estaban afectados el 100% de los trabajadores a los que se les estaba exigiendo el uso adecuado del uniforme de acuerdo a las marcas comerciales de la entidad, a que ya exigía una aprobación de acuerdo a la Resolución 92 del Banco Central de Cuba, para la aprobación y ejecución de estos presupuestos y a que la parte contratada, no podía devolver este dinero por haberlo empleado para la utilización de otros materiales ajenos a las necesidades de la empresa contratista.

Se interpuso una demanda a la sala del económico del tribunal judicial competente disponiéndose por sentencia la devolución del dinero pagado correspondiente al 50% de cada una de las monedas pudiendo recontractar este servicio a otra empresa de confecciones una vez que fuera debitada de la entidad demandada que dando resultado así el asunto que dio pie a este proceso judicial.

Compra de Muebles

El 29 de Noviembre de 2002, se firma un contrato para la adquisición de muebles para una instalación de La Empresa Palmares en Cienfuegos, entre la entidad contratista y la proveedora.

El monto de este contrato ascendía a la suma de \$16 000.00 en moneda libremente convertible y \$ 5 000.00 en moneda nacional. En el propio contrato se garantizaba por el periodo de dos años todo tipo de desperfectos de fabricación y materias primas utilizadas.

Con el decursar del tiempo y antes del año de explotación, los muebles sufrieron considerable deterioro en el material revestidor (la estructura externa), comenzando a partir de aquí a establecerse el proceso reclamatorio a través del entrecruzamiento de informes, que culminaron en una primera etapa en reuniones de trabajo con planes de medidas, otorgándose plazos para la solución de los problemas planteados.

Transcurrido el tiempo de sucedido sin obtener respuesta efectiva se hizo una nueva reclamación; momento en que los proveedores recogieron muestras de los muebles para hacer efectiva la reparación y mostrar que de esta forma, se podía dar respuesta al problema presentado concediendo un nuevo período para la solución del problema, cosa que tampoco fue resuelta agravándose a partir de aquí la imagen corporativa de la instalación, no cumpliendo con las exigencias de calidad, expresaba entonces la parte proveedora no tener respuesta para el cumplimiento exitoso de lo reclamado.

Aquí se denota falta de seriedad, falta de responsabilidad, pérdida de imagen, y el precepto ético violado del empeño de la palabra dada.

Es entonces que haciendo uso de la facultad concedida en la cláusula de garantía, la empresa contratista oficializó la reclamación pertinente al tribunal competente exigiendo en su pretensión fueran devueltas las sumas de dinero que habían sido invertidas como requisito indispensable para la adquisición de los muebles y a su vez se correspondían con los pagos anticipados emitidos a favor del proveedor.

Con estos elementos sesionó la vista económica en el tribunal donde radicaba la sede del proveedor, examinándose todos los elementos propuestos como prueba tanto documentales como testificales, fallando en la sentencia emitida posteriormente a favor de la empresa contratista, haciendo que se devolvieran las sumas anteriormente relacionadas dando solución definitiva al litigio interpuesto; debitándose de la cuenta del proveedor estas sumas y reintegrándolas al patrimonio de la parte afectada.

Aspectos significativos que se deben destacar

La comunicación permanente que entre las partes con documentación escrita, firmas, reconocimientos realizados y compromisos para la solución del tema. Estos fueron los elementos más contundentes para que el tribunal pudiera apreciar de conjunto con las declaraciones de los testigos que se examinaron, así como las propias muestra de los muebles fueron aportadas a los jueces actuantes, que daban fe de lo aquí expresado.

Se creo un grupo de trabajo en el área de Recursos Humanos compuesto por:

- Directora de los Recursos Humanos
- Cuadro y capacitación
- Seguridad y salud del trabajo
- Política laboral
- Política salarial

Sobre política salarial

En cuanto a la nómina, una de las dificultades en estos momentos es el nivel de legislaciones que están saliendo en esta última etapa (desde noviembre de 2005 hasta la fecha) es muy violenta.

Las resoluciones nuevas derogan una parte o totalmente la resolución anterior, en ocasiones no se ha terminado un proceso y ya está comenzando otro por cuestión de otra resolución.

El cambio constante de resoluciones en cuanto a los salarios, hace que los sistemas de pagos automatizados, caduquen con mayor rapidez porque estos no contemplan las nuevas disposiciones de las nuevas resoluciones. Ej. Hay resoluciones que tienes que hacer cálculos que antes no se hacían, pero puede que la nueva resolución ya no solamente haya que hacer esos cálculos nuevos sino que además adicionar otra información que por resolución tienes que cumplir.

En cuanto a la estadística de los recursos humanos, existe una duplicidad de la información porque todos en el mismo departamento tienen información común y se piden la información por todos los puestos de trabajo. No existe una equidad en los modelos porque hay varios modelos para decir una sola información; se envía a distintos niveles en distintos formatos.

Ej. La información estadística de los Recursos Humanos es enviada al MINTUR en Cienfuegos, a la Casa MATRIZ de Palmares, a Turempleo, a la Dirección de Trabajo Municipal a estadística, a MINTUR en la Habana y al Grupo de Perfeccionamiento Empresarial y cada una de estos organismos exigen la misma información en

distintos modelos, eso crea en el especialista un margen de error muy alto por la cantidad de elementos a tener en cuenta a pesar de ser la misma información.

La falta de competencia profesional de algunos especialistas del área.

Sobre política laboral

Todo el proceso de selección y ubicación de una persona es sumamente engorroso. Se pierde mucho tiempo entre los papeleos con el Director de Perfeccionamiento Empresarial y Turempleo haciendo falta que esa persona ocupe la plaza de inmediato.

Las estructuras del MINTUR son muy rígidas, no existe la cobertura de que en un espacio de tiempo específico así como licencia de maternidad, certificados médicos por largo tiempo otro trabajador porque cada uno tiene su cargo bien definido.

Educar y practicar la exigencia y el respeto consigo mismo y con los demás.

Sobre cuadros y capacitación

Los diferentes organismos mencionados anteriormente piden la información necesitada por ellos en distintos modelos, que para el especialista resulta muy engorroso ya que te exigen una información específica en varios formatos y esto conlleva a que el trabajador rompa con la planificación de su trabajo y además se atrase en éste, incumpliendo con las normas de trabajo dispuestas para ese día.

Gran parte de los trabajadores están desalentados, desmotivados porque la entidad está en perfeccionamiento empresarial, llevan un gran cúmulo de trabajo y no les pagan los \$ 75.00 establecidos por ser una entidad en perfeccionamiento, entre otras causas.

Saber rectificar buscando soluciones nuevas a problemas nuevos y viejos.

Apoyarse en el razonamiento colectivo y en la capacidad personal para tomar decisiones.

Por otra parte hay una gran indisciplina por parte de los cuadros en la entrega de la documentación que se le es solicitada y la falta de calidad y precisión en la misma.

Poca o falta de planificación de los cuadros lo que hace que muchas veces incumplan con lo orientado.

La administración estatal no confiere ningún derecho, ni ninguna preferencia sobre los demás que no cumplen esas funciones.

Testimonio de Director de Recursos Humanos

Cito:

“Hoy tenemos dificultades en la asistencia a reuniones citadas, se presentan ausencias a cursos de capacitación, se dejan de entregar informaciones en tiempo y forma y se incumplen otras tareas debidamente indicadas en los planes de trabajo, así como orientaciones que se dan por diferentes vías, estas manifestaciones constituyen indisciplinas, desobediencias que son inadmisibles en un cuadro de estos tiempos, de igual forma hay falta de exigencia y combatividad ante las actuaciones inadecuadas, las evaluaciones del desempeño que hacemos los que estamos aquí, es prueba de ello, donde solo el 4,74 esta evaluado entre Regular y Mal”.

Fomentar y cumplir la disciplina, el respeto y la lealtad del Partido, a la constitución y demás leyes.

Con respecto a seguridad y protección del trabajo

En el Grupo Empresarial Extrahotelero las principales dificultades que hay en estos momentos son:

- La meseta de la cocina esta destruida y ha sido tema de reuniones para dar una solución al problema, pero siempre dicen que para luego y no se resuelve nada y los trabajadores de la cocina están en riesgo porque se pueden hacer daño.
- Los baños de la empresa tienen salideros y también se ha solicitado su arreglo pero no se resuelve nada.

- La oficina central no está aterrada y esto cuesta \$ 1462.23 CUC y \$ 2106.59 MN, falta de inversión para esta operación.

En el Costa Sur

El techo del Costa Sur tiene filtraciones por todas partes, de hecho está en riesgo de derrumbe total, los baños públicos, del camerino, y de la cocina están, en mal estado falta de aterramiento y herrajes. Esto se ha dado a conocer en todas las reuniones y no se resuelve nada.

En el Club Cienfuegos

- El área de la bala de gas tiene el extintor vacío, esto es un riesgo altísimo en caso de accidente.
- El bar está cerrado porque tiene filtraciones.

La Aguada

- En el área de la parrilla le falta la campana del extractor.
- En economía las PC no tienen protector de pantalla y esto puede ocasionar una enfermedad profesional.

Hay indisciplinas por parte de los trabajadores en cuanto realizarse al chequeo médico y entregarlo a la encargada, esta pasa mucho trabajo porque los trabajadores se demoran en hacérselo, no se lo entregan.

Violación de la ética que afecta todas las áreas; falta de exigencia de los jefes y responsables por los trabajadores.

Cuentas por Cobrar

El monto de todas las actividades previstas, es facturado en las diferentes agencias de viajes con las cuales existe un contrato, las unidades envían las facturas diarias al GEE y se registran en el sistema automatizado. Al final del mes se concilian con las unidades y son las cuentas por cobrar del próximo mes, que se cobran según contrato, dentro del territorio los contratos son hasta 30 días y fuera del mismo hasta 60 días hábiles. Cuando no pagan en este marco de tiempo debe hacerse gestión de cobro para saber los motivos por los cuales no se efectuó el pago y aunque no

paguen debe mediar un acta de conciliación de las partes y la fecha en que el deudor va a pagar.

- En ocasiones las UEB no mandan las facturas diarias, se demoran varios días en traerlas para la empresa, por lo que la contabilización de estas se atrasan y no se pueden contabilizar diarias como debe ser.

Violación ética la falta de profesionalidad.

En la Caja

La cajera es quien lleva la contabilidad de Palmares como empresa, pero además es quien paga la nómina y la contabiliza. La compañera es nueva en el centro y me planteó que no sabe porque se hace eso así, pero que se lo orientaron de esta manera y ella lo hace. Además de ella, otras dos personas contabilizan la nómina.

Los pagos que se realizan por la caja son vales de pago menor que dentro de esto se encuentra la compra sellos, pago de giros, facturas en menor cuantía de efectivo, dietas.

Fondo de caja: \$ 200.00

Fondo para cambio: \$ 50.00

Violación de la ética en el ámbito contable responsabilidad por la falta de contraparte, (Control interno)

COMERCIAL

- Las unidades no informan a Palmares Empresa cuando son inspeccionados por Finanzas y Precios o por el MINCIN ni los resultados de dicha inspección.

Fomentar y cumplir con la disciplina, el respeto y la lealtad al Partido, a la constitución y demás leyes.

- Existen algunas irregularidades con las agencias de viajes que son las que traen los turistas a las instalaciones, en cuanto a los horarios, la frecuencia, en ocasiones el llenado de los Vaucher no es el correcto. Por parte de la empresa a veces no cumplen con las cartas que están previstas para ese tipo de delegación de turistas.

Violación ética reflejada en la poca profesionalidad.

Entrevistas en las unidades

Bar El Palatino

- Los abastecimientos no son sistemáticos por lo cual no se puede tener una estabilidad en los servicios que se prestan.
- Los insumos no se corresponden con el servicio que esta en la carta.
- El personal le falta preparación, no esta preparado para e servicio que allí se presta.
- Los trabajadores no se sienten motivados a trabajar por todos los problemas existentes en la UEB y que no se resuelven.
- El inmueble (sillas, mesas) no esta en correspondencia de la calidad de cómo debe ser el servicio.
- Los mantenimientos de las UEB son muy malos.
- Los gastos son muy limitados para la prestación de los servicios.

Ej. Las servilletas hay que picarlas a la mitad porque le dan una X cantidad de servilletas para un tiempo determinado y en realidad no alcanza, el problema es algo desechables y el cliente constantemente las piden y no se pueden negar.

En un lugar como este es necesario la música pero no siempre lo pueden pagar porque Cultura cobra muy caro (\$ 600.00 diarios a un sexteto por alrededor de doce canciones) y el presupuesto no les alcanza pero la empresa no hace nada para ello.

Violación de la ética, falta de profesionalidad, mala calidad del servicio.

- No hay recurso autorizados para la imagen de la instalación

Ej. Los doile, porta bazos, ceniceros con la imagen elegante de palmares.

Violación de la ética, problemas en la calidad del servicio.

- La empresa le falta proyección para las unidades en cuanto a servicio, imagen, mantenimiento, abastecimiento; para lo único que la empresa esta proyectada es para las continuas inspecciones que les hacen.

Entregarse por entero y con al desempeño cabal de la responsabilidad encomendada.

Ej. El punto de cruces tiene sillas y mesas nuevas y sin embargo el Palatino ubicado en el Parque Martí con un mayor número de visitantes turistas tiene mesas y sillas rotas, en mal estado y para eso un solo cenicero para todos los que llegan que son fumadores.

La cafetería San Carlos tiene mesas de bar y el Palatino que es un bar tiene mesas de cafetería.

Club Cienfuegos

- Grandes problemas con los insumos para la prestación de los servicios (mantelería, servilletas, copas, vasos, elementos necesarios para el adorno de los platos o los cócteles en ocasiones cervezas, refrescos, jugos, las frutas)
- Tecnología atrasada (planchas, hornos)

Calidad del servicio.

Dinos Pizza, Dinos Luisa, Cafetería San Carlos.

- Grandes problemas con los suministros lo mismo por parte de la empresa que por los proveedores
- Falta de la vajilla necesaria para los platos o cócteles específicos.
- **Violación de la calidad del servicio que afecta la imagen.**

Bolera

- Falta de climatización
- Problemas de mantenimiento general
- Equipos rotos

- En ocasiones y con bastante frecuencias la falta de insumos como la pizza, chorizo, camarón, atún, cerveza, refrescos.

Palmares en general como empresa tiene graves problemas de mantenimiento e imagen que afectan de una u otra manera a las UEB.

Calidad del servicio.

Gastronomía Ligera

Falta de imagen de Palmares, de reparaciones de reposición, de audio, abastecimientos a tiempo a sus unidades en general va cuesta abajo día tras día.

Violación ética, calidad del servicio y la falta de profesionalidad.

Resultado de inspecciones a las unidades

Club El Benny

1. Las fichas de costo y los listados de precios se encuentran actualizados, solo tienen que cambiarles las firmas autorizadas, que tienen las firmas de los representantes de la otra UEB a la cual ellos pertenecían.
2. Tienen poca propaganda y publicidad y no se promociona su producto.
3. Las actas de fijación de responsabilidad material colectiva de útiles, medios básicos y acta de fondo para cambio hay que cambiarlas porque las firmas del aparato administrativo cambió.
4. Tienen problemas de mantenimiento que afectan el servicio, como son: los aires acondicionados que no están funcionando, problemas con la hielera, falta de insumos, lavamanos de los baños de las mujeres roto, problemas con la turbina.

Costa Sur

1. Opera con la imagen de Islazul.
2. No posee señalización de la marca.
3. No reutilizan los guantes desechables en el área de elaboración.
4. No existen cestos con nylon y tapa.

5. Falta de iluminación en cabina.
6. Techo de cocina en mal estado con presencia de filtraciones.
7. Insuficiencia de equipos contra incendios
8. Falta de pintura en áreas exteriores.

Delfinario

1. Equipo de audio deficiente.
2. Falta de mobiliario de guarda bolsos.
3. Ausencia de medidor de tragos.
4. Deficiencia en equipos de frío.
5. Opera con la imagen de RUMBOS.
6. No se cumple la marcha hacia delante.

Cafetería San Carlos

1. Anuncio publicitario de ofertas desactualizadas y poca estética.
2. Cartas Menú en mal estado.
3. Fachada exterior en mal estado.
4. Cestos sin tapa para la recogida de desechos en el área de elaboración.
5. Existen solo tres tasas para servir el café
6. Están elaboradas las fichas de costo y los listados de precios; pero no están actualizadas ya que estas se actualizan cada seis meses y la ultima fecha de actualización es del día 01/03/05, esto trae como consecuencia que los costos que utilizan no son los reales.
7. Las actas de fijación de responsabilidad material colectiva de útiles, medios básicos y acta para fondos de cambio hay que cambiarlos porque las firmas del aparato administrativo cambió.

8. Tienen poca propaganda y publicidad, no se promocionan sus productos.
9. Se realizó un arqueo de caja y tienen problemas con los códigos de los productos

Palatino

1. Anuncio publicitario de ofertas desactualizadas y poca estética.
2. Fachada exterior en mal estado.
3. Están elaboradas las fichas de costo y los listados de precios; pero no están actualizadas ya que estas se actualizan cada seis meses y la última fecha de actualización es del día 01/03/05, esto trae como consecuencia que los costos que utilizan no son los reales.
4. Las actas de fijación de responsabilidad material colectiva de útiles, medios básicos y acta para fondos de cambio hay que cambiarlos porque las firmas del aparato administrativo cambió.
5. Tienen poca propaganda y publicidad, no se promocionan sus productos.
6. Se realizó un arqueo de caja y tienen problemas con los códigos de los productos

Dinos Pizza

1. Las actas de fijación de responsabilidad material colectiva de útiles, medios básicos y acta para fondos de cambio hay que cambiarlos porque las firmas del aparato administrativo cambió.
2. Están elaboradas las fichas de costo y los listados de precios; pero no están actualizadas ya que estas se actualizan cada seis meses y la última fecha de actualización es del día 01/03/05, esto trae como consecuencia que los costos que utilizan no son los reales.
3. Los trabajadores no tienen un correcto uniforme.

En Familia

1. El piso de la instalación esta sucio en el área donde deben estar los clientes.
2. No existen guantes desechables para manipular los alimentos.

Club Cienfuegos

1. Suciedad en el área de la terraza.
2. Aleros de la instalación sucios.

Cosmopolita (Cruces - Lajas)

1. La imagen de la instalación, su parte exterior da la idea de una unidad que nunca ha sido pintada.
2. No usan guantes desechables en el manejo de los alimentos.
3. No tiene señalización de la marca

Resumiendo estos resultados

Violaciones en el ámbito contable: Falta de responsabilidad al no implementar el control interno adecuado.

Violaciones en el ámbito financiero fichas de costo sin actualizar así como listado de precios; falta de responsabilidad y de profesionalidad.

Entrevista realizada a los principales proveedores de la entidad:

Servisa, Bucanero, ITH, Emprestur, Cupet, Acopio, Cimex, Cubanacán

Los principales proveedores de Palmares plantean, que la empresa paga sus deudas en el tiempo previsto, es decir a los 30 días establecidos por los contratos. Algunos plantean que Palmares es el mejor cliente que tienen en estos momentos por la sistemática en sus pagos y las conciliaciones frecuentes que se hacen en el mes. Por ejemplo la Bucanero realiza algunas conciliaciones en el mes por el monto tan alto de la deuda contraída, pero la empresa paga a tiempo sus obligaciones y en ocasiones paga anticipado.

Algunos de los proveedores y clientes de Palmares Cienfuegos plantean que el trato que le brindan en el departamento contabilidad, muchas veces no es el más adecuado para con ellos, **Violación ética falta en la palabra dada y maltrato al proveedor, aquí se evidencia violación desde el ámbito contable y financiero porque contribuyen a la cadena de impagos y no estimulan la circulación monetaria.**

(Ej.: le dicen a un proveedor que venga a recoger un cheque un día determinado y cuando esta asiste allí con el fin de recoger el cheque, se encuentra con que la compañera no lo ha hecho, o tiene un error y se lo viran para tras, o la compañera no se encuentra y otras trabajadoras no saben darle una explicación). En otras ocasiones el carácter de esas personas no es el más apropiado para con ellos.

Evidencia no cumplimiento de la palabra dada, falta de cortesía con sus proveedores, trae como consecuencia pérdida de imagen.

Valorando el método de criterio de expertos argumentado en el capítulo I ; aplicado según se muestra en el Anexo No. 8.6. con una representación de todas las unidades y direcciones de la Empresa Palmares Cienfuegos.

Cada experto se evalúa en escala de 1 a 10 en orden creciente; este resultado se multiplica por 0.1 para obtener el coeficiente de competencia del experto expresado por "kc" y posteriormente se calcula el coeficiente de argumentación "ka". La competencia del experto se calcula por el coeficiente "K" el cual se calcula de acuerdo con la opinión del experto sobre su nivel de conocimiento a cerca del problema.

$$K = \frac{1}{2} (kc + ka)$$

Donde:

kc: coeficiente de conocimiento o información que tiene el experto a cerca del problema calculado sobre la base de la valoración del propio experto en una escala de 0 a 10 y multiplicado por 0,1.

ka: coeficiente de argumentación o fundamentación de los criterios del experto determinado como resultado de la suma de los puntos alcanzados a partir de una tabla patrón. (Tabla 1).

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Tabla 1. Determinación de la competencia del experto.

Nivel de competencia del experto.

Fuente de argumentación	Grado de influencia de		
	A	B	C
Análisis teórico realizado	0.3	0.2	0.1
Experiencia obtenida	0.5	0.5	0.5
Trabajo de autores nacionales	0.5	0.5	0.5
Trabajo de autores extranjeros	0.5	0.5	0.5
Su conocimiento de la situación actual de la ética profesional en el país	0.5	0.5	0.5
Su intuición	0.5	0.5	0.5

Tabla 2. Coeficiente de argumentación.

El coeficiente de competencia se encuentra en el rango de $0,25 \leq k \leq 1$. Las principales características del grupo de expertos son la confiabilidad y los gastos de realización. La primera se depende de la cantidad y calidad de los expertos y la calificación. El procesamiento de la información de carácter cuantitativo se realiza a partir de la mediana de las evaluaciones de los expertos.

Se inicio el proceso con la consulta a expertos relacionados con el conocimiento a cerca de la ética profesional. Las respuestas procesadas provienen de preguntas que son evaluadas mediante una escala de puntuación y sugiere el empleo de una Tabla 3 de doble entrada.

Expertos	1	2	3	...	J	...	n
1	C11	C12	C13	...	C1j	...	C1n
2	C21	C22	C23	...	C2j	...	C2n
3	C31	C32	C33	...	C3j	...	C3n
.
I	Ci1	Ci2	Ci3	...	Cij	...	Cin
.
m	Cm1	Cm2	Cm3	...	Cmj	...	Cmn

Resumiendo los resultados de esta herramienta investigativa aplicada como sigue:

(Ver Anexo 8.6.1)

1. *Considera importante el estudio de la Ética por parte de directivos, especialistas y personal en general del Turismo. Argumenta.*

- El estudio de la Ética es súper importante, no se entiende un personal que oferte servicio al turismo sin el dominio de los principios éticos, al mismo tiempo, no se entiende el no dominio de los preceptos que rige el Código de Ética en caso de los Cuadros.
- Es importante porque el estudio de la ética nos perfecciona cada día más y en los momentos actuales es muy importante la ética en este sector, por ser el que más ingresos aporta al país.
- Es indispensable mantener principios éticos y morales, acorde a los conceptos revolucionarios vigentes en el país, por ser los directivos y trabajadores del turismo quienes primero interactúan con los visitantes extranjeros.
- Lo consideran necesario porque cuando se habla de la ética o el actuar con ética no nos imaginamos que sea un concepto extremadamente amplio, que en el actuar diario no nos damos cuenta que cometemos violaciones del concepto de ética, que repercuten más tarde en el avance de nuestra carrera profesional y en la vida.

- En primer lugar creemos tener conocimientos, que posteriormente no sabemos llevar a la práctica ante las violaciones cometidas
- La mejor forma de que te respeten y a la vez tener autoridad, es con un adecuado comportamiento, ser intachable en las labores diarias y sobre todo respetar a los demás.
- Los principios éticos son una guía esencial para desarrollar cualquier tipo de actividad laboral o personal. Y no todos los poseen.
- Es muy importante y más en nuestro sector que se trabaja con el turismo internacional manejándose grandes recursos y donde la atención al cliente es la primera prioridad aunque haya personas, entre ellos directivos, que no concienticen su significado, ni lo practiquen.
- La ética es parte integrante, se encuentra implícita en prácticamente todas las reglas y principios de la dirección. Pero no se lleva a la práctica.
- Es una necesidad el estudio de la Ética para los directivos, especialistas y personal del turismo por ser uno de los primeros sectores que interactúa con los visitantes extranjeros que reúne el país y además es una necesidad para la sociedad que exista un comportamiento ético y moral. Y se exija por ello.
- Si, porque el dominio que se tenga del tema, puede contribuir a modificar el comportamiento y el actuar en consecuencia con lo que cada cual considere ético
- La ética rige toda la conducta humana y en el campo empresarial es imprescindible para poder llevar a cabo proyectos, inversiones, entre otros, para el sano y satisfactorio desarrollo de la entidad en cuestión.
- El profundizar y el conocer los aspectos que rige la ética, permite su dominio y el actuar con prudencia, el respeto hacia los demás, el actuar con responsabilidad, aunque un gran número de personas no saben que esto también es ética.
- El estudio de la ética es muy importante, pues nos impregna de normas de conducta y comportamiento para con nosotros y para con la sociedad. Hace que las relaciones interpersonales fluyan satisfactoriamente. Pero verdaderamente no se llevan a la práctica, todo se queda en la teoría.

Queda evidenciado por los criterios recibidos, que constituye una necesidad imperiosa el estudio de la ética, para el mejoramiento humano y para el éxito en la prestación de los servicios.

2. La Ética posee una gran relación con el Control Interno y el proceso empresarial. ¿Cómo puede ver materializado esto en el sector del turismo? Específicamente su entidad.

- Cuando se violan horarios de apertura o cierre, normas de consumo de algunos productos, alteraciones de precios, cartas menú desactualizadas y no se le da toda la información necesaria al cliente, se están cometiendo violaciones del control interno y evidencia la mala calidad del servicio, existente actualmente en las unidades de Palmares; que además daña directamente la imagen de la empresa.
- Con un mayor control, talleres con los trabajadores donde se exponga la necesidad de trabajar con amor, que se sienta que los problemas de la empresa, forman parte de nuestros propios problemas y donde los cuadros tengan la oportunidad de transmitirle a los demás trabajadores, experiencias de trabajo que también son importante para ellos y para la empresa.
- Cumpliendo las normas de control interno en las unidades e instalaciones del turismo.
- Cuando actuamos con ética ante nuestros trabajadores y nos comportamos como tal, evidentemente la respuesta de los trabajadores y subordinados, será más positiva y con mejores resultados en el desempeño y por ende el control interno es más fiable, además será más difícil que los trabajadores violes principios éticos que pondrían en riesgo su desempeño.
- El estudio de la ética nos ha permitido en primer lugar, llevar muestras de estos casos a la práctica y uno de ellos es en el ejercicio del control interno donde ya se ha aplicado en nuestra institución y por ende trae consigo un mayor control sobre los recursos.

- El control y la ética no están divorciados en el turismo. La ética es el reflejo de la persona profesionalmente, con un mejor actuar ético se tendrán mejores resultados en el control y la manera de hacer las cosas y atender al servicio y al cliente.
- En primer término, para poder materializarlo es necesario poseer los conocimientos, o sea, capacitarse y después debe existir un control de su aplicación de forma periódica mediante encuestas u otro tipo de control.
- Hay que seguir trabajando muy fuerte en este aspecto; que todos los funcionarios manejen bien y apliquen todo lo que significa este concepto. Todos los trabajadores deben pasar cursos de superación para aumentar o reafirmar conocimientos.
- No se puede ver. Generalmente lo que existe es un “Revienta tú para que no me revienten a mí” y el “Quítate tu para ponerme yo”. Así como el desastroso concepto de que para que me valoren como buen cuadro tengo que tener un mínimo de trabajadores sancionados mensualmente.
- Manteniendo una conducta adecuada y ética en todo momento en el entorno empresarial, se mantendrán las normas de control interno en las entidades.
- Se puede ver en el control de los recursos que se hace y también en el uso de las facultades, en cuanto los recursos se refiere. La ética, sienta pautas en el comportamiento de los hombres y su responsabilidad en el manejo de los recursos materiales y financieras a las que tenga acceso.
- Se puede ver en el control de los recursos que se hace y también en el uso de las facultades, en cuanto los recursos se refieren. La ética, sienta pautas en el comportamiento de los hombres y su responsabilidad en el manejo de los recursos materiales y financieras a las que tenga acceso.
- La ética no permite la tergiversación de los principios en que se sustenta, por lo que es la base de una empresa ideal.

- Ser ético en primer lugar, es cumplir con el deber y el objeto del caso que se ocupe. Lograr que cada cual haga lo que tiene normado, se hace parte integrante y coadyuvante al exitoso control interno del que tanto se necesita.
- La actuación diaria, debe estar en correspondencia con la modestia, austeridad y el respeto a la propiedad.

La ética es el cimiento para desarrollar una labor austera, eficiente, honesta, transparente en cada decisión, ser éticos, es una virtud que se cultiva.

3. Cree Usted que las buenas costumbres y buena cortesía están presentes en el servicio que se presta tanto al turismo nacional como internacional. Explique.

- No siempre las buenas costumbres y una adecuada cortesía están presentes en el servicio y eso tributa a la calidad del producto, por ello el resultado no es el óptimo en todas las cosas, no hay consecutividad en cuanto a su exigencia.
- Desafortunadamente, aún contamos con algún que otro personal, que marca la diferencia en la calidad del servicio en dependencia del tipo de turismo. Aunque no es menos cierto, que son pocos los lugares del turismo donde se puede disfrutar de una verdadera calidad en los servicios.
- No, todavía falta mucha conciencia a los trabajadores y a algún administrativo; en cuanto al trato que se le brinda al turismo nacional que sea igual o mejor que al turismo internacional.
- No siempre el servicio brindado está acorde a lo establecido y no se brinda el mismo servicio al turismo nacional que al internacional.
- No existe todo el amor y la motivación que debe haber en cada puesto de trabajo, para que estos aspectos sean un problema resuelto.
- Es uno de los valores donde mayor trabajamos y cada día lo fortalecemos más, ahí es donde empieza la calidad en el servicio, tratando siempre en satisfacer al cliente y lo primero es la cortesía y el buen trato; aunque ese no es el caso específico de las instalaciones de Palmares, por mucho que unos se esfuercen en este sentido, a otros no les importa la imagen de la empresa.

- Están relacionados directamente, la correcta atención, la respuesta adecuada, la solidaridad, la cortesía, un buen porte y aspecto son parte imprescindibles de esta relación.
- No siempre depende del individuo en particular y lo que entienda por prioridad.
- Las buenas costumbres y la buena cortesía deben mejorar mucho fundamentalmente con el turismo nacional.
- De forma general no están presentes, la cultura del buen servicio se ha ido resquebrajando y cuando se trata de turismo nacional prácticamente no existe.
- En ocasiones la cotidianidad influye en que se pierdan las buenas costumbres y la cortesía y la ética que es tan necesaria para brindar servicios, tanto a nacionales como internacionales.
- Se ha generalizado la falta de buenas costumbres y la cortesía, se cree que se hace un favor al brindar un servicio a un cliente y además se le maltrata con palabras, gestos, acciones, entre otros y sobre todo, si es el turismo nacional, porque como casi nunca deja propinas al que lo atiende, este así le responde. En cambio si es el internacional, en ocasiones se le da el trato adecuado por propinas que vendrán al final.
- No se ve materializado en ambos casos, por parte del turismo nacional, nos agredimos mutuamente, ya en el caso internacional el trato es distinto pero no el idóneo.
- Todavía a pesar de los esfuerzos, no esta presente, pues en ocasiones algunos trabajadores y directivos no practican la cortesía ni los buenos modales.

Queda evidenciado con los criterios tomados anteriormente, que en ésta Empresa, no se practican por parte de directivos y altos mandos las reglas de cortesía y esto se refleja en los subordinados, los cuales prestan muy mal servicio y por lo tanto tomando un pensamiento de nuestro gran maestro José Martí ..Cito...”El que respeta se honra tanto como el respetado”...

4. Considera Ud que los trabajadores de su entidad en su manifestar diario lleven presentes los preceptos éticos imprescindibles para lograr una organización social más coherente y justa.

- Los preceptos éticos no se aplican a diario y por ello hay muchas violaciones de cuestiones normadas.
- Si, aunque todavía queda mucho por mejorar, todos los días tenemos que ir un paso más allá y no pensar que lo podemos todo, en este sector tenemos que estar bien preparados.
- Es necesario dar seguimiento al desempeño de trabajadores y directivos.
- Considero que los resultados indican que la balanza esta más para el lado positivo, pero si se puede lograr mucho más y estamos lejos de lo que queremos y podemos hacer.
- Lo considero negativo y eso se demuestra diariamente en las opiniones que recogemos de los clientes mediante encuestas y el libro del cliente. Falta amabilidad, cortesía, buen trato, profesionalidad, sentido de pertenencia, honestidad, responsabilidad entre tantos.
- Siempre la ética tiene que estar presente en el actuar diario, esto contribuye a ser más disciplinados, organizados, críticos, en general ser un trabajador profesional.
- Esto está determinado por la formación de cada cual.
- Existe pero se debe seguir insistiendo y calificando más el personal, lo que se aprende en un aula sacarlo y llevarlo a la práctica.
- La organización, no se estructuró desde su nacimiento, en términos de justeza y durante su evolución es imposible encontrar algo más incoherente y ello fue transmitido a los colectivos laborales.
- No se mantienen los preceptos éticos en los trabajadores, en general hace falta calidad en el material humano
- Existe una indisciplina social y laboral muy latente en todo, y no hay sentido real de pertenencia, responsabilidad y satisfacción.

- En esta unidad se presentan problemas que lastran y se manifiestan en nuestras relaciones interpersonales.
- No existe la conciencia del trabajo en equipo, de hacer el bien sin esperar algo a cambio.

En los criterios anteriormente resumidos queda demostrado que existen problemas éticos que deterioran la imagen de la Empresa ante los clientes por diferentes causas como son: Falta amabilidad, cortesía, buen trato, profesionalidad, sentido de pertenencia, honestidad, responsabilidad, entre tantos.

5. Que acciones considera Usted que ayudarán al mejoramiento ético profesional de los trabajadores (tanto a directivos como a subordinados) en su entidad.

- A pesar de poseer el personal buena preparación integral; se deben ejercitar temas que impliquen experiencias de la buena ética y el buen comportamiento.
- Incluir el tema de la ética dentro de todos los perfiles de formación por parte de FORMATUR, en diplomados, cursos de superación para cuadros, cursos postgrados, entre otros.
- Acciones de capacitación
- Que los cuadros confíen y le den a sus subordinados tareas que también sean importantes para la empresa.
- Conocer bien la conducta ética profesional y además personal.
- Que los directivos practiquen más el ejemplo y su accionar sea más coherente con los valores éticos.
- Más capacitación para los cuadros de la entidad que son el ejemplo de los funcionarios empezando por el Director General de la empresa.
- Controlar el comportamiento de cuadros y funcionarios sin paternalismos
- Control permanente y supervisión del trabajo. Profundización en los controles; que en ocasiones se hacen por no decir que no se hicieron.

- Esto de proponer acciones lo dejo para los que vengan detrás, no pierdo el tiempo proponiendo acciones y que no se ejecuten. Además la falta de ética de mis jefes, La toma de represarías por plantear cosas que no se quieren escuchar, me ha vuelto cobarde y esta encuesta la estoy llenando porque es anónima, de lo contrario ¡Ni Muerto!
- Mejorar la comunicación entre todas las partes de la entidad.
- Lograr sentido de pertenencia, que conlleve a que las personas sientan la necesidad de que el entorno, cubra las necesidades del hombre y sientan la necesidad de protegerlo en su actuación
- Luchar por lograr cubrir el mínimo de las necesidades del hombre, para que este se desenvuelva con holgura sin tener que luchar a brazo partido por su subsistencia.
- Abordar y desarrollar en matutinos, reuniones, conferencias preparadas y talleres el estudio de los valores, en búsqueda de ser mejores para con la sociedad y para con nuestras propias relaciones interpersonales.
- Atender más al hombre.

En las diferentes acciones propuestas por los expertos se refleja la necesidad de dar atención al hombre en esta Empresa objeto de estudio, de motivar a los trabajadores y ganar en prestigio y ética sus mandos tanto intermedios como de primera línea de mando.

Después de haber efectuado las entrevistas a los administradores (**Anexo No.8.5**) de las unidades de Palmares Cienfuegos.

Los planteamientos son:

(Ver Anexo No. 8.5.1)

En la pregunta uno; considera Usted que la Ética está presente en su labor diaria. Puede ejemplificar con hechos tangibles. Explique.

- Por supuesto que si, lo mismo ante colegas, clientes, homólogos, subordinados que superiores. Pero no se cumplen y en ocasiones no se conocen las acciones

que dan lugar a la violación de cada precepto ético. Además todo se hace espontáneo, no existe una preparación sobre la ética.

- Si, porque considero que soy ejemplo ante el colectivo de trabajadores. Pero reconozco que no hay conocimiento de la ética para llevarlo a hechos concretos.
- Considero que la ética está presente en mi labor diaria, porque ante cada acción o exigencia que hago, primero soy ejemplo, no tengo doble moral y trato de que lo que se haga sea lo correcto. Pero reconozco que a mi alrededor no existe conocimiento de esta disciplina y mucho menos llevarla a hechos concretos.
- Es imprescindible para un directivo, mantener la ética en todo momento de su vida laboral y personal, ser permanentemente guía de su colectivo y ante la sociedad. Pero reconozco que faltan conocimientos sobre la ética.
- Como profesional dirigente, hasta donde nos está permitido en algunos casos, teniendo presente a su vez los principios éticos morales, la sociedad y la propia profesión. Pero realmente no hay conocimiento de esta disciplina por lo que no se saben identificar los problemas con la ética, se ve como algo intangible.
- En nuestra labor diaria tenemos la obligación, que todas las acciones que realizamos, se correspondan con el código de ética que debe caracterizar a un cuadro. Pero aún no se resuelve la de los trabajadores los cuales no tienen dominio ninguno de estas temáticas.
- No apruebo ni comparto lo mal hecho, soy exigente hasta conmigo mismo. Respeto a mis compañeros, trato de ser ejemplo, soy crítico y autocrítico. Pero reconozco que el resto de los trabajadores no poseen dominio de la ética y mucho menos identificar sus violaciones.
- Considero que siempre esta presente, ya que la ética se convierte en la imagen que damos en todo momento, tanto a nuestros clientes internos, como a los externos, en la forma en que actuamos, los principios que tratamos de desarrollar
- En el colectivo de trabajo, la profesionalidad, la honestidad y la dignidad .Ahora la aplicación de la misma está lejos de acercarse a la realidad donde los trabajadores y directivos no le dan el valor a este elemento de tanta importancia

como son los valores ético morales y su identificación llevados a la vida práctica de las unidades de servicios al turista.

- La verdad es que hay una falta de ética total por parte de trabajadores y directivos. La falta de la palabra dada. Y de responsabilidad. También está afectada la imagen por problema de comportamiento. Y todo es por desconocimiento de dichas temáticas.
- Existen serios problemas de comportamiento tanto por parte de trabajadores como de directivos al dirigirse a sus subordinados y el tipo de cliente que se recibe en un alto porcentaje es complejo y con malos hábitos de conducta. No se conoce como llevar a evidencias de violaciones de los códigos de conducta y reglamentos que tanto afecta la imagen de las empresas y unidades que prestan servicios.
- La falta de responsabilidad de muchos directivos ha incidido negativamente en la imagen de esta empresa. Además la mayoría no piensan éticamente como colectivo si no intereses individuales.
- Los problemas que se presentaron en la empresa el año 2006 se debe a la falta de control y violaciones de los códigos de ética por parte de cuadros y directivos porque no existe código para los trabajadores, y lo peor es que no lo identifican las violaciones y no le dan importancia.
- Las violaciones éticas que han existido en estos últimos tiempos en la Empresa nuestra las personas no lo ven como esto si no como errores de otro tipo. No hay conocimiento ni se le da el lugar que corresponde a estas temáticas.

En la pregunta dos donde se plantea; valorando las nuevas circunstancias del entorno en el que se desempeña el empresario cubano; actualmente se ha visto involucrado en la presión del "Vale todo" en el cumplimiento de planes, tareas, etc. Argumente.

- Es verdad que en los momento actuales, algunos cuadros por cumplir parámetros establecidos hacen hasta lo indebido, pero el empresario que se respete a si

mismo, trata de cumplir con todas las tareas pero con dignidad, trabajo y sacrificio. Pero la verdad es que se hace sin pensar en el componente ético.

- No, se ha tenido que eliminar el Vale Todo, pues casi siempre cuando esto se hace, se violan resoluciones, instrucciones o lo que está establecido por nuestros superiores. Considero que no se respeta el componente ético.
- En la actividad que dirijo, la presión del Vale Todo no puede advertirse, para alcanzar los objetivos de trabajo. Dentro de las iniciativas en la gestión de la venta, pero la verdad, es que yo que dirijo esta unidad no tengo conocimientos sobre la ética; es un problema serio en la actualidad.
- No, pues tengo una actividad bien definida, en un grupo de productos para el cliente, con la calidad requerida y que se corresponde con los ingresos. Pero si conozco de otras unidades de mi empresa, que si les ocurre.
- Siempre que no vaya en contra de los principios revolucionarios o constituya algún delito o violación de los reglamentos, a veces es válido ese Vale Todo para no incumplir las tareas diarias que debemos llevar a cabo. La ética nunca se tiene presente el asunto es cumplir el objetivo.
- La expresión Vale Todo, siempre y cuando no se afecte la ética profesional, los principios, los valores, la dignidad, yo la interpreto dando mayor participación al colectivo, mejor ideas, más creatividad, mayor esfuerzos, aplicación del multioficio, buscar nuevas alternativas. Pero la realidad es que la ética casi nunca se tiene presente en la toma de decisiones no hay hábitos, ni sabemos identificar cuando se viola.
- No me he visto involucrado en la presión del Vale Todo, es necesario hacer todo lo posible por cumplir los planes de trabajo, pero dando cumplimiento a lo que está establecido, sin tener que caer en ninguna ilegalidad, ni acciones que estén fuera de nuestros principios como cuadro y revolucionario. No creo tener dominio necesario como directivo sobre la ética.

- Si hay tareas directivas donde se violan preceptos de la ética para poder cumplir y si no lo haces después, eres el único que incumple, realmente la ética no se tiene presente en las valoraciones, aunque muchos jefes digan lo contrario.
- La realidad es que nosotros a nivel de empresa tenemos que exigir a los subordinados para que nos brinden los resultados que estén planificados, pero en ocasiones la instancia superior lo pide a toda costa y nosotros tenemos que cumplir aunque se sepa que se violan preceptos éticos.
- Es lamentable cuantos compañeros hay que sancionar por la violación sistemática de sus deberes, por los que se les paga, sin embargo, argumentan que tiene otras actividades que le impiden el cumplimiento adecuado porque los presionan por cumplir otras tareas urgentes. El vale todo bajo presión está presente en lo cotidiano.
- El cumplimiento de los planes comienza muy bien al inicio del año pero a medida que avanzamos en el período económico, aparecen otras tareas según se plantea imprescindibles y priorizadas que nada tiene que ver con tu planificación, ya llego el momento de violar todo, ya que incumplimos tanto con clientes externos como internos desde diferentes ángulos.

En la pregunta tres donde plantea; si usted como directivo influye sobre sus subordinados en el actuar ético. Explique; opinan:

- La violencia engendra más violencia, los directivos luchan por darse a respetar y no a querer, sin percatarse que el conocimiento y dominio de sus funciones, acompañado de porte y aspecto, contribuye a una mejor disciplina, imagen y prestigio del directivo. Pero me falta preparación.
- Conversando directamente con ellos, controlándolos, exigiéndole por su trabajo y la calidad del mismo que es nuestra mejor virtud. No obstante me falta preparación para identificar las violaciones éticas en que se incurren.
- Considero que si, por el hecho de tratar a las personas con respeto, sentirse responsables por ellos, de decir siempre la verdad y de frente, lo estamos imponiendo a nuestros subordinados como norma, el cumplir cada tarea sobre la

base de la ética personal y profesional arroja mejores resultados para la empresa y nuestra vida personal. Pero nos faltan conocimientos para identificar las violaciones éticas.

- Influyo ante mis subordinados, primeramente siendo ejemplo, no emitiendo acciones que afecten la autoridad, dañen nuestra imagen ni los principios revolucionarios vigentes en el país. Reconozco que no estamos preparados para educar a nuestros subordinados desde el punto de vista ético, ni mucho menos identificar las violaciones de forma tangible, es que nunca había meditado sobre esa temática.
- Si, a través de un trabajo sistemático y constante en vías de mejorar su actuar ético - moral, para consigo y la sociedad, además siendo ejemplar ante ellos. Pero de lo que pienso a lo que hago existe diferencia ya que no se identificar las violaciones que ocurren a diario.
- En nuestro actuar siempre tratamos de inculcar a todo el que nos rodea, la honestidad, no decir mentiras, la humildad y todo aquello que beneficie en cuanto a su comportamiento y proceder ante la vida. Pero no estamos preparados para enfrentar esa tarea.
- Como dirigente he enseñado a mis subordinados a decir sus opiniones, criterios e ideas, que pueda aportar en cualquier circunstancia por la que este atravesando la empresa. La realidad es que no existe formalidad en el cumplimiento de esta tarea, por falta de preparación.
- Todos los días dejamos caer nuestro granito de arena, exigiendo que sean más revolucionarios, que sean honestos. no fomentar el falso compañerismo, siendo cada día más disciplinados, exigentes en su trabajo, más profesionales y brindando un mejor servicio. Y prepararnos en las temáticas éticas lo cual no se evidencia ya que no somos capaces de darnos cuenta cuando se viola y que ámbito.
- Tratamos de ser ejemplo no siempre es así pero nos falta preparación para enfrentar esta tarea tan compleja, que es el trabajo con el ser humano que debe ser nuestro máximo objetivo.

- La aplicación de la Ética no está presente aunque, tratamos de ser ejemplo en cada tarea que nos asignan pero nos falta conocimiento para identificar las violaciones de la misma.
- La dirección orienta que hay que cumplir el código de ética de los cuadros del Estado Cubano, pero en muchas ocasiones no lo hacen, una porque no se le da la importancia que requiere y otras veces por falta de conocimiento.
- Hay violaciones que no se identifican por falta de conocimientos pero en ocasiones es porque no se le da la importancia que requiere, esta tarea que es la formación ética de cada trabajador para elevar la calidad del servicio.
- Se exige para que se venda un producto sin crear falsas expectativas, pero los clientes se sienten insatisfechos con lo que perciben como calidad del servicio, que constituye un problema ético, aunque los trabajadores no están concientes de ello.

Al valorar la pregunta cuatro donde se plantea; ¿Ha tenido que aplicar sanciones? ¿Cuáles son los motivos desde el punto de vista ético?

Se plantean las violaciones a consideración de los administradores en entrevistas efectuadas y los resultados son como sigue:

- Violación de Control Interno. Con una alta frecuencia de ocurrencia de 85%.
- Mala calidad de los servicios. Con un 46.15 % de ocurrencia.
- Ilegalidades. Con un 61.53 % de ocurrencia.
- No decir la verdad. Con un 38.46 % de ocurrencia.
- No cumplir con la palabra dada. Con un 53.85 % de ocurrencia
- Falta de profesionalidad. Con un 30.76 % de ocurrencia
- Violación de la custodia de los recursos. Con un 23.07 % de ocurrencia
- No actuar con responsabilidad. Con un 30.76 % de ocurrencia.

En la pregunta cinco de la encuesta a los administradores; el cual planteaba. *¿Qué acciones Usted considera ayudarán al mejoramiento ético profesional de sus subordinados y en general de su empresa? Se plantea:*

- Coordinar con FORMATUR para impartir temas sobre ética, además de que en reuniones, matutinos, despachos, etc. debe estar presente siempre la ética, con la que se discute o analiza algún tema con superiores o subordinados. En fin hacer que la ética esté en todo momento del quehacer profesional
- Acciones de capacitación. Donde los trabajadores se motiven e interioricen la importancia de la ética y como poder hacerlo tangible en el actuar cotidiano.
- Generalizar a los subordinados este actuar.
- Mejorar actitudes éticas de los cuadros y jefes a niveles superiores.
- El respeto a todos los trabajadores por parte de algunos cuadros. Que se tenga presente en la evaluación del desempeño como un elemento de gran importancia.
- Que se resuelvan problemas existentes, en los puestos de trabajo.
- Aumentar el control sobre los recursos materiales y financieros.
- Emplear métodos de dirección, que permitan medir el comportamiento por igual de todos los empleados.
- Una mayor relación dirigente-trabajadores en la evaluación de los problemas de la base.
- Trabajo ético moral con mayor escala.
- Mejoramiento de las condiciones de trabajo.
- Más ejemplaridad de los dirigentes y militantes.
- Mejoramiento de los ingresos monetarios familiares.
- Continuar trabajando en la preparación profesional, incluyendo trabajo político e ideológico con todos los trabajadores.
- Las acciones deben estar basadas, en dar una mayor atención al hombre para que se sienta motivado, que eleven su autoestima, que las unidades se reparen y

todo esto dará una mayor calidad en todo lo que se haga. Habrá más sentido de pertenencia y el servicio será de excelencia, porque las condiciones estarán creadas; pero considero que para esto hay que cambiar la mentalidad de algunos superiores; que tengan visión del futuro, no crearse expectativas con resultados a corto plazo, sino a largo plazo.

- Seminario de ética y protocolo. Y estudio de casos para ver traducida la ética a hechos evidenciados.
- Cursos de superación política.
- Talleres sobre la moral revolucionaria.
- Entrevistas y encuentros sobre el tema con personal especializado.
- Efectuar una capacitación sistemática dándole el mismo rigor que a otros tipos de cursos, que se hacen obligatorios sobre ética y comportamiento. Con ejemplos de casos para aprender
- Preparar tanto a los directivos como a los trabajadores en temas de ética y exigir por el cumplimiento de esto, hoy no se exige por eso, si no por tarea no importa que la persona sea más o menos profesional.
- La preparación en la ética empresarial debe ser un objetivo de trabajo, como lo es el económico, el político o la defensa, el ser ético nos garantiza la continuidad de la empresa y tener repitencia de clientes.
- Preparar tanto a los directivos como a los trabajadores en temas de ética y exigir por el cumplimiento de esto, hoy no se exige por eso, si no por tarea no importa que la persona sea más o menos profesional.
- Es una necesidad que se refleje en la evaluación del desempeño que confecciona el jefe inmediato ya que el mismo conoce los detalles de posibles violaciones cometidas de la ética.
- La falta de preparación ética influye negativamente en la imagen del producto que se oferta y que se vende pero no se logra la repitencia, constituye una necesidad la preparación de los trabajadores en estas temáticas.

Se puede observar a través del **Anexo No. 8.3**. un cuestionario que fue aplicado como herramienta para evaluar el clima laboral ya que a medida que se realizaron las entrevistas a los administradores y se recogieron los criterios de expertos, se vio el problema tan serio de La Empresa Palmares Cienfuegos con respecto a la gran fluctuación laboral que presentan, la desmotivación por el trabajo, la pobre comunicación entre jefes y subordinados, así como se pierde todo el camino adelantado con respecto a la aplicación de la Resolución No.297/03 del MFP fundamentalmente en el componente de ambiente de control, el cual constituye el cimiento para el control interno y según se evidencia en la información que arroja el procesamiento de los cuestionarios son los problemas de clima laboral los que han determinado.

Los resultados más significativos pertenecen a:

- Incumplimientos de planes producción del 25.54%
- Malas condiciones de trabajo, representadas por el 29.19%
- Métodos de dirección inadecuados, muestran el 26.27%
- Insuficiente atención al hombre, representado por el 54.74%
- Desorganización en el trabajo, muestra por el 14.59%
- Falta de estimulación a los trabajadores, representado por el 54%
- Bajos salarios, muestra por el 14.59%
- Poco contacto Jefes con trabajadores. representado por el 14.59%
- Mala alimentación, muestra por el 15.32%
- Falta materia prima, representan el 24.08%
- Fluctuación laboral del personal, representa el 16.78%
- Poca importancia al centro, muestra el 39.41%
- Sistema de pago no estimulante, muestra el 45.98%
- Problema de Uniforme, muestra el 62.77%
- Dificultades funcionamiento sindicato, muestran el 28.46%

Otras de las cuestiones que han afectado el clima laboral es que con la aplicación de la resolución 187 se han cambiado los turnos de trabajo y esto ha creado mucho descontento entre los trabajadores de servicio.

Las condiciones de trabajo desde el punto de vista de local, iluminación y mobiliario han hecho también que los trabajadores se sientan desmotivados.

Al valorar otros instrumentos aplicados como encuestas, para conocer la opinión de clientes internos y externos.

Según se observa en el **Anexo 8.1** de clientes Internos, los resultados de las mismas es como sigue:

Existe una representatividad de todas las unidades de dicha empresa. También participaron clientes internos de todas las áreas y de todas las especialidades.

Cómo evalúa el trato que recibe por parte de sus directivos, en el tiempo que lleva laborando en esta Empresa, el 82% consideran que el trato es regular, el 9% plantea que mal, el 4% que muy mal y 5% que es bien, y unas de las causas expresadas en las entrevistas y la etapa de observación es precisamente que no fluye el componente de control interno de información y comunicación, no existe retroalimentación, de los jefes con los subordinados, hay falta de ética en el comportamiento de los directivos por ejemplo para saludar a los subordinados, preocupación por sus problemas familiares, y las condiciones de trabajo no son las mejores. Hay trabajadores que consideran que esta empresa tuvo dos etapas, antes del problema de corrupción y después la misma, se desmoronó y aparentemente hay mucho control pero todo esto es ficticio, aquí está bien clara la evidencia de la violación de la ética profesional en Palmares.

Se efectúan muy pocos matutinos para lograr la correcta comunicación con los trabajadores. Todos desean que sus cuadros sean revolucionarios, ejemplos y muy éticos para cumplir con la palabra dada, comprender los problemas de sus subordinados es decir lograr la empatía y profesionalidad.

Se evidencia violaciones de la ética profesional en todo lo resumido anteriormente que forma parte de la opinión de clientes internos. Producto de todas estas

cuestiones según se resume a través de un caso donde se ve el resultado de todas las violaciones en el **Anexo No. 8.4.1** que es el caso para la reflexión resumiendo las sanciones. Y producto de esto se refleja en el **Anexo No. 8.4**, las medidas disciplinarias que se tomaron en Palmares en esta etapa de investigación, el 42:% se le aplicaron multas, el 32% amonestación pública, el 8% separación del sistema, el 7% suspensión del vinculo laboral, el 5% traslado a otra plaza con derecho a reintegrarse, el 4 % traslado a otra plaza con pérdida, el 1% democión temporal a otro cargo por un año. Y el 1% separación de la entidad. Total 98 medidas a trabajadores y a 14 cuadros.

Quedan evidenciadas todas las violaciones de la ética que trae consigo todo este proceso, pérdida de imagen, pérdida de reputación desde el ámbito contable, pérdida de mercado en el ámbito financiero. Y de todos estos problemas solamente fue detectado por los mecanismos de control interno el 10% y el 90%, por controles externos.

Según se pueden observar el referente a los clientes externos **Anexo No. 8.2**.

Encuestas a clientes externos, resultados que se muestran a través de gráficos los cuales se pueden ver en el **Anexo No. 9.1** hasta el **Anexo No. 9.6**.

Sobre la pregunta referida las instalaciones de Palmares que prefiere cuales son las más frecuentadas por usted como cliente. Se resume la opinión de los clientes como sigue:

- Ranchón La Aguada con un 74,4%
- Costa Sur, con un 71,11%
- El Club el Benny con un 65, 56%
- Dinos Plaza con un 63, 33%
- Club Cienfuegos, con un 60,%
- La Bolera, con un 48, 89%
- El Nicho, con un 32,22%
- El Delfinario, con un 28,89%

- D'Prisa, con un 28,89%

Valorando el nivel de satisfacción del cliente según muestra el **Anexo No. 9.2**

Según lo expresado en el resumen de las encuestas:

- El 27,18% opinan que es regular.
- El 21,11% consideran que mal.
- El 14,44% opinan que bien.
- El 13,33% consideran que es muy bien.
- El 12,22% opinan que muy bien.
- El 11,11% consideran que excelente.

Con respecto a la pregunta tres de cómo lo han tratado en el tiempo de estancia en nuestras instalaciones, es decir la calidad en el trato recibido, que se muestra en el **Anexo. No. 9.3**. los clientes opinan:

- El 25,56% considera que si pero muy forzado.
- El 23,33% lo valora que existe algunas veces.
- El 18,89% considera que es casi nunca.
- El 13,33% opina que nunca ha percibido calidad en el trato recibido.
- El 11,11% plantea que casi siempre lo percibe.
- El 7,78 % considera que siempre.

Sobre la pregunta cuatro sobre la preferencia del personal que lo atiende según se muestra en el **Anexo No. 9.4**; el resultado fue:

- El 100% opina que desean que el personal que lo atienda sean respetuosos.
- El 100% opinan que desean que el personal que lo atienda sean Profesionales
- El 100% desean que el personal que lo atienda sean correctos en el trato.
- El 94,44% que sean equilibrados.
- El 86,67% que sean receptivos ante el cliente.

- 66,67% que sean correctos en el trato.
- 44,44% que domine el inglés.

Con respecto a la pregunta cinco referente; considera usted que existe violación de la ética profesional en las unidades visitadas de Palmares. Según criterios medidos en el **Anexo No. 9.5**, se opina que:

- El 89,99% opinan que si existen violaciones de la ética
- El 11,11% opinan que no existen.

Con respecto a la pregunta seis referente; considera usted que existe violación de la ética profesional en las unidades visitadas de Palmares. Según criterios medidos en el **Anexo No. 9.6**, se valora que:

- El 100% de los encuestados consideran que hay maltrato al cliente.
- El 91,11% opinan que existe presencia personal inadecuada.
- El 88,89% que existen problemas de calidad del servicio.
- El 83,33% consideran que hay falta de cortesía.
- El 75,76% opinan que hay poco tacto.
- El 55,56% consideran que existe falta de profesionalidad.
- El 55,56% consideran falta de ética profesional.

De todos los encuestados la composición por sexo es de 60% femenino y el 40% masculino.

Esto demuestra que el sexo femenino siempre tiene un poder de comunicación mayor para expresar sus ideas y estados de ánimo, porque las mujeres son más detallistas y a su vez más exigentes., con referencia a la calidad del servicio.

Unos de los lugares más frecuentados por los clientes es precisamente el Ranchón de Aguada, aparte de la calidad del colectivo laboral que trabaja allí, es un producto posesionado en el mercado, primero por la ubicación que tiene y segundo por el esmero que le ponen los trabajadores de contacto a la prestación del servicio.

El Costa Sur es una Unidad que también está en la preferencia de los clientes y el mismo desaprovecha esa popularidad que como producto posee, en prestar un servicio de excelencia que redundaría en la satisfacción a los clientes, lo cual trae consigo repetencia. Esta unidad tiene problemas organizativos y de control interno según etapas de observación aplicadas.

El Club El Benny es un producto preferido por muchos clientes fundamentalmente jóvenes, pero sus condiciones como instalación tiene dificultades ya que está muy deteriorada y esto afecta el clima laboral. Es un producto posesionado en el mercado y que tiene su segmento bien definido.

La Bolera aunque es bastante frecuentada por los clientes no presenta un producto de calidad porque la recreación allí está limitada ya que hay muy poca iniciativa con respecto a la misión que la misma posee de ser un producto recreativo, preferido por jóvenes y adulto mayor también. En cuanto a las ventas por oferta gastronómica como complemento de la actividad recreativa, ha disminuido aunque la entrada es libre, es decir, no hay cover, las ventas se ven afectadas por el deterioro de los equipos recreativos. Se evidencian además problemas organizativos lo que afecta la imagen de dicha Unidad y también incumplimientos de los horarios establecidos.

Evidencias tangibles de violaciones de la ética Profesional:

En la Bolera existen violaciones que afectan a la Imagen, por el mal servicio y la falta de profesionalidad, el incumplimiento de horarios donde se pierden oportunidades de venta y por lo tanto esto afecta al ámbito financiero, porque se deja de vender, y desde el punto de vista del ámbito contable, hay problemas con el control interno en diferentes actividades que constituyen la razón de ser de esa unidad, como es el control de las fichas de los juegos.

Es preocupante ver como el 48,29% consideran que es mala y regular, la atención y el nivel de satisfacción del cliente que han frecuentado las unidades de Palmares.

Es indiscutible por las herramientas investigativas aplicadas que hay un alto nivel de violaciones de la ética profesional en la empresa Palmares Cienfuegos, lo cual se muestra en el procesamiento desarrollado a lo largo del trabajo de investigación realizado.

Desde el punto de vista de imagen hay falta de profesionalidad, mala calidad del servicio, falta de responsabilidad, mala comunicación entre jefes y subordinados, falta de cortesía, presencia personal inadecuada, poco tacto con los clientes, ausencia en algunas unidades de conocimientos sobre la ética profesional, problemas de disciplina laboral, se encuentra deteriorado el renombre comercial de muchas de las entidades de esta Empresa Extrahotelera Palmares., además no hay sellos de identidad que diferencien el servicio de unas con otras, excepto el Delfinario que posee muy buenos resultados económicos y muy buena imagen en general, en las encuestas no se encuentra como las más frecuentadas, por lo alejado que está de la ciudad, pero tiene su mercado muy bien definido y con un alto nivel de satisfacción según sus clientes, por herramientas aplicadas y el trabajo de campo realizado a las unidades, revisando documentos encuestas de clientes y a través de observación. **Ver Anexo 10.**

Capítulo III

Propuestas para el mejoramiento ético del proceder de trabajadores, directivos y cuadros de la Empresa Palmares en Cienfuegos.

La Ética desempeña un importante papel en la tarea de ayudar al desarrollo personal y social de los hombres, por tanto sus valores contribuyen al mejoramiento humano y progreso social.

La Ética Profesional es una esfera de la investigación que tiene planteadas tareas específicas acorde con las necesidades de las diferentes profesiones. Y en este trabajo nos detendremos precisamente en las del trabajador, profesional, directivo y cuadro de La empresa Palmares en Cienfuegos.

Su objetivo fundamental es perfeccionar el ejercicio de los deberes de la profesión, cubriendo los requerimientos éticos de la misma para responder ante la sociedad con:

- ❑ Elevados niveles de competencia técnica y calificación científica.
- ❑ Todo el saber y sus acciones en beneficio del hombre.
- ❑ El ejercicio de la profesión de manera responsable y cabal.
- ❑ También puede definirse como el conjunto de principios que gobiernan la conducta de los individuos en el actuar profesional.
- ❑ De los colegas entre sí.
- ❑ De los grupos de colegas hacía otras profesiones o instituciones sociales.
- ❑ De la organización profesional hacia la sociedad en general.
- ❑ Del profesional en su labor hacia el ser humano como máximo objetivo.

Deben aplicarse los principios para el desempeño exitoso de las actividades que desarrollan los diferentes trabajadores, cuadros y directivos, como son:

- ❑ Decir la verdad.
- ❑ Respetar a los demás.

- ❑ Actuar con responsabilidad.
- ❑ Cumplir con la palabra dada.

Combatir enérgicamente las conductas no aceptables determinadas en el diagnóstico como son:

- ❑ La falta de profesionalidad.
- ❑ La competencia desleal entre colegas.
- ❑ Las mentiras y la ineficiencia.
- ❑ El irrespeto al cliente o consumidor.
- ❑ La información revelada sobre datos confidenciales.
- ❑ La informalidad o falta de seriedad con los compromisos adquiridos.
- ❑ El uso de medios de trabajo de la profesión para fines personales.
- ❑ El deterioro y la contaminación del Medio Ambiente.
- ❑ La falta de solidaridad con los colegas.
- ❑ El ingerir bebidas alcohólicas en horario laboral.
- ❑ El fumar en lugares donde profesionalmente está prohibido.

Todas estas constituyen actitudes irresponsables que dañan el prestigio y la imagen de la empresa de servicios al turismo.

Los valores y principios éticos a lograr en el colectivo de la empresa Palmares deben ser:

- ❑ La veracidad, la honradez, la calidad, la lealtad y el sentido de la justicia; la cortesía y el respeto hacia los clientes y colegas, la buena fe, el espíritu de cooperación y de equipo.

No somos éticos si hacemos a otros lo que no somos capaces de aceptar de los demás.

Constituye una necesidad la aplicación de códigos de ética que respondan al mejoramiento de la imagen de los trabajadores, profesionales, directivos y cuadros, cada uno con sus especificidades en dependencia de las funciones que realizan en la prestación del servicio, con la participación directa de cada grupo en dependencia a sus criterios y a la homogeneidad de la labor que realizan y así adoptar y aceptar su código de ética profesional, de forma colegiada con todos; promulgar, aplicar y mantener el conocimiento actualizado de las disciplinas que requieren para el desempeño exitoso de su actividad laboral.

Ejemplo de los servicios profesionales que prestan los auditores y técnicos calificados, que actúan de conformidad con normas y procedimientos técnicos, los que al evaluar, dentro de sus facultades, la conducta y el trabajo de otras personas, deben ceñirse al conjunto de normas éticas aprobadas, a los efectos de mantener una actitud acorde con sus responsabilidades y lograr con un trabajo técnico profesional eficiente, resultados que sirvan para coadyuvar a la toma de decisiones inteligentes y oportunas, satisfaciendo los intereses de los clientes por el perfeccionamiento del control que aseguraría hasta donde sea práctico y posible de exactitud y confiabilidad de los informes rendidos, coadyuvando a la protección de los recursos, garantizando la razonabilidad de dichos informes y certificaciones, arribando a conclusiones y recomendaciones constructivas, sustanciales, dando fé de operaciones pasadas y expectativas para mejorar operaciones futuras que aumente la economía, la eficiencia y la eficacia de la entidad objeto de estudio.

Se debe tener presente que la ética profesional; se fundamenta en la calidad de los servicios que se prestan y la observancia del respeto al cliente y sus intereses, en el marco de lo regulado por el Estado.

Los códigos de ética profesional para el amplio espectro de los egresados de Universidades y de FORMATUR; son para viabilizar el aseguramiento de la más alta calidad de desempeño de sus miembros y para mantener la confianza pública en las profesiones.

El público de esta profesión consiste en los clientes, concesionarios de créditos, el Estado, empleados, trabajadores, empleadores, inversionistas, la comunidad financiera y de negocios y otros que descansan en la objetividad e integridad de profesionales para mantener un adecuado funcionamiento de los servicios en sector turístico.

Los objetivos y propósitos que debe lograr el colectivo de dirección para el mejoramiento del clima ético:

- Garantizar que no se viole la confianza y fe que tiene el cliente en su competencia, honestidad, objetividad e integridad.
- Mantener la cooperación y las buenas relaciones entre sí por ser fundamentales para el avance de la profesión y reputación de esta.
- Considerar esencial el libre intercambio de información como una fuente principal de conocimientos sobre las prácticas y técnicas de evaluación.
- Aceptar con agrado la oportunidad de aprender cómo mejorar los procedimientos y cumplir mejor las funciones inherentes.
- Hacer que el espíritu de rivalidad quede limitado por el sentido común, cortesía y respeto mutuo, considerando como una manifestación de competencia desleal la utilización de expresiones que menoscaben el prestigio de los demás colegas.

Lo que debe recoger su código de ética profesional:

- Luchar por correlacionar tanto en el ámbito contable, financiero y de imagen para vertebral la profesión en las especialidades turísticas y especialización respectiva en la sociedad.
- Promover y mantener normas elevadas morales y profesionales.
- Luchar por salvaguardar los intereses de los profesionales y técnicos.
- Promover el progreso y la interrelación de la ciencia de la contabilidad, dirección, la ética, las técnicas de auditoría y la computación.

- Estimular los profesionales jóvenes, a la familiarización con las actividades y servicios de todas las sociedades profesionales afines y a mantenerse informado de su desenvolvimiento y evolución.
- Estimular la transmisión de experiencias y prácticas en un ambiente de camaradería y solidaridad.
- Aprovechar las vías de superación que se ofrecen, como cursos de postgrados, cursos de sistema de capacitación u otras como conferencias sobre la temática ética.

Dentro de la propuesta a realizar a la empresa Palmares los principios fundamentales que debe recoger del código de ética profesional son:

- La integridad es un elemento de carácter representada por la firmeza del principio moral, rectitud y honradez.
- La objetividad representa la capacidad de mantener una actitud imparcial y manejar de un modo de desviaciones todos los asuntos que caen bajo una revisión.
- La capacidad e idoneidad son aptitudes de la lucha consciente y cotidiana por optimizar la calidad de los servicios profesionales que se ofrezcan por la organización, ateniéndose a los conocimientos y experiencia en su conjunto, sin mutilar iniciativas y creatividad para situaciones específicas.
- La imparcialidad, sinceridad y transparencia con los clientes implica servirles lo mejor posible, teniendo en cuenta que sus máximos beneficios se derivan de sus responsabilidades con el público en general; consecuentemente el servicio profesional prestado se aviene con no ocultar ni tergiversar la verdad y la lucha contra la demagogia y el fraude.
- La educación y práctica de la exigencia y el respeto consigo mismo y con los demás es combatir la apatía, la indolencia, el pesimismo, el hipercriticismo y el derrotismo; es cultivar la vergüenza, el honor y la dignidad, observando actividad laboral y social un estilo de vida que le haga acreedor del respeto y la confianza de los demás.

Existen conductas incompatibles con la ética profesional como son:

- Intentar adquirir o resolver cualquier interés directo o indirecto de importancia en la entidad a la cual se le prestan servicios.
- Revelar información confidencial obtenida en las relaciones y desarrollo del trabajo con el cliente. La exposición de información confidencial no sólo daña la carrera profesional personal, sino a toda la profesión.

La empresa moderna, se caracteriza ante todo por ser pequeña o mediana, digamos, que fácil de manejar, equipada con tecnologías de punta y métodos muy actuales de dirección participativa, lo que conlleva necesariamente a la priorización de las relaciones interpersonales, tanto internas como externas lo que hace indispensable la preparación, el desarrollo y fortalecimiento de los valores éticos de todo el personal desde los directivos hasta los demás trabajadores.

Teniendo en cuenta que la filosofía de los seres humanos debe centrarse en cúmulo de valores que otorgan beneficio para todos, sin afectar a los involucrados.

Lo importante de ese punto es definir las circunstancias que no afecten la sociedad, lo cual es definido por la misma.

Pero es necesario educar a los profesionales hacia el grupo de valores dentro de la ética hacia la virtud.

Debemos manifestar la ética todas las veces con un carácter absolutamente impecable. Hay que hacer siempre las cosas correctas, lo cual sorprenderá a los demás.

Las Instituciones del sector turístico deben formar conciencia de la importancia de que sus colaboradores compartan los mismos elementos éticos y la apreciación por los valores que coadyuvan en beneficio de un mayor desarrollo integral Institucional y por ende, desarrollo individual.

En las Instituciones como FORMATUR donde se capacitan profesionales para prestar servicio al turismo deben impartirse cursos de Ética e incluso en el plan de estudio curricular de la Licenciatura en turismo debe incluirse como una asignatura de obligatorio vencimiento; además ya en la enseñanza postgraduada, diplomados

básicos, dar cursos con mayor profundidad de temáticas referidas fundamentalmente hacia la Ética Empresarial con el objetivo de dar un realce de imagen en la prestación de servicios turísticos; tratando de que nuestros especialistas posean una gran cuota de ética. Acorde a los requerimientos de la Empresa Turísticas Moderna acorde al entorno y situación de nuestro país.

En el caso de empresas extrahoteleras se enfrenta a una gama de clientes mucho más amplia que el hotelero, el cual tiene su segmento de mercado bien definido.

A partir de la aplicación de técnicas investigativas a través del desarrollo de talleres, tormentas de ideas, entrevistas y criterio de expertos se resumen la propuesta de las siguientes acciones.

Para el mejoramiento Ético profesional de los trabajadores del centro.

- Trabajo grupal.
- Mejorar el trabajo del Sindicato.
- Mejor atención al hombre.
- Mantener los controles económicos de forma sistemática y a todos los niveles.
- Implementación de la Resolución 297/03 del MFP por cada componente paso a paso fortaleciendo el ambiente de control.
- La información diaria de los resultados y las deficiencias del día anterior.
- El respeto a los demás.
- Trabajar en sentido de colectivismo y comprometimiento elevando el sentido de pertenencia.
- La estimulación moral mediante acciones correctas.
- Cumplir con la palabra dada por parte de los proveedores.
- Tratar de forma justa y por igual a todos los cuadros con sus errores y méritos.
- Mejorar la imagen de las instalaciones con definición de su sello de identidad

- Aplicando sistemáticamente el código de ética de los cuadros del Estado Cubano con el objetivo de mejorar la disciplina de los cuadros
- Evaluar el cumplimiento de los preceptos del código de ética a través de rendición de cuenta ante comisión de cuadros.
- Antes de dar una responsabilidad, primero conocer el balance de trabajo para evitar el incumplimiento.
- Que las conferencias preparadas sobre moral y ética también las reciban los trabajadores del centro y específicamente los del departamento de contabilidad.
- Lograr y mantener niveles de suficiente e incrementales de satisfacción y lealtad de los clientes.
- Hay que sentir respeto hacia la persona que somos, respetar nuestro trabajo a nuestras compañeras y nuestros clientes como seres humanos que son, solo así se lograrán el conocimiento que necesitamos para ser mejores.
- Desarrollar la motivación, la competencia y la flexibilidad de todos los empleados, a través de la información, difusión del conocimiento y del SABER HACER de la instalación.
- Tratar con personas difíciles le provee técnicas y estrategias probadas que le permiten anticiparse a la gente problemática, detener los conflictos a tiempo y ayudar a la gente difícil a convertirse en miembros participativos de su equipo.
- Delegar para mostrar confianza a los trabajadores del área, así evitara que se vuelvan difíciles.
- Perfeccionamiento del proceso de la toma de decisiones estratégicas y operativas elevando su efectividad.
- Mejorando el clima laboral y los niveles de estimulación a trabajadores y directivos.
- Es de destacar que todo este conjunto de acciones encaminadas a hacer del sistema de comunicación interna un medio idóneo para la gestión y un buen

desenvolvimiento en la entidad debe asumirse precisamente de forma sistemática.

Propuesta de acciones para el mejoramiento de los resultados económicos de algunos centros recreativos como La Bolera, Club El Benny, Club Costa Sur.

- Eliminar la entrada gratis y comenzar con un cover CUC acorde en el servicio prestado en la instalación.
- Exigir por parte del comité de control la implementación de la resolución 297/03 del MFP; a nivel de la Empresa.
- En meses de alta del turismo, aprovechar todas las oportunidades para incrementar ventas, ofertando todo tipo de servicio gastronómico y de bar como es la venta de cócteles muy gustados por el turismo internacional.
- Proponer la reparación capital de la instalación por áreas para brindar una imagen por excelencia donde el turista sienta el confort adecuado.
- Aprovechar la oportunidad que da el Club Cienfuegos para desarrollar una amplia gama de actividades, las cuales todas pueden tributar a obtener resultados rentables de la operación.
- La climatización adecuada y la iluminación necesaria para hacer sentir mejor a nuestros clientes internos y clientes externos
- Deben estar presentes la bienvenida, información al cliente, cortesía y amabilidad, tono de voz adecuado, la sonrisa, la información que se le brinda al cliente y la despedida.
- La introducción de nuevas ofertas que además de garantizar la continuidad y sostenibilidad, de protección de nuestros recursos, logren la satisfacción de las necesidades de los clientes que nos visitan y todo esto redundará en el mejoramiento de la imagen de dicha entidad.
- Las bases para lograrlo son: apertura de una nueva área de baño, servicio propio de fotografía profesional a los clientes durante el baño con delfines, la venta de

souvenir que identifique la actividad principal de la unidad, aumentar el trabajo promocional del Delfinario, creación de un parque.

- Controlar el comportamiento de cuadros y funcionarios sin paternalismos
- Control permanente y supervisión del trabajo. Profundización en los controles; que en ocasiones se hacen por no decir que no se hicieron.
- Lograr sentido de pertenencia, que conlleve a que las personas sientan la necesidad de que el entorno, cubra las necesidades del hombre y sientan la satisfacción de protegerlo en su actuación
- Luchar por lograr cubrir el mínimo de las necesidades del hombre, con una política adecuada de estimulación que se recoja en el convenio colectivo de trabajo.
- Abordar y desarrollar en matutinos, reuniones, conferencias preparadas y talleres el estudio de los valores, en búsqueda de ser mejores para con la sociedad y para con nuestras propias relaciones interpersonales.

Conclusiones

1. Después de haber efectuado el diagnóstico con la aplicación de diferentes herramientas investigativas queda claramente demostrado, que existen violaciones éticas en todas las unidades pertenecientes a la empresa Palmares Cienfuegos, muestreadas donde se violan los principio éticos tanto en el ámbito contable, financiero, como de imagen por parte de trabajadores, cuadros, funcionarios y dirigentes.
2. En este trabajo la novedad científica está dada en que nunca antes se han llevado a hechos concretos de transacciones económicas las evidencias éticas violadas por cada área de resultado clave.
3. Se determinaron violaciones de los principios contables establecidos como resultado del deficiente control interno en cada una de ellas.
4. Deterioro de la imagen de las empresas por el no cumplimiento de la ética en el ámbito contable, financiero y de imagen.

Recomendaciones

- 1.- Realizar una correcta selección de los cuadros, contadores, financistas y auditores para que sobre la base del mérito, la capacidad y conocimientos, para que puedan exigir, evitando así la promoción de aquellos que no posean la debida preparación.
- 2- Cumplir con lo establecido en la Resolución 297/03, referente al ambiente de control donde se evalúa el cumplimiento del código de ética y capacitar a los especialistas y cuadros del área económica, con respecto a las temáticas de ética tanto empresarial como profesional.
- 3.- Efectuar acciones muy concretas para la determinación de los riesgos, teniendo presente las posibles violaciones de la ética tanto en el ámbito contable como financiero y de otras esferas de las empresas; pero que con el accionar de los profesionales de la contabilidad como contra parte del resto las áreas.
- 4.- Diseño e implementación de políticas claras de prevención, detección e información de casos dentro la misma empresa.
- 5.- Establecimiento de mecanismos legales sencillos contra el fraude en cualquiera de sus manifestaciones.
- 6- Se deben crear sistemas de capacitación obligatorios para elevar el nivel de competencia técnica y profesional respaldado científicamente.
- 7.-Educar a los trabajadores elevando el nivel de exigencia en la evaluación del desempeño, dando gran peso al comportamiento ético en su actividad como profesional.
- 8.- Crear mecanismos de incentivos para las áreas contables destacando, premiando a aquellos especialistas que se destaquen por su eticidad en el quehacer diario.

9. Mejorar sus indicadores económicos como son: reducir costos y gastos, aprovechar en mejor escala los recursos ajenos, hacer mayor gestión de cobro, disminuir el monto de inventario.

10. Instrumental la propuesta de acciones realizada en el Capítulo III, para el mejoramiento ético profesional desde el ámbito contable, financiero y de imagen de la empresa Palmares Cienfuegos.

Referencias Bibliográficas

1. Ética 4º ESO. __ España: Editorial Eukasia Ediciones S.L.U, 2003. __ p.16.
2. Rodríguez Sánchez, Yaniris. La Ética del Profesional de la Información ante la nueva sociedad del conocimiento. Tomado De:
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352006000100012&lng=es&nrm=iso. ISSN 1024-9435, 18/12/06.
3. Gavín Morales, Deisy E. Ética y Protocolo. __ [s.l : sn], 2002. __ p.6.
4. Ramírez, Gonzalo Fernando. Ética, Moral y Axiología. Tomado De:
<http://www.monografias.com/trabajos15/etica-axiologia/etica-axiologia.shtml>, 2006.
5. Alatriza Gironzini, Miguel. Ética y Deberes del Contador Público. Tomado De:
<http://www.geocities.com/miguelalatriza/ETICAYDEBERESDELCONTADORPUBLICO.htm>, 2006.
6. Gavín Morales, Deisy E. La Ética en la Formación del Contador. __ Tesis en Opción a Master en Contaduría, UCF (Cf), 2000. __ p.3.
7. Contreras Pulache Hans. La necesidad de la Ética. Tomado De:
<http://www.monografias.com/trabajos11/necetica/necetica.shtml>, 2006.
8. Denis Santana, Lourdes. Consideraciones sobre la Ética: La Ética como disciplina filosófica. Tomado De:
<http://www.monografias.com/trabajos28/consideraciones-etica/consideraciones-etica.shtml>, 2006.
9. Valencia, Mónica Maria. Código de Ética Profesional. Tomado De:
<http://www.ilustrados.com/publicaciones/EpAIFEkyFFJmabKEZs.php>, 2006.
10. Gavín Morales, Deisy E. La Ética en la Formación del Contador. __ Tesis en Opción a Master en Contaduría, UCF (Cf), 2000. __ p.2.
11. Ética Judicial. Tomado De: [EBSCO](http://www.monografias.com/trabajos6/etic/etic2.shtml), 18/12/06.
12. Alatriza Gironzini, Miguel. Ética del Contador Público. Tomado De:
<http://www.gerencie.com/etica-del-contador.htm>, 2005.
13. Dueñas Rodríguez, Francisco Armando. La Ética. Tomado De:
<http://www.monografias.com/trabajos6/etic/etic2.shtml>, 2006.

14. Pinilla Castillo, Oscar Miguel. Ética. Tomado De:
<http://www.ilustrados.com/publicaciones/EpVAVAYuZFCPqclCFw.php>, 2006.
15. De la Fuente Aguilar, José Guadalupe. La Ética. Tomado De:
<http://www.monografias.com/trabajos12/laetic/laetic.shtml>, 2006.
16. López Mendoza, Abel Guillermo. Ética General y Profesional. Tomado De:
<http://www.monografias.com/trabajos16/etica-general/etica-general.shtml>,
2006.
17. Martínez, Orlando A. La Profesión: Fundamentos profesionales. Tomado De:
<http://www.monografias.com/trabajos15/fundamentos-profesionales/fundamentos-profesionales.shtml>, 2006.
18. Alcántara, Juan Feliz. Manual Ética Profesional. __ República Dominicana:
Editorial Teofilo S.A., 1994. __ p.33.
19. Jiménez García, Wendy Jhised. Teoría Contable con la presión de una adopción
de los estándares internacionales de Contabilidad, Auditoría y Contaduría.
Tomado De: <http://www.monografias.com/trabajos15/etica-del-contador/etica-del-contador.shtml>, 2006.
20. Gavín Morales, Deisy E. La Ética en la Formación del Contador. __ Tesis en
Opción a Master en Contaduría, UCF (Cf), 2000. __ p.15.
21. Ibidem, p.20.
22. Calderón, Neyra. *Ética profesional del Contador y su responsabilidad civil en el
ejercicio de su función en Perú.* Tomado De:
<http://www.monografias.com/trabajos16/etica-del-contador/etica-del-contador.shtml>, 2006.
23. Gavín Morales, Deisy E. La Ética y las Normas de Buen Gusto en el Servicio:
Aspectos Imprescindibles para la Calidad en el Servicio. __ [s.l : s.n], 2004.
__ p.5.
24. Alpízar Rancaño, María Elena. El Código de Ética del profesional cubano de la
información, propuesta y reflexiones a partir del estudio de diferentes códigos
deontológico. Tomado De: EBSCO, 18/12/06.
25. Gavín Morales, Deisy E. La Ética en la Formación del Contador. __ Tesis en
Opción a Master en Contaduría, UCF (Cf), 2000. __ p.22.
26. Demestre, Angela. Técnicas para analizar los estados financieros. __ Cuba:
Editorial Publicentro, 2003. __ p. 68.

27. Ibidem, p.70.

28. Ibidem, p.85.

29. González Rodríguez, Rhoder. Planificación del Sistema de Gestión Medioambiental para el Hotel Meliá Cayo Guillermo. __ [s.l : s.n], 2006.__
p.38.

Bibliografía

Alatrística Gironzini, Miguel. Ética del Contador Público. Tomado De: <http://www.gerencie.com/etica-del-contador.htm>, 2005.

_____. Ética y Deberes del Contador Público. Tomado De: <http://www.geocities.com/miguelalatrística/ETICAYDEBERESDELCONTADORPUBLICO.htm>, 2005.

Alcántara, Juan Feliz. Manual Ética Profesional / Juan Feliz Alcántara. _ _ República Dominicana: Editorial Teofilo S.A., 1994. _ _ 195p.

Alpízar Rancaño, María Elena. El Código de Ética del Profesional Cubano de la Información, propuesta y reflexiones a partir del estudio de diferentes códigos deontológico. Tomado De: [EBSCO](#), 18/12/06.

Barreras Cedeño, Irela. El Desarrollo de valores Ético Profesionales de los trabajadores del sector turístico: Un estudio en el Hotel La Unión de Cienfuegos. Tomado De: <http://www.monografias.com/trabajos33/trabajadores-turisticos/trabajadores-turisticos.shtml>, 2006.

_____. Ética Empresarial y responsabilidad ante el trabajo. Tomado De: <http://www.monografias.com/trabajos19/etica-empresarial/etica-empresarial.shtml>, 2006.

Batista Gutiérrez, Tamara. La dimensión ética del enfoque integral para la labor educativa en las universidades cubanas. Tomado De: http://www.monografiass.com/Administracion_y_Finanzas/Contabilidad/more9.shtml, 2006.

Bolívar, Antonio. El lugar de la ética profesional en la formación universitaria. Tomado De: [EBSCO](#), 20/12/06.

Calderón, Neyra. *Ética Profesional del Contador y su responsabilidad civil en el ejercicio de su función en Perú.* Tomado De: <http://www.monografias.com/trabajos16/etica-del-contador/etica-del-contador.shtml>, 2006.

Código de Ética de los Miembros de la Asociación Nacional de Economistas y Contadores de Cuba. Tomado De: <http://www.anec.cu/CdigodeEtica.html>, 2006.

Código de Ética Profesores FORMATUR. _ _ La Habana: [s.n],1999. _ _ 5p.

Código: sobre la ética profesional de los trabajadores de la ciencia. _ _ [s.l : s.n], [199?]. _ _ 8p.

Contreras Pulache Hans. La necesidad de la Ética. Tomado De:
<http://www.monografias.com/>, 2006.

Dell'Ordine, José Luís. Ética. Tomado De:
<http://www.monografias.com/trabajos5/etica/etica.shtml>, 2006.

Demestre, Angela. Técnicas para analizar los estados financieros / Angela Demestre.
__ Cuba: Editorial Publicentro, 2003. __ 200p.

Denis Santana, Lourdes. Consideraciones sobre la Ética: La Ética como disciplina filosófica. Tomado De:
<http://www.monografias.com/trabajos28/consideraciones-etica/consideraciones-etica.shtml>, 2006.

Dueñas Rodríguez, Francisco Armando. La Ética. Tomado De:
<http://www.monografias.com/trabajos6/etic/etic2.shtml>, 2006.

Escalona M, Iván. ¿Qué es un Código de Ética?. Tomado De:
<http://www.monografias.com/trabajos12/eticaplic/eticaplic.shtml>, 2006.

Ética 4º ESO. __ España: Editorial Eukasia Ediciones S.L.U, 2003. __ 216p.

Ética Judicial. Tomado De: [EBSCO](#), 18/12/06.

Gavín Morales, Deisy E. Ética y Protocolo / Deisy E. Gavín Morales. __ [s.l : s.n], 2002. __ 100p.

_____. La Ética en la Formación del Contador / Deisy E. Gavín Morales; Lidia Esther González, tutor. __ Tesis en Opción a Master en Contaduría, UCF (Cf), 2000. __ 226p.

_____. La Ética y las Normas de Buen Gusto en el Servicio: Aspectos Imprescindibles para la Calidad en el Servicio / Deisy E. Gavín Morales. __ [s.l: s.n], 2004. __ 10p.

González Rodríguez, Rhoder. Planificación del Sistema de Gestión Medioambiental para el Hotel Meliá Cayo Guillermo / Rhoder González Rodríguez. __ [s.l: s.n], 2006. __ 115p.

Hernández, Josué Justo. Los valores y su Significado. Tomado De:
<http://www.monografias.com/trabajos16/valores-significado/valores-significado.shtml>, 2006.

Jiménez García, Wendy Jhised. Teoría Contable con la presión de una adopción de los estándares internacionales de Contabilidad, Auditoría y Contaduría. Tomado De: <http://www.monografias.com/trabajos15/etica-del-contador/etica-del-contador.shtml>, 2006.

López Mendoza, Abel Guillermo. Ética General y Profesional. Tomado De: <http://www.monografias.com/trabajos16/etica-general/etica-general.shtml>, 2006.

Martínez, Orlando A. La Profesión: Fundamentos profesionales. Tomado De: <http://www.monografias.com/trabajos15/fundamentos-rofesionales/fundamentos-profesionales.shtml>, 2006.

Matute, Mauricio. Responsabilidad del Profesional. Tomado De: <http://www.monografias.com/trabajos14/respprof/respprof.shtml>, 2006.

Pieper Annemarie: Ética y Moral: Una Introducción a la filosofía práctica / Annemarie Pieper. __ Barcelona: Editorial Crítica, 1990. __ 238p.

Pinilla Castillo, Oscar Miguel. Ética. Tomado De: <http://www.ilustrados.com/publicaciones/EpVAVAYuZFCPqcICFw.php>, 2006.

Ramírez, Gonzalo Fernando. Ética, Moral y Axiología. Tomado De: <http://www.monografias.com/trabajos15/etica-axiologia/etica-axiologia.shtml>, 2006.

Ramírez S, José G. Ética, Moral y Valores. Tomado De: <http://www.monografias.com/trabajos23/etica/etica.shtml>, 2006.

Rodríguez Sánchez, Yaniris. La Ética del Profesional de la Información ante la nueva sociedad del conocimiento. Tomado De: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352006000100012&lng=es&nrm=iso. ISSN 1024-9435, 18/12/06.

Seminario Regional Ética en el Turismo. Tomado De: <http://www.vivecuador.com/html2/esp/boletin>, 2006.

Silva Camarena, Juan Manuel. ¿Que es eso de ética profesional? Tomado De: [EBSCO](#), 18/12/06.

Tugendhat, Ernest. Problemas de la Ética / Ernest Tugendhat. __ Barcelona: Editorial Crítica, 1994. __ 195p.

Valencia, Mónica Maria. Código de Ética Profesional. Tomado De: <http://www.ilustrados.com/publicaciones/EpAIFkyFFJmabKEZs.php>, 2006.

Vázquez García, Humberto. Moral, Ética y Eticidad Cubana. Tomado De: EBSCO, 2006.

Anexos

Anexo No. 1

El Secretario del Consejo de Ministros y de su Comité Ejecutivo

CERTIFICA

Que el Comité Ejecutivo del Consejo de ministros, haciendo uso de las facultades que le otorga la Ley, y en la consecución del objetivo trazado por el Gobierno, de activar, estimular y potenciar el trabajo con los Cuadros del Estado, consciente del decisivo papel que estos desempeñan en el proceso de dirección y en todo el desarrollo económico, político y social que enfrenta el país, en especial, durante las actuales, complejas y difíciles circunstancias, conoció de la propuesta presentada por la Comisión Central de Cuadros, referente a la necesidad de definir y sistematizar en un Código, las normas que deben regir la vida y la conducta de los Cuadros del Estado cubano, por lo que adoptó, con fecha 17 de julio de 1996, el siguiente:

ACUERDO No. 3050

Primero: Aprobar el Código de Ética de los Cuadros del Estado Cubano, el que se anexa a este acuerdo, convencido de que en él se recoge un esfuerzo por sintetizar los mejores valores y principios que sustentan la rica historia de nuestro pueblo. Asimismo declara que dicho Código ha sido fruto y resultado de un empeño colectivo, sometido a diversas consultas, intercambios y reflexiones con los cuadros en el seno de los órganos y organismos de dirección del Estado cubano, y es por tanto también expresión de la voluntad de nuestros cuadros.

Esta decisión se toma además, convencidos de que está dirigido a hombres y mujeres que llevan en sí mismo cualidades y virtudes éticas, que los han conducido, junto a otros méritos, conocimientos y capacidades, a las responsabilidades que ocupan.

Segundo: Encomendar a los Jefes de los organismos de la administración central del estado, de las entidades nacionales y a los presidentes de los Consejos de Administración Provinciales y Municipales de las Asambleas del Poder Popular un proceso de divulgación, estudio, intercambio e implantación del Código de Ética, entre los cuadros subordinados a sus respectivos sistemas, con el propósito fundamental de propiciar la reflexión, y el enriquecimiento de sus propias percepciones sobre las formas de orientar su trabajo y su vida; alertarlos y prevenirlos frente a las tendencias que pueden surgir ante las transformaciones económicas y la agresiva acción enemiga; y a lograr, en fin, que hagan suyo, de modo libre y conscientes el ideal siempre inagotable de perfeccionamiento humano.

Tercero: Que los jefes de los organismos de la administración central del estado, de las entidades nacionales y los presidentes de los consejos de la administración provinciales y municipales del Poder Popular, determinen dentro de sus respectivos sistemas, los cargos a los cuales se les aplicará el Código de Ética de los cuadros

del estado cubano, tomando en consideración como criterio general que éste debe ser asumido por todos los incluidos, en sus organismos, dentro del sistema de trabajo con los cuadros.

Los jefes de los organismos de la administración central del estado, entidades nacionales y los presidentes de los consejos de administración provinciales y municipales podrán decidir de modo excepcional, a qué otros dirigentes de su sistema se extiende el Código de Ética.

Cuarto: Establecer que en el proceso de preparación y recepción del cargo, para los casos de promociones de compañeros que se incorporan a cargos de dirección, se instrumente y controle el estudio por éstos del Código de Ética, se propicien las condiciones para que puedan exponer sus criterios y públicamente en el acto oficial de recepción del cargo, expresen su disposición a cumplirlo.

Que en los casos de promociones y traslados, en el proceso de preparación para el nuevo cargo, se actualice el conocimiento del Código de Ética por estos cuadros así como se ratifique públicamente su conocimiento y disposición a cumplirlo.

Igualmente se debe organizar y extender el estudio del Código de Ética, entre aquellos trabajadores que se preparan como reserva de cuadros, y en general debe ser considerado en los programas de preparación y superación de los cuadros, en la profundización de sus antecedentes históricos y el significado estratégico de su proyección, en el orden político ideológico.

Sexto: Se encargará a la Comisión Central de Cuadros, que en el proyecto de lineamientos e indicaciones generales del Comité Ejecutivo del Consejo de Ministros, que elabora, para la aplicación de la política de cuadros, en cada uno de los aspectos que correspondan, se incluyan las medidas que consecuentemente respondan a la divulgación, educación, reconocimiento y respeto al cumplimiento de las normas y principios contenidos en el Código de Ética de los cuadros del estado cubano.

Séptimo: Los jefes de los organismos de la administración central del estado, los presidentes de los consejos de la administración de las asambleas provinciales y municipales del poder popular, los presidentes de las entidades e instituciones nacionales, responderán en lo que a cada cual compete referente a la divulgación, conocimiento y cumplimiento del Código de Ética de los cuadros del estado cubano, a partir, en primer lugar, de su ejemplo personal y de la atención y control que establezca sobre los cuadros de su sistema.

Los jefes antes mencionados, a partir de la publicación de este acuerdo, podrán aplicar las medidas anteriormente señaladas, siguiendo las indicaciones aquí expresadas y utilizando procedimientos y trámites, que siendo profundos y con toda garantía de justicia, sean sencillos y ágiles, a los efectos de cumplir el efecto educativo y preventivo que deben perseguir.

Y para remitir copias a los miembros del Consejo de Ministros, la Secretaría del consejo de Estado, la presidencia de la Asamblea Nacional, los presidentes de los Consejos de la Administración de las Asambleas Provinciales y Municipales del

poder Popular, y a cuantos otros sea pertinente, publíquese en la Gaceta Oficial de la república, este acuerdo, del cual se expide la presente certificación en el Palacio de la Revolución, a los 17 días del mes de julio de 1996, AÑO DEL CENTENARIO DE LA CAÍDA EN COMBATE DE ANTONIO MACEO

Carlos Lage Dávila

PARA CONTROL ADMINISTRATIVO

Acuerdo No. 3050

CÓDIGO DE ÉTICA DE LOS CUADROS DEL ESTADO CUBANO.

Cuadros.

Código de Ética de los Cuadros del Estado Cubano

Hoy, cuando la Revolución ha probado su madurez y capacidad para preservar las conquistas de más de tres décadas y realiza transformaciones económicas que garanticen el camino socialista en condiciones de mayor descentralización y de diversos escenarios económicos y políticos, la actividad de los cuadros de dirección requiere altos valores morales, profunda sensibilidad revolucionaria y un claro sentido del deber, que condicionen su diario comportamiento.

En estas circunstancias se reafirma cada vez más la necesidad de preservar la ética como un elemento esencial de la política en Cuba, como conquista de la Revolución, como guía del proceso revolucionario e hilo conductor de la gestión de gobierno.

El precepto martiano la Patria es ara y no pedestal significa usar la autoridad y el poder que el pueblo y la Revolución otorgan –y por los cuales debemos responder cada día–, como un honor y compromiso para contribuir a la obra colectiva, que es desarrollar una sociedad socialista en condiciones complejas y adversas, pero sobre sólidas bases, gestadas a lo largo del proceso revolucionario.

Si bien la preservación de los principios revolucionarios que han conformado una genuina cultura política y ética de la Revolución Cubana es una responsabilidad de todo nuestro pueblo, quienes lo representen en diferentes niveles de dirección y ostenten funciones estatales y gubernamentales tienen el deber de actuar acorde con dichos principios como única forma de legitimarlos, tanto en el desempeño del cargo como en la vida personal.

El presente documento no constituye una simple lista de normas éticas. Formula valores y principios sustentados por la Revolución que adquieren hoy mayor relevancia. Se inscribe en el conjunto de acciones éticas a las que nos convoca la Revolución Socialista por su propia naturaleza popular y sus humanos objetivos estratégicos. Estos constituyen un culto a la dignidad y sensibilidad del hombre, desde posiciones marxistas leninistas y en síntesis con la más avanzada tradición nacional que, al sentir de José Martí, considera que “Todo hombre está obligado a honrar con su conducta privada, tanto como con la pública, a su Patria”.

En correspondencia con ello, nuestros cuadros han de hacer suyos los siguientes preceptos:

- **Ser sincero, no ocultar ni tergiversar jamás la verdad. Luchar contra la mentira, el engaño, la demagogia y el fraude.**

Ser escrupulosamente veraz en los informes que rinda sobre su trabajo, el trabajo de otros, la producción, el cumplimiento de los planes o cualquier otro asunto. Buscar la fuerza en la razón, la sinceridad, la verdad y la conciencia.

- **Cultivar la vergüenza, el honor y la dignidad.**

Rechazar, por tanto, cualquier ofrecimiento que atente contra esa dignidad, pese a las carencias, limitaciones o aspiraciones. Aplicar la máxima martiana de que “la pobreza pasa, lo que no pasa es la deshonra, que con pretexto de la pobreza suelen echar los hombres sobre sí”.

- **Fomentar y cumplir la disciplina, el respeto y la lealtad conscientes al Partido, a la Constitución y demás leyes.**

Educarse a sí mismo y formar a los subordinados en la exigencia del orden y del acatamiento riguroso de las normas y regulaciones que se establezcan.

- **Educar y practicar la exigencia y el respeto consigo mismo y con los demás.**

Predicar con el ejemplo personal, con una actitud exigente hacia sí mismo y hacia los subordinados, así como con el respeto y tacto que deben regir las relaciones en el colectivo.

- **Ser estricto cumplidor de los compromisos y de la palabra empeñada.**

Tener en cuenta el valor de lo dicho por un representante del estado y del Pueblo Cubano, tanto en el ámbito nacional como en sus relaciones con extranjeros.

- **Combatir la apatía, la indolencia, el pesimismo, el hipercriticismo y el derrotismo.**

Mantener una vigilancia permanente contra todo hecho o actitud lesivos a los intereses de nuestro Estado y sociedad.

- **Ser honrado y practicar consecuentemente la crítica y la autocrítica.**

Combatir enérgicamente todo intento de amordazar y obstaculizar la crítica, así como la complacencia y la tendencia a exagerar los éxitos.

- **Considerar como actitud dañina el espíritu justificativo, la inacción frente a las dificultades y errores y la ausencia de iniciativas.**

Estas actitudes entorpecen la búsqueda de soluciones alternas a los problemas y a las limitaciones objetivas y subjetivas.

- **Saber rectificar buscando soluciones nuevas para problemas nuevos y viejos.**

Rectificar es también crear, es abrir nuevos caminos y cauces que lleven al éxito. Buscar fórmulas humanas, legales y morales para dar respuesta a las necesidades de la economía y la sociedad.

- **Vincularse con los trabajadores y el pueblo, demostrar respeto y confianza en ellos y sensibilidad para percibir sus sentimientos, necesidades y opiniones.**

Atender solícitamente los problemas que se le planteen en virtud de sus responsabilidades en el ejercicio de sus responsabilidades. Ayudar a encausarlos y resolverlos y, cuando no sea posible porque las limitaciones materiales lo impidan, dar la explicación debida, ágil y veraz que ayude a comprender estas dificultades.

- **Basar las relaciones de amistad en la coincidencia de los principios y en la moral revolucionaria.**

No establecer jamás vínculos de este tipo con elementos detractores de la Revolución o con individuos de conducta antisocial y combatir las actividades ilícitas en su entorno.

- **Mantener una correcta administración de los recursos del Estado.**

Ser ejemplo de honradez, modestia y austeridad, tanto en el ámbito laboral como en la vida personal, de modo que esa imagen íntegra se trasmita no sólo a los subordinados directos, sino a cuantas personas tengan relaciones con su vida laboral y social. Especial atención, ejemplo y exigencia debe tener para son su familia.

- **Utilizar las prerrogativas y facultades inherentes al cargo así como los medios y recursos conferidos, sólo para los requerimientos del trabajo.**

Sentirse responsable y responder ante los niveles superiores de que sus subordinados directos mantengan semejante conducta.

- **Entregarse por entero y con amor al desempeño cabal de la responsabilidad encomendada.**

Al cuadro no es dado asumir como medio de vida, ninguna otra labor que lo sustraiga de su deber. El amor por su tarea, es la convicción íntima de que el ser humano tiene posibilidades de mejoramiento y perfeccionamiento inagotables, que pueden realizarse con firmeza de voluntad y con la entrega sin reservas a la obra común de nuestro pueblo.

- **Observar en su actividad laboral y social un estilo de vida que le haga acreedor al respeto y la confianza de los demás.**

Caracterizarse por la sencillez, ausencia de todo rasgo de ostentación y de hábitos consumistas, o de cualquier otra manifestación que hiera la sensibilidad de nuestro pueblo.

- **La administración estatal no confiere ningún derecho, ni ninguna preferencia sobre los demás que no cumplan esas funciones.**

Quienes asuman la administración estatal no deben beneficiarse ni beneficiar a otros por razón de parentesco o amistad, o a cambio de recibir otros favores. El cargo se ostenta para representar, defender y servir al pueblo, legítimo dueño de la riqueza social.

- **La corrupción denigra tanto a quien incurre en ella como a quien la tolera.**

Es de hecho un retroceso, un freno y un crimen contra la sociedad socialista. De ahí la obligación de denunciarla y combatirla, en primer lugar con el ejemplo y el permanente autoanálisis, única forma de mantenerse incorruptible frente a las tentaciones y las prácticas asociadas a la economía de mercado, con la que necesariamente nos relacionamos.

- **Compartir con los subordinados las dificultades y los grandes esfuerzos, aportando y exigiendo todo empeño y consagración necesarios.**

Rechazar el acomodamiento y los privilegios, a base de dar siempre el máximo de sí en la tarea común. Estar dispuesto al sacrificio cotidiano, y en aras de ello, cultivar y fortalecer permanentemente esa virtud.

- **Apoyarse en el razonamiento colectivo y en la capacidad personal para tomar decisiones.**

Esta actuación debe estar despojada de voluntarismo, vanidad, improvisación, injusticia, mediocridad profesional, o del servicio de intereses propios o de amistades, así como del sectarismo, menosprecio por la dignidad de otros, o indiferencia ante consecuencias futuras que no se sufrirán personalmente.

Combatir la vanagloria, la autosuficiencia, el engreimiento, la intolerancia y la insensibilidad, rasgos incompatibles con el ejercicio de la autoridad revolucionaria.

- **Decidir, dentro de las facultades que le corresponden, sin aguardar por orientaciones superiores innecesarias, y sin temor a las consecuencias de un eventual error personal.**

Conducir con firmeza a su colectivo en pos del objetivo o de la tarea encomendada, e imprimirle la férrea voluntad de cumplir y de que sí se puede tener éxito. Inculcar la confianza de los subordinados en su jefe e impregnar a todos de la seguridad en el triunfo.

Asumir plenamente la responsabilidad individual por las decisiones tomadas. No pretender jamás utilizar este principio para justificar irresponsabilidades o indisciplinas.

- **Desarrollar la disposición al diálogo y a la comunicación eficaz con el colectivo.**

Es un elemento indispensable para el acierto de las decisiones y para la creación de un ambiente de trabajo cohesionado y participativo.

- **Ser discreto y viabilizar la información pública.**

Como virtud de los representantes del Estado hay que partir del ineludible deber de preservar el secreto estatal, en todas las materias e informaciones para contribuir a salvaguardar nuestros intereses contra la acción enemiga, o a evitar problemas, rumores o conflictos indeseables en el trabajo y en las relaciones interpersonales.

- **Fomentar una política de cuadros sobre las bases del mérito y la capacidad.**
Esta política debe expresarse con especial celo en la formación de sustitutos y en la selección, promoción y atención de los colaboradores más directos; a la par de una adecuada política de reconocimiento y estímulo a los que lo merezcan.

- **Mostrarse solícito ante los problemas de sus compañeros.**

Ayudar, sin nocivo paternalismo, a cuadros que hayan cometido errores en el desempeño de sus cargos, pero que mantienen una actitud revolucionaria y una disposición a enmendarlos, a ocupar un puesto en la trinchera por la Patria y el Socialismo, acorde a sus capacidades, virtudes y defectos.

- **Considerar la competencia profesional, la integridad moral y el mejor derecho del trabajador sobre la base de la idoneidad y la capacidad real probada.**

Son raseros fundamentales a la hora de proponer y dar empleo, y no hacerlo en virtud del nocivo amiguismo, nepotismo o discriminación.

- **Asumir la autoridad otorgada como un honor y un compromiso, nunca como una ventaja personal.**

El sentido esencial es la posibilidad de participar en la obra de creación colectiva de nuestra Patria, y su recompensa principal está en la satisfacción de trabajar por el bienestar común.

- **Asumir y contribuir, conscientemente desde sus funciones, a defender, preservar y ser fiel a los principios que entrañan la Patria, la Revolución y el Socialismo.**

Se expresa ante todo en la salvaguarda de la independencia nacional y la dignificación del ser humano, en una sociedad basada en la igualdad, la solidaridad y la justicia. Basar la actuación cotidiana en estos principios y contribuir así al arraigo de la genuina cultura política y ética de nuestra sociedad, tarea que es responsabilidad de todo el pueblo, pero en particular, de quienes lo representan y ostentan funciones estatales.

Julio de 1996.

Anexo No. 2

CÓDIGO DE ÉTICA DE LOS MIEMBROS DE LA ASOCIACIÓN NACIONAL DE ECONOMISTAS Y CONTADORES DE CUBA.

PREÁMBULO

Los miembros de la Asociación Nacional de Economistas y Contadores de Cuba (ANEC) participan activamente en el fortalecimiento de la base económica de la sociedad y el diseño y ejecución de formas superiores de organización y dirección de las relaciones sociales, particularmente las económicas. En tal sentido, su conducta será de reafirmación de la moral revolucionaria.

Con el presente Código de Ética todos los asociados confirman los principios y normas de conducta que deberán regir el ejercicio de la profesión.

PRINCIPIOS

1. PRINCIPIO DE LA FIDELIDAD A LOS VALORES Y TRADICIONES DE LA NACIÓN CUBANA.

Se expresa ante todo en la salvaguarda de la soberanía y la independencia nacional y en la dignificación de las personas en una sociedad basada en la igualdad, la solidaridad y la justicia, preservando siempre los principios revolucionarios.

2. PRINCIPIO DE LA INTEGRIDAD PERSONAL Y PROFESIONAL.

Los miembros de la ANEC deberán mostrar probidad, honestidad, dignidad y sinceridad, en toda circunstancia.

3. PRINCIPIO DE LA OBJETIVIDAD Y PROFESIONALIDAD EN SU DESEMPEÑO LABORAL.

Su actuación deberá estar siempre despojada de voluntarismo, vanidad, indolencia o improvisación ante sus responsabilidades laborales.

4. PRINCIPIO DE LA SOLIDARIDAD Y LA DISCIPLINA SOCIAL.

Los rasgos más visibles de la solidaridad, y la disciplina social deben constituir un modelo de conducta que refleje el respeto que tenemos por nosotros mismos y por los demás.

NORMAS DE CONDUCTA.

1. SOBRE LA FIDELIDAD A LOS VALORES Y TRADICIONES DE LA NACIÓN CUBANA.

1.1 Mantener en la actividad profesional y personal una actuación coherente con los principios de la Revolución Cubana.

1.2 Combatir la indolencia, el pesimismo y el espíritu justificativo. Ser luchador intransigente contra la rutina, la chapucería, el burocratismo, el tecnocratismo, la irresponsabilidad y el individualismo en el trabajo económico.

1.3 Mantener una vigilancia permanente contra todo hecho o actitud lesivos a los intereses de nuestra sociedad.

1.4 Basar las relaciones personales en la moral revolucionaria y la defensa de nuestros principios.

2. SOBRE EL PRINCIPIO DE LA INTEGRIDAD PERSONAL Y PROFESIONAL.

2.1 Ser ejemplo de honradez, modestia y austeridad tanto en el ámbito laboral como en la vida personal.

2.2 Luchar contra la mentira, el engaño, la demagogia y el fraude; no tergiversar u ocultar jamás la verdad.

2.3 Cultivar la vergüenza, el honor y la dignidad.

2.4 Combatir y denunciar las manifestaciones de corrupción tanto por quienes la practican como por quienes la toleran.

2.5 Asumir sus responsabilidades con alto compromiso hacia la profesión sin emplear las ventajas de su cargo en provecho propio o de otras personas.

2.6 Atender su constante auto-superación técnica, cultural y política, y promover el debate y el juicio de ideas para validar las mejor fundamentadas.

3. SOBRE EL PRINCIPIO DE LA OBJETIVIDAD Y PROFESIONALIDAD EN SU DESEMPEÑO LABORAL.

3.1 Actuar con la debida diligencia y responsabilidad en todo su quehacer profesional y dominar los principios teóricos y metodológicos que lo configuran.

3.2 Velar por la legitimidad y confiabilidad de la información técnico-económica sobre la que debe actuar.

3.3 Actuar con objetividad e integridad, despojado de prejuicios o conflicto de intereses.

3.4 Ser discreto en el manejo de la información confidencial o sensible a la que tenga acceso, e informar a tiempo sobre evidencias de presuntos delitos, únicamente a quienes deban conocerlo.

3.5 Abstenerse de aceptar cargos o tareas paralelas que comprometan su independencia y objetividad, en las que su imparcialidad pueda ser cuestionada.

4. SOBRE EL PRINCIPIO DE LA SOLIDARIDAD Y LA DISCIPLINA SOCIAL.

4.1 Fomentar y cumplir la disciplina, el respeto y la lealtad a la Constitución y las leyes.

4.2 Evitar indiscreciones, juicios o comentarios que menoscaben el prestigio de otros compañeros o instituciones, así como combatirlas si son de nuestro conocimiento.

4.3 Ayudar, sin nocivo paternalismo, a todos los colegas y en especial a los que hayan cometido errores en el desempeño de sus cargos, que muestren disposición a enmendarlos acorde a sus capacidades y virtudes.

4.4 Desplegar cuantas iniciativas sean factibles para contribuir a perfeccionar profesionalmente al colectivo en el que se desempeña y especialmente a los jóvenes.

4.5 Constituir un ejemplo de disciplina laboral y conducta social adecuada tanto durante la jornada de trabajo como fuera de ella.

4.6 Apoyarse en el razonamiento colectivo y en la capacidad y autoridad personal para tomar decisiones.

Conforme a lo que establecen los Estatutos de la Asociación Nacional de Economistas y Contadores de Cuba en sus artículos 14, 15 y 16, el presente Código de Ética cuenta con un Reglamento que instrumenta la creación de las Comisiones de Ética en los distintos niveles territoriales; el procedimiento para su aplicación; y las medidas disciplinarias imponibles.

REGLAMENTO DEL CÓDIGO DE ÉTICA.

INTRODUCCIÓN

El Código de Ética constituye una obligación moral para todos los asociados a la Asociación Nacional de Economistas y Contadores de Cuba, toda vez que la no observación de sus normas afecta el normal desarrollo y el prestigio público de todos y afecta sus intereses.

En consecuencia, la no observancia, desobediencia o violación de las normas éticas debe ser conocida y analizada por las Comisiones de Ética que por este Reglamento se crean.

SECCIÓN PRIMERA DE LAS COMISIONES DE ÉTICA

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 15 y en la disposición especial primera de los Estatutos aprobados en el V Congreso de la Asociación Nacional de Economistas y Contadores de Cuba (ANEC), existirán Comisiones de Ética en las instancias municipales, provinciales y nacional de los órganos de dirección de la ANEC:

1.1 La Comisión Nacional de Ética está compuesta por cinco (5) miembros designados por el Comité Nacional a propuesta del Consejo Ejecutivo Nacional (Art. 32 D y 38 inciso L)

1.2 Las Comisiones Provinciales de Ética estarán igualmente compuestas por cinco (5) miembros designados por el Comité Provincial a propuesta del Consejo Ejecutivo Provincial correspondiente (Artículo 47, inciso c y artículo 53 inciso h)

1.3 Las Comisiones Municipales de Ética estarán conformadas por cinco (5) miembros designados por el Comité Municipal a propuesta del Consejo Ejecutivo Municipal correspondiente. (Artículo 59 inciso F)

1.4 Los miembros de la Comisión Nacional y de las Comisiones Provinciales de Ética se designan por un período máximo de cinco años y se renuevan cuando así lo acuerde el órgano que los designó.

1.5 Los miembros de las Comisiones Municipales de Ética se designan por un período de dos años y medio y se renuevan cuando así se acuerde por el órgano que los designó.

1.6 Para ser elegible como miembro de las Comisiones de Ética los candidatos propuestos deberán reunir las cualidades morales estipuladas en el Código de Ética de los miembros de la ANEC.

1.7 Los miembros de las Comisiones de Ética ostentarán los cargos de Presidente, Secretario y los otros tres serán Vocales.

1.8 Si un miembro de una Comisión de Ética es afectado por denuncia expresa, o se viere involucrado en un hecho de violación de las normas éticas, cesará transitoriamente en sus funciones hasta tanto se esclarezca debidamente su participación en los mismos.

En tales casos, el Consejo Ejecutivo correspondiente de la ANEC designará al Suplente que lo sustituya provisionalmente en la Comisión de Ética.

1.8.1 Si el Presidente es el implicado, lo sustituye el Secretario y a éste el Vocal, designándose provisionalmente un nuevo vocal.

1.8.2 Si el Secretario es el implicado, lo sustituye un vocal, designándose provisionalmente un nuevo vocal.

1.8.3 Si un vocal está implicado, se designa provisionalmente a un nuevo vocal.

1.9 Las Comisiones de Ética municipales, provinciales y nacional gozan de autonomía operativa en todo lo relacionado con el procedimiento de aplicación del Código de Ética, en el marco de sus funciones.

1.10 La Comisión Nacional de Ética estará facultada para dictar los procedimientos operativos complementarios al presente Reglamento, para garantizar su eficaz funcionamiento.

SECCIÓN SEGUNDA DEL PROCEDIMIENTO PARA EL ANÁLISIS Y APLICACIÓN DE SANCIONES POR VIOLACIÓN DE LAS NORMAS ÉTICAS.

2.1 Cuando por cualquier vía se conozca de la posible violación de las normas contenidas en el Código de Ética por cualquier miembro de la ANEC que desarrolla su actividad en una Sección de Base, el Ejecutivo de la Sección de Base designará, una Comisión de asociados para que analicen y profundicen en cada caso, previa entrevista con el posible implicado, y eleven sus conclusiones y recomendaciones a dicho Ejecutivo en un plazo máximo de 10 días después de haber sido designados.

2.2 El Ejecutivo de la Sección de Base, con el informe y las conclusiones de la Comisión designada, mas sus criterios sobre el caso, convocará en un plazo de 10 días como máximo a la Asamblea de Asociados para debatir el caso y tomar el acuerdo que proceda, teniendo en cuenta lo dispuesto por el Código de Ética. Se hará una Resolución fundamentada que le será notificada al afectado en un plazo no mayor de 7 días después de efectuada la Asamblea, de la cual se enviará copia a la Administración, y organizaciones del centro y a quienes más corresponda, según el caso.

2.3 Se concede un plazo de 10 días naturales para que el afectado apele la Resolución, lo cual hará ante el Presidente de la Comisión Municipal de Ética, y esa Comisión decidirá en un plazo no mayor de 20 días naturales, después de haber recibido la apelación, previas las verificaciones correspondientes.

2.4 De no estar de acuerdo el afectado con la Resolución de la Comisión Municipal de Ética, en un plazo de 10 días después de haber recibido la notificación por intermedio de dicha Comisión, podrá apelar ante la Comisión Provincial la cual emitirá la correspondiente Resolución dentro de los 30 días naturales, después de haber recibido la apelación y hechas las verificaciones necesarias.

2.5 De no estar de acuerdo el afectado con la Resolución de la Comisión Provincial de Ética, podrá apelar en un plazo de 10 días después de haber recibido la notificación, por intermedio de la propia Comisión Provincial de Ética, o directamente ante la Comisión Nacional de Ética, la cual emitirá la correspondiente Resolución dentro de los 40 días después de haber recibido la apelación y efectuado las verificaciones correspondientes.

2.6 En cualquiera de los niveles, la Comisión de Ética estará en la obligación de incorporar al análisis de cada caso el criterio del Consejo Ejecutivo de la ANEC de la instancia correspondiente.

2.7 El Congreso de la ANEC será la máxima instancia en la que podrán analizarse las apelaciones que se produzcan contra las decisiones adoptadas por la Comisión Nacional de Ética.

El plazo máximo del proceso de atención de un caso iniciado por violación de una Norma Ética no excederá de 170 días, excluyendo los casos en que produzcan apelaciones al Congreso, que deberán ajustarse a la convocatoria que se haga. En tales casos se aplicarían las sanciones impuestas por la Comisión Nacional hasta que sean tratadas en el Congreso.

2.1 La acción procesal por violación de los principios éticos prescribe a los 6 meses de haberse conocido el hecho por la autoridad facultada para iniciar el proceso.

2.2 En los casos de posibles violaciones del Código de Ética por algún dirigente de la ANEC de cualquier instancia deberá seguirse el procedimiento establecido en los incisos del 2.1 al 2.6 del presente Reglamento.

2.3 Las Resoluciones que se adopten por apelaciones a las Comisiones de Ética, se informarán a la Sección de Base a la cual esté asociado el afectado.

SECCIÓN TERCERA. MEDIDAS DISCIPLINARIAS

3.1 Las medidas disciplinarias por violación de las normas éticas serán las siguientes:

- Amonestación en el seno de la Sección de Base.
- Amonestación en el seno del Comité Municipal, Provincial o Nacional, según corresponda.
- Separación del cargo de dirección que ocupa en la Sección de Base, Municipio, Provincia o Nación.
- Inhabilitación para ocupar cargos de dirección o representar a la ANEC en eventos nacionales o internacionales.
- Retiro temporal de la condición de asociado.
- Retirar indefinidamente la condición de asociado.
- Expulsión definitiva.

3.2 Para la adecuación de las sanciones se tomará en cuenta:

La gravedad de la violación.

La conducta anterior del implicado.

La conducta ante el reconocimiento de los hechos imputados.

La desestabilización, afectación o daños que la conducta sancionable haya provocado en el colectivo donde desempeña su labor.

La trascendencia que la misma tenga para el prestigio y la imagen pública de la Asociación Nacional de Economistas y Contadores de Cuba.

Al establecerse la sanción se definirá el plazo de rehabilitación.

El presente Código de Ética y su Reglamento, entran en vigor a partir de la fecha de su publicación. Dado en Ciudad de La Habana el día 6 de abril del año 2002, Año de los Héroes Prisioneros del Imperio, al ser aprobado por el Comité Nacional de la ANEC.

FASE DE DENUNCIA DÍAS.	Emplazamiento	Verificaciones	Resolución
Sección de Base	-	10	10
FASE DE APELACIÓN (DÍAS).	Apelación	Verificaciones	Resolución
Nivel Municipal	10	20	10
Nivel Provincial	10	30	10
Nivel Nacional	10	40	10
Congreso	10	-	Congreso

Organigrama de la Empresa Extrahotelera Palmares Cienfuegos Año 2007

Dirección General

Grupo de Supervisión y Control

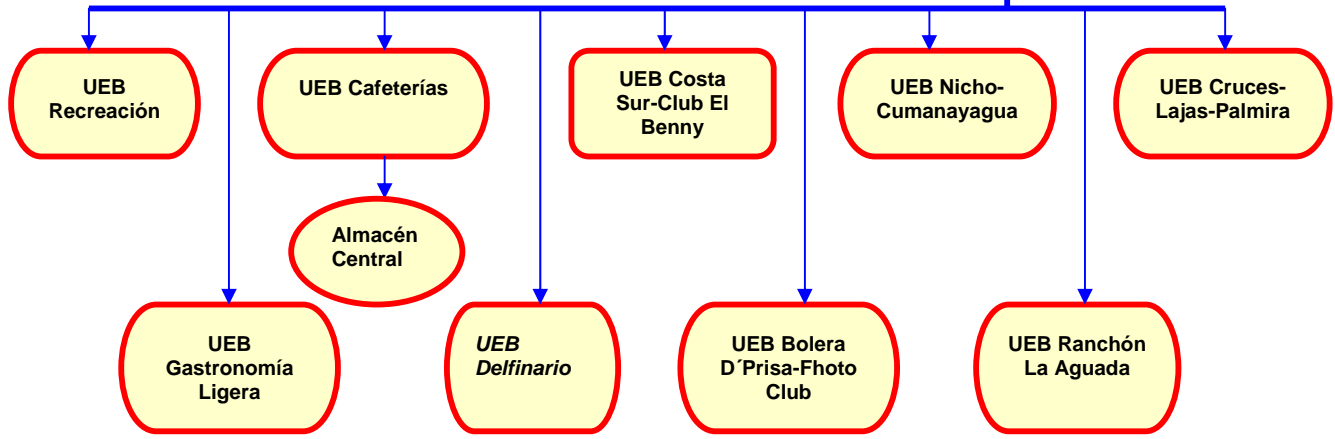
- Secretaria
- Chofer "D"
- Eso."B" Ciencias Inf.
- Téc. Gral Serv. Tec. A Eq. Stmas Inf.
- Asesor Jurídico "B"
- Jefe Seguridad v Protección
- Técnico en Prot. Fís. Y Sec. Estatal

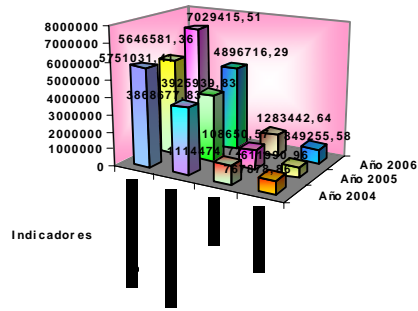
Dirección de Economía y ...

Dirección de RH, cuadros, Perfec. Emp. y Administración Interna

Dirección Comercial, Precio, Calidad y desarrollo

Dirección de ...
Grupo de Recreación y Gastronomía (EP)





(Anexo No. 6.1)

Datos recogidos de las tablas que contienen el resumen de las edades de las cuentas por cobrar al cierre del año 2005 y 2006, como se muestra con el comportamiento de las cuentas por pagar en el Anexo No. 6.2

Cuentas por Cobrar	TOTAL	MN	CUC
Año 2005	166,364.72	3,624.20	162,740.52
Año 2006	201,696.93	3,640.70	198,056.23

Cuentas por Pagar

Anexo No. 6.2

Consolidado

Fecha:

31/12/2006

Cadenas	Acumulado		Hasta 30 días		De 31 a 60 días		De 61 a 90 días		Más de 90 días	
	Total	Divisa	Total	Divisa	Total	Divisa	Total	Divisa	Total	Divisa
ITH	\$ 68,786.33	\$ 59,124.64	\$ 68,745.82	59,084.13					40.51	40.51
Transtur	118.02	118.02	118.02	118.02						
Emprestur	28161.11	11433.12	28161.11	11,433.12						
Fintur	45,765.00		37,560.00						8,205.00	
Cubanacan	16308.05	12636.37	13097.45	9,487.25	1,971.32	1,964.85	0.04	0.03	1,239.24	1,184.24
Cimex	8024.79	8016.97	1531.96	1,531.96	6,484.71	6,484.71			8.12	0.30
Mic	24248.78	2210.08	7884.85	2,203.21	4.56	4.56			16,359.37	2.31
Poder Popular	47870.03	5627.29	42929.82	5,046.28	1,130.44	325.35	1,070.81	105.12	2,738.96	150.54
Minag	35229.28	28239.34	28635.36	21,860.17	6,195.16	6,052.99	89.38	16.80	309.38	309.38
Minal	69367.57	68725.66	48840.79	48,562.47	15,678.18	15,314.59	4,848.60	4,848.60		
Mip	21059.19	14259.43	17128.74	10,328.98	2,062.47	3,930.45				
Minbas	3778.51	1607.89	1351.07	1,148.02	63.04	95.41			364.97	364.46
Consejo de Estado	6848.77	6848.77	6780.93	6,780.93		63.04			4.80	4.80
Mincult	12864.59	539.59	12325		329.36		8.72	8.72	530.87	530.87
Sime	3908.19	1681.85	3354.69	1,554.32	3,979.32	61.31			224.14	66.22
minint	25962.79	9634.66	21983.47	5,655.34		3,979.32				
Citma	624.22		624.22							
Minil	777.34								777.34	
Mitrans	541.88	45.32					31.00		510.88	45.32
Micons	216.42	216.42			216.42	216.42				
Inrh	1440.91	1440.91	1440.91	1,440.91						
Minaz	192.00	192							192.00	192.00
PCC	6816.73	2777.22	6816.73	2,777.22						
Uneac	750.00								750.00	
Totales	\$ 429,660.50	\$ 235,375.55	\$ 349,310.94	\$189,012.33	\$42,045.43	\$38,493.00	\$6,048.55	\$4,879.27	\$32,255.58	\$2,890.95

Cuentas por Pagar

Consolidado

Fecha: 31/12/2005

Cadenas	Acumulado		Hasta 30 días		De 31 a 60 días		De 61 a 90 días		Más de 90 días	
	Total	Divisa	Total	Divisa	Total	Divisa	Total	Divisa	Total	Divisa
ITH	\$81,822.01	\$75,557.88	\$59,550.71	\$53,505.88	\$7,582.72	\$7,521.71	\$7,416.47	\$7,416.47	\$7,272.11	\$7,113.82
Islazul	325.00						325.00			
Emprestur	16,225.37	8,135.12	9,484.18	5,981.12	319.80		2,685.39	1,876.00	3,736.00	278.00
Fintur	10,080.00		10,080.00							
Cubanacan	13,220.04	11,067.68	7,464.28	5,434.13	2,319.57	2,197.65	1,374.96	1,374.96	2,061.23	2,061.23
Cimex	452.71	452.71	440.96	440.96			1,175.00	11.75		
Mic	1,001.98	254.34	481.93	254.34					520.05	
Poder Popular	31,090.92	538.14	25,500.46	252.34	925.47		4,060.00	15.40	604.99	270.36
Minag	27,139.84	25,634.61	22,809.91	21,571.20	3,196.26	3,170.15	22.50	22.50	1,111.17	870.76
Minal	51,508.65	51,392.49	48,776.48	48,660.32	2,256.37	2,256.37		114.50	361.30	361.30
Mip	21,665.79	157,251.22	19,769.78	13,825.21	1,896.01	1,896.01				
Minbas	2,681.20	2,478.89	2,318.00	2,115.69					363.20	363.20
Consejo de Estado	11,944.51	10,104.06	3,196.47	3,196.47	5,135.89	5,135.89	1,763.20	1,763.20	1,848.95	8.50
Mincex	220.95	220.95	220.95	220.95						
Mincult	18,476.82	828.05	17,648.77		297.18	297.18			530.87	530.87
Sime	2,822.30	1,339.07	669.16	542.56	1,190.16				962.98	796.51
Firmas y S.A	78.56	78.56							78.56	78.56
Minfar	5,497.27	1,454.24	5,497.27	1,454.24						
Minint	16,889.07	4,116.69	12,636.78	4,036.69						
Minsap	494.30	482.18			488.69	482.18			4,252.28	80.00
Citma	139.22	139.22							5.61	
Minil	777.34								139.22777.34	139.22
Mitrans	970.88	505.32	0.01	0.01					970.87	
Micons	33,113.89	8,546.34	453.66	47.33	8,263.03	3,906.40	19,823.56	3,767.41	4,573.64	505.31
Inrh	7,624.35		1,486.31	1,486.31	2,256.84	2,256.84	1,823.72	1,823.72	2,057.48	825.20
Minaz	943.00		263.27						680.42	2,057.48
Uneac	750.00								750.00	

MINTUR
Balance General
Palmares Cienfuegos

Periodo: Diciembre / 2006

	IMPORTE	DIVISA	NACIONAL
ACTIVOS CORRIENTES			
Efectivo y Valores en Caja	93,386.37	66,842.82	26,543.55
Efectivo en Banco Operaciones Corrientes	764,815.97	122,371.58	642,444.39
Cuentas por Cobrar a Corto Plazo	201,822.74	198,182.04	3,640.70
Inventarios	398,603.47	325,692.63	72,910.84
Pago Anticipado	12,115.89	5,047.76	7,068.13
Otros Activos Corrientes	44,402.28	750.71	43,651.57
ACTIVOS CORRIENTES	1,515,146.72	718,887.54	796,259.18
ACTIVOS A LARGO PLAZO			
ACTIVOS A LARGO PLAZO			
ACTIVOS FIJOS			
Activos Tangibles	9,840,231.46	9,836,254.64	3,976.82
Menos: Depreciación Acumulada	-2,576,534.67	-2,576,534.67	
Activos Fijos Intangibles	157,469.01	157,469.01	
Menos: Amortización Acumulada	-60,911.06	-60,911.06	
Activos Fijos en Ejecución	181,463.47	35,717.43	145,746.04
ACTIVOS FIJOS	7,541,718.21	7,391,995.35	149,722.86
ACTIVOS DIFERIDOS			
ACTIVOS DIFERIDOS			
ORTOS ACTIVOS			
Faltante de Recursos y Canc. de d	4,653.69	4,554.62	99.07
Otras Cuentas por Cobrar	70,679.36	45,825.54	24,853.82
Operaciones entre Dependencias-Sal	1,479,151.33	1,479,151.33	
Operaciones Financieras entre Hold	104.00		104.00
Depósitos y Fianzas	5,715.63	5,715.63	
OTROS ACTIVOS	1,560,304.01	1,535,247.12	25,056.89
TOTAL DEL ACTIVO	10,617,168.94	9,646,130.01	971,038.93
PASIVO CORRIENTE			
Efectos por Pagar a Corto Plazo	69,663.36	69,663.36	
Cuentas por Pagar a Corto Plazo	446,827.50	250,665.95	196,161.55
Cobros Anticipados y Ant.recibidos	4,000.66	3,999.66	1.00
Otros Pasivos Corrientes	362,753.42	66,298.12	296,455.30

PASIVO CORRIENTES	883,244.94	390,627.09	492,617.85
--------------------------	-------------------	-------------------	-------------------

MINTUR
Balance General
Palmares Cienfuegos

Periodo: Diciembre / 2006

IMPORTE

DIVISA NACIONAL

PASIVO A MEDIANO Y LARGO PLAZO
PASIVO A MEDIANO Y LARGO PLAZO

OTROS PASIVOS

Sobrante de Recursos y Cancelac.	558.32	338.29	220.03
Cuentas por Pagar Diversas	1,006.10	753.12	252.98
Cuentas por Pagar-Proceso Inversionista	54,145.56	11,941.90	42,203.66
Operaciones entre Dependencias-Sal	1,027,250.44		1,027,250.44

OTROS PASIVOS	1,082,960.42	13,033.31	1,069,927.11
----------------------	---------------------	------------------	---------------------

TOTAL DEL PASIVO	1,966,205.36	403,660.40	1,562,544.96
-------------------------	---------------------	-------------------	---------------------

CAPITAL

Fondo de Inversión	7,801,707.00		
Análisis Resultante por Monedas	7,801,707.00	7,340,450.29	461,256.71
Ganancia o Pérdida del Periodo	849,256.58	1,902,019.32	-1,052,762.74

CAPITAL	8,650,963.58	9,242,469.61	-591,506.03
----------------	---------------------	---------------------	--------------------

TOTAL DEL PASIVO Y CAPITAL	10,617,168.94	9,646,130.01	971,038.93
-----------------------------------	----------------------	---------------------	-------------------

Anexo No. 7.2**MINTUR
Estado de Resultado****Palmares Cienfuegos****Periodo: Diciembre / 2006**

	IMPORTE	DIVISA	NACIONAL
INGRESOS POR VENTAS Y SERVICIOS			
Ventas Gastronómicas	4,891,425.11	3,458,682.92	1,432,742.19
Alojamiento	15,187.00	15,187.00	
Servicios Prestados	1,895,361.74	735,051.42	1,160,310.32
INGRESOS POR VENTAS Y SERVICIOS	6,801,973.85	4,208,921.34	2,593,052.51
Menos:			
Costo de Ventas Gastronómicas	1,283,442.64	1,192,241.28	91,201.36
Gastos Directos de Operaciones	3,589,213.85	636,148.11	2,953,065.74
	4,872,656.49	1,828,389.39	3,044,267.10
UTILIDAD BRUTA EN OPERACIONES	1,929,317.36	2,380,531.95	-451,214.59
Menos:			
Gastos Fijos de Operaciones	466,628.37	277,901.22	188,727.15
Gastos de Administración	731,890.57	153,490.70	578,399.87
	1,198,518.94	431,391.92	767,127.02
UTILIDAD NETA EN OPERACIONES	730,798.42	1,949,140.03	-1,218,341.61
Menos:			
Gastos Financieros	3,154.34	2,469.55	684.79
Otros Gastos	105,829.16	92,946.33	12,882.83
	106,983.50	95,415.88	13,567.62
Más:			
Ingresos Financieros	11,825.16	6,988.40	4,836.76
Otros Ingresos	215,616.50	41,306.77	174,309.73
	227,441.66	48,295.17	179,146.49
UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS	849,256.58	1,902,019.32	-1,052,762.74
UTILIDAD DEL PERIODO	849,256.58	1,902,019.32	-1,052,762.74

No. 7.3**Anexo**

Tabla resumen de las Razones Financieras			
Liquidez general	1.72	Rotación de los Activos Fijos	0.91
Liquidez Inmediata	1.26	Rotación del Activo Total	0.27
Liquidez Instantánea	0.97	Endeudamiento o Riesgo	0.19
Razón de Solvencia	10.25	Autonomía	0.81
Rotación de Inventario	3.58	Razón Fuentes Propias / Fuentes Ajenas	4.40
Ciclo de Inventario	100.56	Margen de Utilidades sobre Ventas	0.12
Rotación de las Cuentas por Cobrar	29.36	Razón del Costo	0.19
Ciclo de Cobro	12.26	Rentabilidad General	0.88
Rotación de la Cuentas por Pagar	12	Rendimiento sobre la Inversión	0.03
Ciclo de Pago	30	Rendimiento sobre el Capital	0,098

ENCUESTA A CLIENTES INTERNOS

1. De las instalaciones de Palmares en cual usted es especialista:

La Bolera		Costa Sur	
El D´ Prisa		El Benny	
Club Cienfuegos		El Nicho	
El Delfinario		Ditú en Familia	
Bar El Palatino		Cafetería San Carlos	
Ranchón La Aguada		Cosmopolita (Cruces-Lajas)	
Dinos Luisa		Hacienda La Vega	
Dinos Pizza		Dinos Plaza	
Empresa			

2. ¿En qué área de estas unidades desempeña su labor diaria?

Contabilidad		Calidad	
Finanzas		Cuadros	
Comercial		Perfeccionamiento Empresarial.	
Dirección		Grupo de Seguridad y Control	
Recursos Humanos		Grupo de Auditores	
Servicios internos		Departamento de Ventas	
Almacén		Departamento de Operaciones	

3. ¿Cómo evalúa el trato que recibe por parte de sus directivos, en el tiempo que lleva laborando en esta Empresa?

Excelente		Regular	
Muy Bien		Mal	
Bien		Muy mal	

4. ¿Se efectúan matutinos o intercambios por partes de los cuadros, para conocer los problemas que le afectan a los trabajadores?

Siempre		Pocas veces	
Casi siempre		Casi nunca	
Algunas veces		Nunca	

5. ¿Cómo desearía usted que fueran sus directivos y compañeros de trabajo, para lograr mejores resultados en el servicio?

Correctos en el trato		Profesionales	
Responsables		Ejemplo en el trabajo	
Actuar consecuente con los principios revolucionarios.		Equilibrados	
Que cumplan con la palabra dada.		Discretos y prudentes	
Honestos		Moderación de la palabra.	

ENCUESTA A CLIENTES EXTERNOS

6. De las instalaciones de Palmares cuales son las más frecuentadas por usted como cliente.

La Bolera		Costa Sur	
El D' Prisa		El Benny	
Club Cienfuegos		El Nicho	
El Delfinario		Ditú en Familia	
Bar El Palatino		Cafetería San Carlos	
Ranchón La Aguada		Cosmopolita (Cruces-Lajas)	
Dinos Luisa		Hacienda La Vega	
Dinos Pizza		Dinos Plaza	

7. ¿Cómo lo han tratado en el tiempo de estancia en nuestras instalaciones?

Excelente		Regular	
Muy Bien		Mal	
Bien		Muy mal	

8. ¿El personal que lo ha atendido siempre ha manifestado respeto hacia usted y hábitos de cortesía?

Siempre		Si, pero muy forzado	
Casi siempre		Casi nunca	
Algunas veces		Nunca	

9. ¿Cómo desearía usted que fuera el personal que lo atiende?

Elegante		Profesional	
Respetuoso		Receptivo	
Correctos en el trato		Equilibrado	
Que domine el idioma del país		Que domine el inglés	
Sexo Femenino		Masculino	

10. ¿Considera usted que existe violación de la ética profesional en las unidades visitadas de Palmares?

Si _____ No _____

11. ¿Qué aspectos se manifiestan en la atención al cliente, por parte de los trabajadores de contacto, que afectan la imagen de la Empresa Palmares?

Maltrato al cliente		Falta de cortesía	
Calidad del servicio		Poco tacto	
Falta ética profesional		Presencia personal inadecuada	
Falta de profesionalidad			

**ESTUDIO PARA EVALUAR
EL CLIMA LABORAL EN LOS TRABAJADORES**

CUESTIONARIO

1. De la relación de dificultades que aparece a continuación seleccione las que usted más le irritan o disgustan de su centro de trabajo.

1 ()	El incumplimiento de los planes de producción o servicio.
2 ()	La indisciplina laboral existente
3 ()	El desaprovechamiento de la jornada laboral
4 ()	La insuficiente atención al hombre
5 ()	Las malas condiciones de trabajo
6 ()	Los métodos de dirección inadecuados
7 ()	La desorganización en el trabajo
8 ()	La falta de estimulación a los trabajadores
9 ()	El elevado ausentismo
10 ()	La monotonía del trabajo
11 ()	Las pocas posibilidades de superación
12 ()	Los bajos salarios
13 ()	El mal ambiente en el colectivo laboral
14 ()	El poco contacto de los jefes con los trabajadores
15 ()	La falta de control de los recursos
16 ()	El amiguismo y el sociolismo
17 ()	La mala alimentación
18 ()	La falta de materias primas
19 ()	La fluctuación del personal
20 ()	La poca importancia que se le da al centro
21 ()	Existen algunas de estas dificultades pero ninguna me molesta
22 ()	Aquí en centro no existen esas dificultades
23 ()	Sistema de pago poco estimulante
24 ()	Problemas con la entrega del uniforme
25 ()	Dificultades funcionamiento sindicato
Otras mencionar	

Nombre de la UEB:
Cargo que desempeña:
Tiempo en el centro:
Nivel educacional:
Sexo:
Fecha:

**RESULTADO DEL ESTUDIO PARA
EVALUAR EL CLIMA LABORAL EN LOS TRABAJADORES**

No.	Elementos evaluados	UEB Costa Sur	Club Cienfuegos	UEB Bolera	Gastronomía Ligera	Oficina Central	TOTAL
1	Inc. Planes producción	16	3	10	2	4	35
2	Indisciplina Laboral	3			3		6
3	Desap. Jorn. Lab	3			2	1	6
4	Insuf. Atención al hombre	19	12	10	14	20	75
5	Malas condic. De trab	12	5	14	5	4	
6	Métodos de dirección inadecuados	10	6		2	6	36
7	Desorganización en el trabajo	7		7	2	4	20
8	Falta de estimulación trab	21	13	19	12	9	74
9	Elevado ausentismo	7	2	1	1	1	12
10	Monotonía en el trab	2	1	2	1	2	9
11	Pocas posib. De superación	4	3	2	3	8	20
12	Bajos salarios	10	7	5	9	12	
13	Mal ambiente colectivo lab	2	1	1	1	1	6
14	Poco cto J` con trabajadores	2	8	2	2	6	20
15	Falta ctrl de recursos	3	1			1	5
16	Amiguismo y sociolismo	4	1	3	2	4	14
17	Mala alimentac.	6	2	3	3	7	21
18	Falta mat. prim	17	6	5	2	3	33
19	Fluct. personal	10	2	2	3	6	23
20	Poca imp. al centro	19	6	12	8	9	54
21	No molestan las dificultades	2					2

22	No existen dificultades	2			1		3
23	Sist. De pago no estimulante	18	10	9	12	14	63
24	Prob. Con uniforme	22	11	15	18	20	86
25	Dif. funcionamiento sindicato	13	2	5	10	9	39
	Trabajadores Encuestados	32	23	30	27	25	137

Fluctuación Laboral

Indicador	2005	2006
Bajas	68	75

Certificados Médicos

Indicador	2005	2006
Certificados médicos	88	97

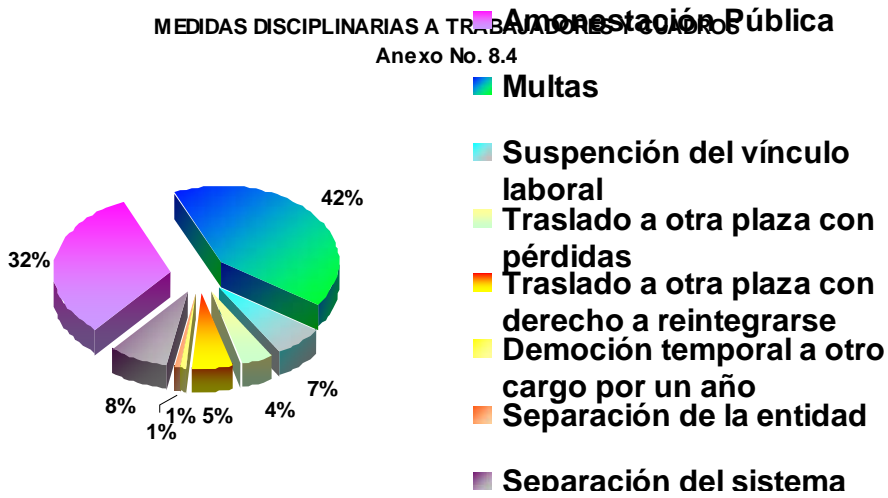
Subsidios Pagados

Indicador	2005	2006
Por certificados médicos	12 605.22	17 516.12

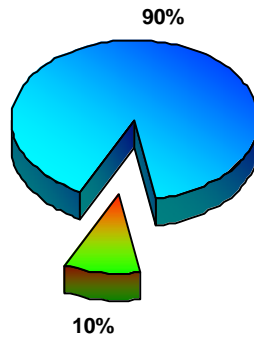
Medidas disciplinarias aplicadas

Tipo de medida	2005	2006
Internas	50	90
Traslado a otra plaza	3	12
Sep. De la entidad	0	1
Sep. Del sistema	8	9
Total	61	112

MEDIDAS DISCIPLINARIAS A TRABAJADORES POR VIOLACIONES
 Anexo No. 8.4



Solo el 10% de las violaciones fueron detectadas por Controles Internos



“En la confianza está el peligro, cuando no hay control ni ética empresarial”

En una Empresa Extrahotelera Palmares del Sector Turístico en Cienfuegos en el año 2006. La misma una empresa redimensionada desde hace un año, que está optando por la aplicación del Perfeccionamiento Empresarial.

En la antes mencionada empresa se aplicaron 98 medidas disciplinarias a trabajadores y 14 cuadros. Describas como sigue:

- 36 amonestaciones públicas.
- 46 multas.
- 8 suspensión laboral
- 5 traslado a otra plaza con pérdida.
- 6 traslado a otra plaza con derecho a reintegrarse.
- 1 democión temporal a otro cargo por un año. (cuadro)
- 1 separación de la entidad. (cuadro)
- 9 separaciones del sistema de turismo.

Y de forma general si establecemos la comparación con el 2005, se incrementaron las medidas en un 50 %.

Si embargo queda evidenciado que de todas estas medidas 10 solamente fueron detectadas por controles internos de los cuadros el resto es decir 88 fueron detectados por controles y denuncias de fuentes externas, por lo que queda evidenciado las violaciones de principios éticos como son:

La responsabilidad, el empeño de la palabra dada, la integridad y valores éticos que debe caracterizar al cuadro, decir la verdad, actuar con honestidad, la competencia profesional de auditores y contadores.

Anexo No. 8.5

ENTREVISTA A ADMINISTRADORES

1. Considera Usted que la Ética esta presente en su labor diaria. Puede ejemplificar con hechos tangibles. Explique

2. Valorando las nuevas circunstancias del entorno en el que se desempeña el empresario cubano; actualmente se ha visto involucrado en la presión del "Vale Todo" en el cumplimiento de planes, tareas, etc. Argumente

3. Usted como directivo influye sobre sus subordinados en el actuar Ético. Explique

4. Ha tenido que aplicar sanciones ¿Cuales son los motivos desde el punto de vista Ético?

- Falta de honestidad
- Ingerir bebidas alcohólicas en horas de trabajo
- Maltrato al cliente
- Falta de cortesía
- Falta de profesionalidad
- Violación de Control Interno
- Corrupción administrativa
- Ilegalidades
- No decir la verdad
- Mala calidad de los servicios
- No cumplir con la palabra dada

5. ¿Que acciones Ud. considera ayudarán al mejoramiento ético-profesional de sus subordinados y en general de su empresa?

Anexo No. 8.5

Después de haber efectuado las encuestas a los administradores de las unidades de Palmares Cienfuegos los planteamientos son:

Considera Usted que la Ética está presente en su labor diaria. Puede ejemplificar con hechos tangibles. Explique

<i>Unidades</i>	<i>Entrevista a Administradores</i>
Ranchón la Aguada	Por supuesto que sí, lo mismo ante colegas, clientes, homólogos, subordinados que superiores. Pero no se cumplen y en ocasiones no se conocen las acciones que dan lugar a la violación de cada precepto ético. Además todo se hace espontáneo, no existe una preparación sobre la ética.
Cruces - Lajas	Si, porque considero que soy ejemplo ante el colectivo de trabajadores. Pero reconozco que no hay conocimiento de la ética para llevarlo a hechos concretos.
Delfinario	Considero que la ética está presente en mi labor diaria, porque ante cada acción o exigencia que hago, primero soy ejemplo, no tengo doble moral y trato de que lo que se haga sea lo correcto. Pero reconozco que a mi alrededor no existe conocimiento de esta disciplina y mucho menos llevarla a hechos concretos.
Montaña	Es imprescindible para un directivo, mantener la ética en todo momento de su vida laboral y personal, ser permanentemente guía de su colectivo y ante la sociedad. Pero reconozco que faltan conocimientos sobre la ética.
Bolera	Como profesional dirigente, hasta donde nos está permitido en algunos casos, teniendo presente a su vez los principios éticos morales, la sociedad y la propia profesión. Pero realmente no hay conocimiento de esta disciplina por lo que no se saben identificar los problemas con la ética, se ve como algo intangible.
Cafeterías	En nuestra labor diaria tenemos la obligación, que todas las acciones que realizamos, se correspondan con el código de ética que debe caracterizar a un cuadro. Pero aún no se resuelve la de los trabajadores los cuales no tienen dominio ninguno de estas temáticas.
Gastronomía Ligera	No apruebo ni comparto lo mal hecho, soy exigente hasta conmigo mismo. Respeto a mis compañeros, trato de ser ejemplo, soy crítico y autocrítico. Pero reconozco que el resto de los trabajadores no poseen dominio de la ética y mucho menos identificar sus violaciones.

Aseguramientos	Considero que siempre esta presente, ya que la ética se convierte en la imagen que damos en todo momento, tanto a nuestros clientes internos, como a los externos, en la forma en que actuamos, los principios que tratamos de desarrollar en nuestro colectivo de trabajo, la profesionalidad, la honestidad y la dignidad .Ahora la aplicación de la misma está lejos de acercarse a la realidad donde los trabajadores y directivos no le dan el valor a este elemento de tanta importancia como son los valores ético morales y su identificación llevados a la vida práctica de las unidades de servicios al turista.
Club Cienfuegos	La verdad es que hay una falta de ética total por parte de trabajadores y directivos. La falta de la palabra dada. Y de responsabilidad. También está afectada la imagen por problema de comportamiento. Y todo es por desconocimiento de dichas temáticas.
Costa Sur Benny	Existen serios problemas de comportamiento tanto por parte de trabajadores como de directivos al dirigirse a sus subordinados y el tipo de cliente que se recibe en un alto porcentaje es complejo y con malos hábitos de conducta. No se conoce como llevar a evidencias de violaciones de los códigos de conducta y reglamentos que tanto afecta la imagen de las empresas y unidades que prestan servicios.
Dirección de la Empresa	La falta de responsabilidad de muchos directivos a incidido negativamente en la imagen de esta empresa. Además la mayoría no piensan éticamente como colectivo si no intereses individuales.
Dpto. de recursos Humanos de la Empresa	Los problemas que se presentaron en la empresa el año 2006 se debe a la falta de control y violaciones de los códigos de ética por parte de cuadros y directivos porque no existe código para los trabajadores, y lo peor es que no lo identifican las violaciones y no le dan importancia.
Dpto. de Comercial	Las violaciones éticas que han existido en estos últimos tiempos en la Empresa nuestra las personas no lo ven como esto si no como errores de otro tipo. No hay conocimiento ni se le da el lugar que corresponde a estas temáticas.

Valorando las nuevas circunstancias del entorno en el que se desempeña el empresario cubano; actualmente se ha visto involucrado en la presión del “Vale todo” en el cumplimiento de planes, tareas, etc. Argumente

Unidades	Entrevista a Administradores
Ranchón la Aguada	
Cruces - Lajas	Es verdad que en los momento actuales, algunos cuadros por cumplir parámetros establecidos hacen hasta lo indebido, pero el empresario que se respeta a si mismo, trata de cumplir con todas las tareas pero con dignidad, trabajo y sacrificio. Pero la verdad es que se hace sin pensar en el componente ético.
Delfinario	No, se ha tenido que eliminar el Vale Todo, pues casi siempre cuando esto se hace, se violan resoluciones, instrucciones o lo que esta establecido por nuestros superiores. Considero que no se respeta el componente ético.
Montaña	En la actividad que dirijo, la presión del Vale Todo no puede advertirse, para alcanzar los objetivos de trabajo. Dentro de las iniciativas en la gestión de la venta, pero la verdad, es que yo que dirijo esta unidad no tengo conocimientos sobre la ética; es un problema serio en la actualidad.
Bolera	No, pues tengo una actividad bien definida, en un grupo de productos para el cliente, con la calidad requerida y que se corresponde con los ingresos. Pero si conozco de otras unidades de mi empresa, que si les ocurre.
Cafeterías	Siempre que no vaya en contra de lo principios revolucionarios o constituya algún delito o violación de los reglamentos, a veces es válido ese Vale Todo para no incumplir las tareas diarias que debemos llevar a cabo. La ética nunca se tiene presente el asunto es cumplir el objetivo.
Gastronomía Ligera	La expresión Vale Todo, siempre y cuando no se afecte la ética profesional, los principios, los valores, la dignidad, yo la interpreto dando mayor participación al colectivo, mejor ideas, más creatividad, mayor esfuerzos, aplicación del multioficio, buscar nuevas alternativas. Pero la realidad es que la ética casi nunca se tiene presente en la toma de decisiones no hay hábitos, ni sabemos identificar cuando se viola.
Aseguramientos	No me he visto involucrado en la presión del Vale Todo, es necesario hacer todo lo posible por cumplir los planes de trabajo, pero dando cumplimiento a lo que está establecido, sin tener que caer en ninguna ilegalidad, ni acciones que estén fuera de nuestros principios como cuadro y revolucionario. No creo tener dominio necesario como directivo sobre la ética.
Club Cienfuegos	Realmente si existen momentos que hay que cumplir tareas que esta presente el vale todo sobre presión que tanto

	perjudica y mal educa a cuadros y directivos pero el problema es que hay cifras y objetivos que nos imponen otros niveles y que nuestra opinión no se toma. No existen conocimientos de las ética como se necesita en este sector para prestar un servicio de calidad y personalizado.
Costa Sur Benny	Si hay tareas directivas donde se violan preceptos de la ética para poder cumplir y si no lo haces después, eres el único que incumple, realmente la ética no se tiene presente las valoraciones, aunque muchos jefes digan lo contrario.
Dirección de la Empresa	La realidad es que nosotros a nivel de empresa tenemos que exigir a los subordinados para que nos brinden los resultados que estén planificados pero en ocasiones la instancia superior lo pide a todo costo y nosotros tenemos que cumplir aunque se sepa que se violan preceptos éticos.
Dpto. Recursos Humanos de la Empresa.	Es lamentable cuantos compañeros hay que sancionar por la violación sistemática de sus deberes, por los que se les paga, sin embargo, argumentan que tiene otras actividades que le impiden el cumplimiento adecuado porque los presionan por cumplir otras tareas urgentes. El vale todo bajo presión está presente en lo cotidiano.
Dpto. de Comercial.	El cumplimiento de los planes comienza muy bien al inicio del año pero a medida que avanzamos en el período económico, aparecen otras tareas según se plantea imprescindibles y priorizadas que nada tiene que ver con tu planificación, ya llego el momento de violar todo, ya que incumplimos tanto con clientes externos como internos desde diferentes ángulos.

Usted como directivo influye sobre sus subordinados en el actuar ético. Explique

<i>Unidades</i>	<i>Entrevista a Administradores</i>
Ranchón la Aguada	La violencia engendra más violencia, los directivos luchan por darse a respetar y no a querer, sin percatarse que el conocimiento y dominio de sus funciones, acompañado de porte y aspecto, contribuye a una mejor disciplina, imagen y prestigio del directivo. Pero me falta preparación.
Cruces - Lajas	Conversando directamente con ellos, controlándolos, exigiéndole por su trabajo y la calidad del mismo que es nuestra mejor virtud. No obstante me falta preparación para identificar las violaciones éticas en que se incurren.
Delfinario	Considero que si, por el hecho de tratar a las personas con respeto, sentirse responsables por ellos, de decir siempre la verdad y de frente, lo estamos imponiendo a nuestros subordinados como norma, el cumplir cada tarea sobre la base de la ética personal y profesional arroja mejores resultados para la empresa y nuestra vida personal. Pero nos faltan conocimientos para identificar las violaciones éticas.
Montaña	Influyo ante mis subordinados, primeramente siendo ejemplo, no emitiendo acciones que afecten la autoridad, dañen nuestra imagen ni los principios revolucionarios vigentes en el país. Reconozco que no estamos preparados para educar a nuestros subordinados desde el punto de vista ético, ni mucho menos identificar las violaciones de forma tangible, es que nunca había meditado sobre esa temática.
Bolera	Si, a través de un trabajo sistemático y constante en vías de mejorar su actuar ético - moral, para consigo y la sociedad, además siendo ejemplar ante ellos. Pero de lo que pienso a lo que hago existe diferencia ya que no se identificar las violaciones que ocurren a diario.
Cafeterías	En nuestro actuar siempre tratamos de inculcar a todo el que nos rodea, la honestidad, no decir mentiras, la humildad y todo aquello que beneficie en cuanto a su comportamiento y proceder ante la vida. Pero no estamos preparados para enfrentar esa tarea.
Gastronomía Ligera	Como dirigente he enseñado a mis subordinados a decir sus opiniones, criterios e ideas, que pueda aportar en cualquier circunstancia por la que este atravesando la empresa. La realidad es que no existe formalidad en el cumplimiento de esta tarea, por falta de preparación.
Aseguramientos	Todos los días dejamos caer nuestro granito de arena,

	exigiendo que sean más revolucionarios, que sean honestos, no fomentar el falso compañerismo, siendo cada día más disciplinados, exigentes en su trabajo, más profesionales y brindando un mejor servicio. Y prepararnos en las temáticas éticas lo cual no se evidencia ya que no somos capaces de darnos cuenta cuando se viola y que ámbito.
Club Cienfuegos	Tratamos de ser ejemplo no siempre es así pero nos falta preparación para enfrentar esta tarea tan compleja, que es el trabajo con el ser humano que debe ser nuestro máximo objetivo.
Costa Sur Benny	La aplicación de la Ética no está presente aunque tratamos de ser ejemplo en cada tarea que nos asignan pero nos falta conocimiento para identificar las violaciones de la misma.
Dirección de la Empresa	La dirección orienta que hay que cumplir el código de ética de los cuadros del Estado Cubano pero en muchas ocasiones no lo hacen una porque no se le da la importancia que requiere y otras veces por falta de conocimiento.
Dpto. de Recursos Humanos de la empresa	Hay violaciones que no se identifican por falta de conocimientos pero en ocasiones es porque no se le da la importancia que requiere esta tarea que es la formación ética de cada trabajador para elevar la calidad del servicio.
Dpto. Comercial	Se exige para que se venda un producto sin crear falsas expectativas, pero los clientes se sienten insatisfechos con lo que perciben como calidad del servicio, que constituye un problema ético, aunque los trabajadores no están concientes de ello.

Ha tenido que aplicar sanciones. ¿Cuáles son los motivos desde el punto de vista ético?

<i>Unidades</i>	<i>Entrevista a Administradores</i>
Ranchón la Aguada	Violación de Control Interno. Mala calidad de los servicios.
Cruces – Lajas	Violación de Control Interno.
Delfinario	Violación de Control Interno. Ilegalidades.
Montaña	Violación de Control Interno. Ilegalidades. No decir la verdad.
Bolera	No cumplir con la palabra dada.
Cafeterías	Violación de Control Interno.
Gastronomía Ligera	Violación de Control Interno. Falta de profesionalidad. Mala calidad de los servicios.
Aseguramientos	Violación de Control Interno.

	Falta de profesionalidad.
Club Cienfuegos	Violación de Control Interno. Ilegalidades.
Costa Sur Benny	Violación de la custodia de los recursos Ilegalidades. No actuar con responsabilidad
Dirección de la Empresa	Por ilegalidades Por violación de control interno Por no decir la verdad,
Dpto. de recursos Humanos de la Empresa	Por ilegalidades Por violación de control interno Por no decir la verdad,
Dpto. de Comercial	Violación de Control Interno. Falta de profesionalidad

¿Qué acciones Ud considera ayudarán al mejoramiento ético profesional de sus subordinados y en general de su empresa?

<i>Unidades</i>	<i>Entrevista a Administradores</i>
Ranchón la Aguada	Coordinar con FORMATUR para impartir temas sobre ética, además de que en reuniones, matutinos, despachos, etc. debe estar presente siempre la ética, con la que se discute o analiza algún tema con superiores o subordinados. En fin hacer que la ética esté en todo momento del quehacer profesional.
Cruces - Lajas	Acciones de capacitación. Donde lo trabajadores se motiven e interioricen la importancia de la ética y como poder hacerlo tangible en el actuar cotidiano.
Delfinario	Generalizar a los subordinados este actuar. Mejorar actitudes éticas de los cuadros y jefes a niveles superiores. El respeto a todos los trabajadores por parte de algunos cuadros. Que se tenga presente en la evaluación del desempeño como un elemento de gran importancia. Que se resuelvan problemas existentes, en los puestos de trabajo.
Montaña	Aumentar el control sobre los recursos materiales y financieros. Emplear métodos de dirección, que permitan medir el comportamiento por igual de todos los empleados. Una mayor relación dirigente-trabajadores en la evaluación de los problemas de la base.
Bolera	Trabajo ético moral con mayor escala. Mejoramiento de las condiciones de trabajo. Más ejemplaridad de los dirigentes y militantes.

	Mejoramiento de los ingresos monetarios familiares.
Cafeterías	Continuar trabajando en la preparación profesional, incluyendo trabajo político e ideológico con todos los trabajadores.
Gastronomía Ligera	Mis acciones están basadas, en dar una mayor atención al hombre para que se sienta motivado, que eleven su autoestima, que las unidades se reparen y todo esto dará una mayor calidad en todo lo que se haga. Habrá más sentido de pertenencia y el servicio será de excelencia, porque las condiciones estarán creadas; pero considero que para esto hay que cambiar la mentalidad de algunos superiores; que tengan visión del futuro, no crearse expectativas con resultados a corto plazo, sino a largo plazo.
Aseguramientos	Seminario de ética y protocolo. Y estudio de casos para ver traducida la ética a hechos evidenciados. Cursos de superación política. Talleres sobre la moral revolucionaria. Entrevistas y encuentros sobre el tema con personal especializado.
Club Cienfuegos	Efectuar una capacitación sistemática dándole el mismo rigor que a otros tipos de cursos, que se hacen obligatorios sobre ética y comportamiento. Con ejemplos de casos para aprender
Costa Sur Benny	Preparar tanto a los directivos como a los trabajadores en temas de ética y exigir por el cumplimiento de esto, hoy no se exige por eso, si no por tarea no importa que la persona sea más o menos profesional.
Dirección de la Empresa	La preparación en la ética empresarial debe ser un objetivo de trabajo, como lo es el económico, el político o la defensa, el ser ético nos garantiza la continuidad de la empresa al tener repitencia de clientes.
Dpto. Recursos Humanos.	Preparar tanto a los directivos como a los trabajadores en temas de ética y exigir por el cumplimiento de esto, hoy no se exige por eso, si no por tarea no importa que la persona sea más o menos profesional. Es una necesidad que se refleje en la evaluación del desempeño que confecciona el jefe inmediato ya que el mismo conoce los detalles de posibles violaciones cometidas de la ética.
Dpto. Comercial	La falta de preparación ética influye negativamente en la imagen del producto que ofertamos y que se vende pero no se logra la repitencia, constituye una necesidad la preparación de los trabajadores en estas temáticas.

CRITERIO DE EXPERTOS

1. Considera importante el estudio de la Ética por parte de directivos, especialistas y personal en general del Turismo. Argumente
2. La Ética posee una gran relación con el control interno y el proceso empresarial. ¿Como puede ver materializado esto en el sector turístico? Específicamente su entidad.
3. Cree Usted que las buenas costumbres y buena cortesía están presentes en el servicio que se presta tanto al turismo nacional como internacional. Explique.
4. Considera Usted que los trabajadores de su entidad en su manifestar diario lleven presentes los preceptos éticos imprescindibles para lograr una organización social más coherente y justa. Argumente
5. Que acciones considera Usted que ayudarán al mejoramiento ético-profesional de los trabajadores (tanto a directivos como a subordinados) de su entidad en general.

Anexo 8.6.1

Considera importante el estudio de la Ética por parte de directivos, especialistas y personal en general del Turismo. Argumentar

Nº	Criterio de Expertos	Cargo - Lugar	Especialidad
1	El estudio de la Ética es súper importante, no se entiende un personal que oferte servicio al turismo sin el dominio de los principios éticos, al mismo tiempo, no se entiende el no dominio de los preceptos que rige el Código de Ética en caso de los Cuadros.	Director UEB Club Cienfuegos	Ing. Industrial / Graduado MINTUR.
2	Es importante porque el estudio de la ética nos perfecciona cada día más y en los momentos actuales es muy importante la ética en este sector, por ser el que más ingresos aporta al país.	Director UEB Delfinario	Lic. Biología Marina.
3	Es indispensable mantener principios éticos y morales, acorde a los conceptos revolucionarios vigentes en el país, por ser los directivos y trabajadores del turismo quienes primero interactúan con los visitantes extranjeros.	Director UEB La Vega.	Ing. Eléctrico / Graduado MINTUR
4	Lo considero necesario porque cuando hablamos de la ética o el actuar con ética no nos imaginamos que sea un concepto extremadamente amplio, que en el actuar diario no nos damos cuenta que cometemos violaciones del concepto de ética, que repercuten más tarde en el avance de nuestra carrera profesional y en la vida.	Director UEB La Bolera.	Lic. Contabilidad.
5	En primer lugar creemos tener conocimientos, que posteriormente no sabemos llevar a la práctica ante las violaciones cometidas. .	Director UEB Costa Sur.	Ing. Industrial.
6	La mejor forma de que te respeten y a la ves tener autoridad, es con un adecuado comportamiento, ser intachable en las labores diarias y sobre todo respetar a los demás.	Comercial	Lic. Economía.
7	Los principios éticos son una guía esencial para desarrollar cualquier tipo de actividad laboral o personal. Y no todos los poseen.	Especialista en Calidad.	Ing. Mecánico.
8	Es muy importante y más en nuestro sector que se trabaja con el turismo internacional	Director Comercial	Lic. Economía / Graduado

	manejándose grandes recursos y donde la atención al cliente es la primera prioridad aunque haya personas, entre ellos directivos, que no concienticen su significado, ni lo practiquen.		MINTUR.
9	La ética es parte integrante, se encuentra implícita en prácticamente todas las reglas y principios de la dirección. Pero no se lleva a la práctica.	Director Recursos Humanos	Lic. Economía.
10	Es una necesidad el estudio de la Ética para los directivos, especialistas y personal del turismo por ser uno de los primeros sectores que interactúa con los visitantes extranjeros que reúne el país y además es una necesidad para la sociedad que exista un comportamiento ético y moral. Y se exija por ello.	Especialista Principal	Lic. Contabilidad.
11	Si, porque el dominio que se tenga del tema, puede contribuir a modificar el comportamiento y el actuar en consecuencia con lo que cada cual considere ético.	Auditor Palmares.	Lic. Contabilidad.
12	La ética rige toda la conducta humana y en el campo empresarial es imprescindible para poder llevar a cabo proyectos, inversiones, entre otros, para el sano y satisfactorio desarrollo de la entidad en cuestión.	Subdirector.	Ing. Equipos y Componentes Electrónicos.
13	El profundizar y el conocer los aspectos que rige la ética, permite su dominio y el actuar con prudencia, el respeto hacia los demás, el actuar con responsabilidad, aunque un gran número de personas no saben que esto también es ética.	Director General.	Ing. Industrial / Graduado MINTUR.
14	El estudio de la ética es muy importante, pues nos impregna de normas de conducta y comportamiento para con nosotros y para con la sociedad. Hace que las relaciones interpersonales fluyan satisfactoriamente. Pero verdaderamente no se llevan a la práctica, todo se queda en la teoría.	Auditor de Palmares.	Lic. Contabilidad.

La Ética posee una gran relación con el Control Interno y el proceso empresarial. ¿Cómo puede ver materializado esto en el sector del turismo? Específicamente su entidad.

Nº	Criterio de Expertos	Cargo - Lugar	Especialidad
1	Cuando se violan horarios de apertura o cierre, normas de consumo de algunos productos, alteraciones de precios, cartas menú desactualizadas y no se le da toda la información necesaria al cliente, se están cometiendo violaciones del control interno y evidencia la mala calidad del servicio, existente actualmente en las unidades de Palmares; que además daña directamente la imagen de la empresa.	Director UEB Club Cienfuegos	Ing. Industrial / Graduado MINTUR.
2	Con un mayor control, talleres con los trabajadores donde se exponga la necesidad de trabajar con amor, que se sienta que los problemas de la empresa, forman parte de nuestros propios problemas y donde los cuadros tengan la oportunidad de transmitirle a los demás trabajadores, experiencias de trabajo que también son importante para ellos y para la empresa.	Director UEB Delfinario	Lic. Biología Marina.
3	Cumpliendo las normas de control interno en las unidades e instalaciones del turismo.	Director UEB La Vega.	Ing. Eléctrico / Graduado MINTUR
4	Cuando actuamos con ética ante nuestros trabajadores y nos comportamos como tal, evidentemente la respuesta de los trabajadores y subordinados, será más positiva y con mejores resultados en el desempeño y por ende el control interno es más fiable, además será más difícil que los trabajadores violes principios éticos que pondrían en riesgo su desempeño.	Director UEB La Bolera.	Lic. Contabilidad.
5	El estudio de la ética nos ha permitido en primer lugar, llevar muestras de estos casos a la práctica y uno de ellos es en el ejercicio del control interno donde ya se ha aplicado en nuestra institución y por ende trae consigo un mayor control sobre los recursos.	Director UEB Costa Sur.	Ing. Industrial.
6	El control y la ética no están divorciados en el turismo. La ética es el reflejo de la persona profesionalmente, con un mejor	Comercial	Lic. Economía.

	actuar ético se tendrán mejores resultados en el control y la manera de hacer las cosas y atender al servicio y al cliente.		
7	En primer término, para poder materializarlo es necesario poseer los conocimientos, o sea, capacitarse y después debe existir un control de su aplicación de forma periódica mediante encuestas u otro tipo de control.	Especialista en Calidad.	Ing. Mecánico.
8	Hay que seguir trabajando muy fuerte en este aspecto; que todos los funcionarios manejen bien y apliquen todo lo que significa este concepto. Todos los trabajadores deben pasar cursos de superación para aumentar o reafirmar conocimientos.	Director Comercial	Lic. Economía / Graduado MINTUR.
9	No se puede ver. Generalmente lo que existe es un “Revienta tú para que no me revienten a mí” y el “Quítate tu para ponerme yo”. Así como el desastroso concepto de que para que me valoren como buen cuadro tengo que tener un mínimo de trabajadores sancionados mensualmente.	Director Recursos Humanos	Lic. Economía.
10	Manteniendo una conducta adecuada y ética en todo momento en el entorno empresarial, se mantendrán las normas de control interno en las entidades.	Especialista Principal	Lic. Contabilidad.
11	Se puede ver en el control de los recursos que se hace y también en el uso de las facultades, en cuanto los recursos se refiere. La ética, sienta pautas en el comportamiento de los hombres y su responsabilidad en el manejo de los recursos materiales y financieras a las que tenga acceso.	Auditor Palmares.	Lic. Contabilidad.
12	La ética no permite la tergiversación de los principios en que se sustenta, por lo que es la base de una empresa ideal.	Subdirector.	Ing. Equipos y Componentes Electrónicos.
13	Ser ético en primer lugar, es cumplir con el deber y el objeto del caso que se ocupe. Lograr que cada cual haga lo que tiene normado, se hace parte integrante y coadyuvante al exitoso control interno del que tanto se necesita.	Director General.	Ing. Industrial / Graduado MINTUR.
14	La actuación diaria, debe estar en correspondencia con la modestia, austeridad y el respeto a la propiedad.	Auditor Palmares.	Lic. Contabilidad.

Cree Usted que las buenas costumbres y buena cortesía están presentes en el servicio que se presta tanto al turismo nacional como internacional. Explique

Nº	Criterio de Expertos	Cargo - Lugar	Especialidad
1	No siempre las buenas costumbres y una adecuada cortesía están presentes en el servicio y eso tributa a la calidad del producto, por ello el resultado no es el óptimo en todas las cosas, no hay consecutividad en cuanto a su exigencia.	Director UEB Club Cienfuegos	Ing. Industrial / Graduado MINTUR.
2	Desafortunadamente, aún contamos con algún que otro personal, que marca la diferencia en la calidad del servicio en dependencia del tipo de turismo. Aunque no es menos cierto, que son pocos los lugares del turismo donde se puede disfrutar de una verdadera calidad en los servicios.	Director UEB Delfinario	Lic. Biología Marina.
3	No, todavía falta mucha conciencia a los trabajadores y a algún administrativo; en cuanto al trato que se le brinda al turismo nacional que sea igual o mejor que al turismo internacional.	Director UEB La Vega.	Ing. Eléctrico / Graduado MINTUR
4	No siempre el servicio brindado está acorde a lo establecido y no se brinda el mismo servicio al turismo nacional que al internacional.	Director UEB La Bolera.	Lic. Contabilidad.
5	No existe todo el amor y la motivación que debe haber en cada puesto de trabajo, para que estos aspectos sean un problema resuelto.	Director UEB Costa Sur.	Ing. Industrial.
6	Es uno de los valores donde mayor trabajamos y cada día lo fortalecemos más, ahí es donde empieza la calidad en el servicio, tratando siempre en satisfacer al cliente y lo primero es la cortesía y el buen trato; aunque ese no es el caso específico de las instalaciones de Palmares, por mucho que unos se esfuercen en este sentido, a otros no les importa la imagen de la empresa.	Comercial	Lic. Economía.
7	Están relacionados directamente, la correcta atención, la respuesta adecuada, la solidaridad, la cortesía, un buen porte y aspecto son parte imprescindibles de esta	Especialista en Calidad.	Ing. Mecánico.

	relación.		
8	No siempre. Depende del individuo en particular y lo que entienda por prioridad.	Director Comercial	Lic. Economía / Graduado MINTUR.
9	Las buenas costumbres y la buena cortesía deben mejorar mucho fundamentalmente con el turismo nacional.	Director Recursos Humanos	Lic. Economía.
10	De forma general no están presentes, la cultura del buen servicio se ha ido resquebrajando y cuando se trata de turismo nacional prácticamente no existe.	Especialista Principal	Lic. Contabilidad.
11	En ocasiones la cotidianidad influye en que se pierdan las buenas costumbres y la cortesía y la ética que es tan necesaria para brindar servicios, tanto a nacionales como internacionales.	Auditor Palmares.	Lic. Contabilidad.
12	Se ha generalizado la falta de buenas costumbres y la cortesía, se cree que se hace un favor al brindar un servicio a un cliente y además se le maltrata con palabras, gestos, acciones, entre otros y sobre todo, si es el turismo nacional, porque como casi nunca deja propinas al que lo atiende, este así le responde. En cambio si es el internacional, en ocasiones se le da el trato adecuado por propinas que vendrán al final.	Subdirector.	Ing. Equipos y Componentes Electrónicos.
13	No se ve materializado en ambos casos, por parte del turismo nacional, nos agredimos mutuamente, ya en el caso internacional el trato es distinto pero no el idóneo.	Director General.	Ing. Industrial / Graduado MINTUR.
14	Todavía a pesar de los esfuerzos, no esta presente, pues en ocasiones algunos trabajadores y directivos no practican la cortesía ni los buenos modales.	Auditor Palmares.	Lic. Contabilidad.

Considera Usted que los trabajadores de su entidad en su manifestar diario lleven presentes los preceptos éticos imprescindibles para lograr una organización social más coherente y justa.

Nº	Criterio de Expertos	Cargo - Lugar	Especialidad
1	Los preceptos éticos no se aplican a diario y por ello hay muchas violaciones de cuestiones normadas.	Director UEB Club Cienfuegos	Ing. Industrial / Graduado MINTUR.
2	No es menos cierto que se han logrado pasos de arranque en este sentido y que aun nos quedan aspectos que superar, esto es una tarea diaria por parte del director, en la que no puede haber conformismo ni resignación.	Director UEB Delfinario	Lic. Biología Marina.
3	Si, aunque todavía queda mucho por mejorar, todos los días tenemos que ir un paso más allá y no pensar que lo podemos todo, en este sector tenemos que estar bien preparados.	Director UEB La Vega.	Ing. Eléctrico / Graduado MINTUR
4	Es necesario dar seguimiento al desempeño de trabajadores y directivos.	Director UEB La Bolera.	Lic. Contabilidad.
5	Considero que los resultados indican que la balanza esta más para el lado positivo, pero si se puede lograr mucho más y estamos lejos de lo que queremos y podemos hacer.	Director UEB Costa Sur.	Ing. Industrial.
6	Lo considero negativo y eso se demuestra diariamente en las opiniones que recogemos de los clientes mediante encuestas y el libro del cliente. Falta amabilidad, cortesía, buen trato, profesionalidad, sentido de pertenencia, honestidad, responsabilidad entre tantos.	Comercial	Lic. Economía.
7	Siempre la ética tiene que estar presente en el actuar diario, esto contribuye a ser más disciplinados, organizados, críticos, en general ser un trabajador profesional.	Especialista en Calidad.	Ing. Mecánico.
8	Esto está determinado por la formación de cada cual.	Director Comercial	Lic. Economía / Graduado MINTUR.
9	Existe pero se debe seguir insistiendo y calificando más el personal, lo que se aprende en un aula sacarlo y llevarlo a la práctica.	Director Recursos Humanos	Lic. Economía.
	La organización, no se estructuró desde su	Especialista	Lic.

10	nacimiento, en términos de justeza y durante su evolución es imposible encontrar algo más incoherente y ello fue transmitido a los colectivos laborales.	Principal	Contabilidad.
11	No se mantienen los preceptos éticos en los trabajadores, en general hace falta calidad en el material humano	Auditor Palmares.	Lic. Contabilidad.
12	Existe una indisciplina social y laboral muy latente en todo, y no hay sentido real de pertenencia, responsabilidad y satisfacción.	Subdirector.	Ing. Equipos y Componentes Electrónicos.
13	En esta unidad estamos embutidos de problemas que lastran y se manifiestan en nuestras relaciones interpersonales.	Director General.	Ing. Industrial / Graduado MINTUR.
14	No existe la conciencia del trabajo en equipo, de hacer el bien sin esperar algo a cambio.	Auditor Palmares.	Lic. Contabilidad.

Que acciones considera Ud que ayudarán al mejoramiento ético profesional de los trabajadores (tanto a directivos como a subordinados) en su entidad.

Nº	Criterio de Expertos	Cargo - Lugar	Especialidad
1	A pesar de poseer el personal buena preparación integral; se deben ejercitar temas que impliquen experiencias de la buena ética y el buen comportamiento.	Director UEB Club Cienfuegos	Ing. Industrial / Graduado MINTUR.
2	Incluir el tema de la ética dentro de todos los perfiles de formación por parte de FORMATUR, en diplomados, cursos de superación para cuadros, cursos postgrados, entre otros.	Director UEB Delfinario	Lic. Biología Marina.
3	Acciones de capacitación.	Director UEB La Vega.	Ing. Eléctrico / Graduado MINTUR
4	Que los cuadros confíen y le den a sus subordinados tareas que también sean importantes para la empresa.	Director UEB La Bolera.	Lic. Contabilidad.
5	Conocer bien la conducta ética profesional y además personal. Que los directivos practiquen más el ejemplo y su accionar sea más coherente con los valores éticos.	Director UEB Costa Sur.	Ing. Industrial.
6	Más capacitación para los cuadros de la entidad	Comercial	Lic. Economía.

	que son el ejemplo de los funcionarios empezando por el Director General de la empresa.		
7	Controlar el comportamiento de cuadros y funcionarios sin paternalismos.	Especialista en Calidad.	Ing. Mecánico.
8	Control permanente y supervisión del trabajo. Profundización en los controles; que en ocasiones se hacen por no decir que no se hicieron.	Director Comercial	Lic. Economía / Graduado MINTUR.
9	Esto de proponer acciones lo dejo para los que vengan detrás, no pierdo el tiempo proponiendo acciones y que no se ejecuten. Además la falta de ética de mis jefes, La toma de represarias por plantear cosas que no se quieren escuchar, me ha vuelto cobarde y esta encuesta la estoy llenando porque es anónima, de lo contrario ¡Ni Muerto!	Director Recursos Humanos	Lic. Economía.
10	Mejorar la comunicación entre todas las partes de la entidad.	Especialista Principal	Lic. Contabilidad.
11	Lograr sentido de pertenencia, que conlleve a que las personas sientan la necesidad de que el entorno, cubra las necesidades del hombre y sientan la necesidad de protegerlo en su actuación.	Auditor Palmares.	Lic. Contabilidad.
12	Luchar por lograr cubrir el mínimo de las necesidades del hombre, para que este se desenvuelva con holgura sin tener que luchar a brazo partido por su subsistencia.	Subdirector.	Ing. Equipos y Componentes Electrónicos.
13	Abordar y desarrollar en matutinos, reuniones, conferencias preparadas y talleres el estudio de los valores, en búsqueda de ser mejores para con la sociedad y para con nuestras propias relaciones interpersonales.	Director General.	Ing. Industrial / Graduado MINTUR.
14	Atender más al hombre.	Auditor Palmares.	Lic. Contabilidad.

TABLAS RESÚMENES

RESULTADO DE ENCUESTAS

Tabla del Gráfico 1

Instalaciones	Encuestados	Por ciento
Bolera	44	48.89
D`Prisa	26	28.89
Dinos Luisa	15	16.67
Dinos Pizza	23	25.56
Dinos Plaza	57	63.33
Ditú en Familia	15	16.67
Costa Sur	64	71.11
Cosmopolita	10	11.11
Club Cienfuegos	54	60.00
Bar El Palatino	23	25.56
Club El Benny	59	65.56
Cafetería San Carlos	18	20.00
Hacienda La Vega	15	16.67
Delfinario	26	28.89
Ranchón La Aguada	67	74.44
El Nicho	29	74.44
Total de Encuestados	90	

Tabla del Gráfico 2

	Excelente	Muy bien	Bien	Regular	Mal	Muy mal
Encuestados	10	11	13	25	19	12
Por ciento	11.11	12.22	14.44	27.78	21.11	13.33

Tabla Gráfico 3

	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Si, pero muy forzado	Casi nunca	Nunca
Por ciento	7.78	11.11	23.33	25.56	18.89	13.33

Tabla Gráfico 4

Cualidades	Encuestados	Por ciento
Elegante	80	88.89
Respetuoso	90	100.00
Profesional	85	94.44
Receptivo	90	100.00
Equilibrado	78	86.67
Correctos en el trato	90	100.00
Que domine el idioma del país	60	66.67
Que domine el inglés	40	44.44
Total de Encuestados		90

Sexo	Encuestados	Por ciento
Femenino	54	60
Masculino	36	40

Tabla Gráfico 5

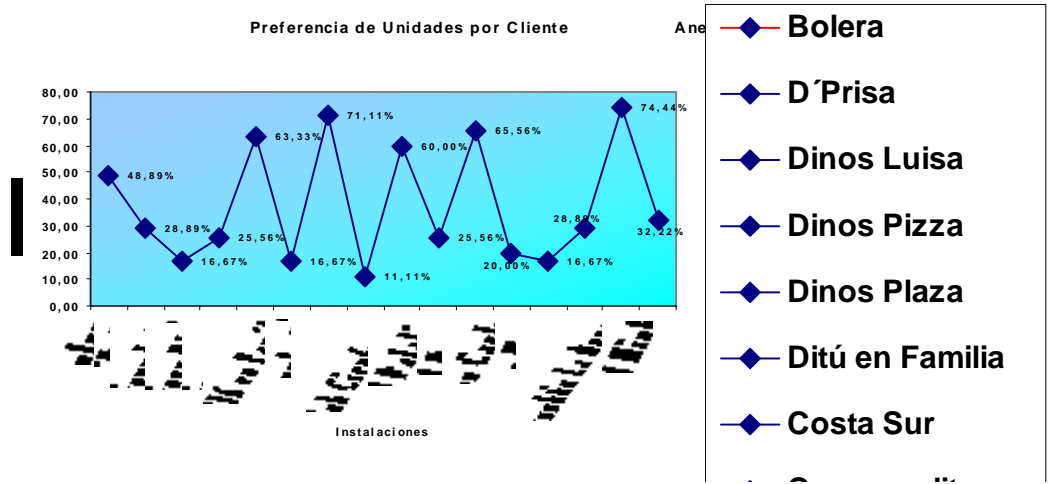
	Por ciento	Encuestados
Existen violaciones de la Ética Profesional	88.89	80
No existen violaciones de la Ética Profesional	11.11	10

Tabla Gráfico 6

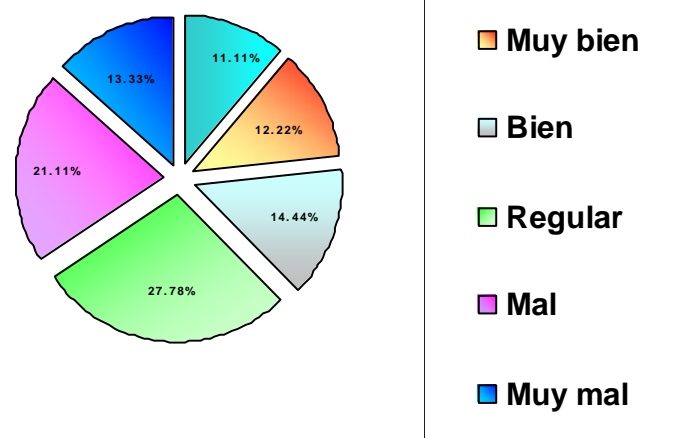
	Por ciento	Total encuestados
Maltrato al cliente	100.00	90
Calidad del Servicio	88.89	80
Falta de ética profesional	55.56	50
Falta de profesionalidad	55.56	50
Falta de cortesía	83.33	75
Poco tacto	75.56	68
Presencia personal inadecuada	91.11	82

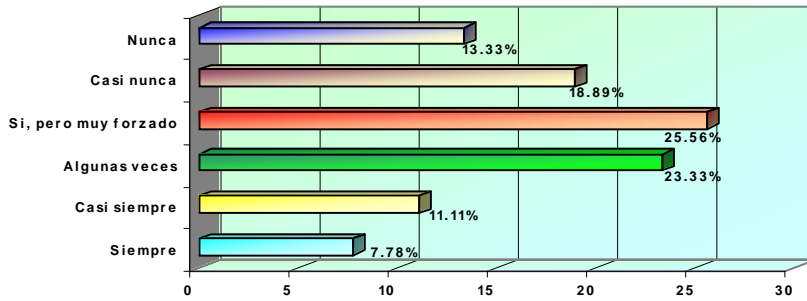
Resultados Económicos

	<i>Año 2004</i>	<i>Año 2005</i>	<i>Año 2006</i>
<i>Ingresos</i>	5751031.41	5646581.36	7029415.51
<i>Gastos</i>	3868677.83	3925939.83	4896716.29
<i>Costos</i>	1114474.72	1108650.57	1283442.64
<i>Utilidad</i>	767878.86	611990.96	849255.58

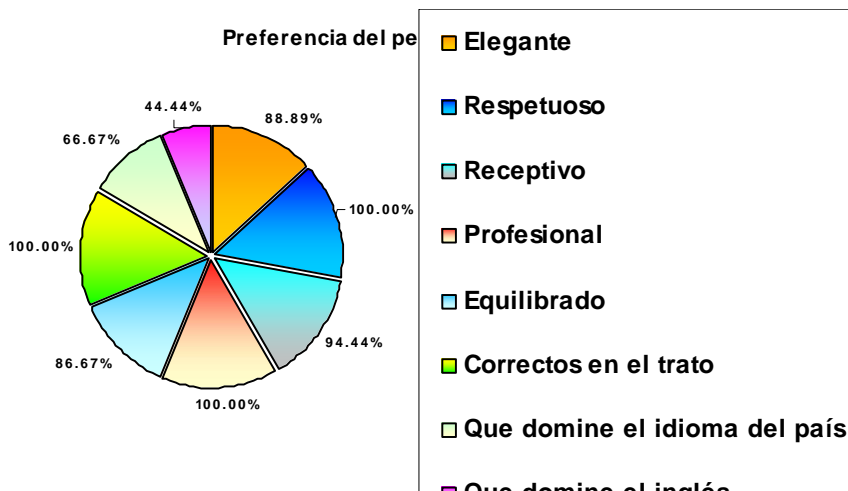
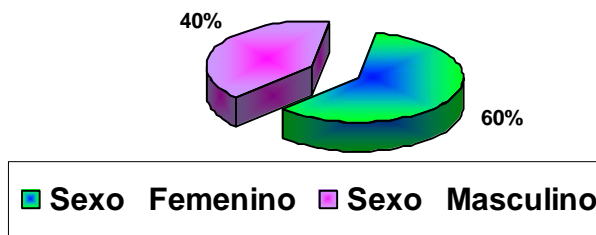


NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE 9.2



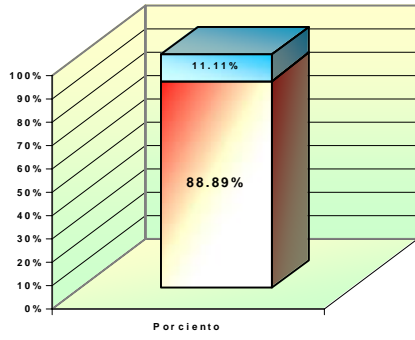


Preferencia del personal que lo atiende en cuanto al sexo
Anexo No. 9.4

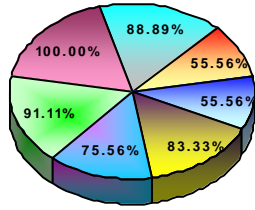


VIOLACIONES DE LA ÉTICA PROFESIONAL

Anexo No. 9.5



- No existen violaciones de la Ética Profesional**
- Existen violaciones de la Ética Profesional**



- Maltrato al cliente
- Calidad del Servicio
- Falta de ética profesional
- Falta de profesionalidad
- Falta de cortesía
- Poco tacto
- Presencia personal inadecuada

RESULTADOS ECONOMICOS DEL DELFINARIO DE CIENFUEGOS

INDICADORES CUC	2002	2003	2004	2005	2006
INGRESOS	140704,82	245113,27	454797,1	550131,4	538243,46
GASTOS	82720,64	127024,42	144376,2	163372,91	124649,79
UTILIDADES	57984,18	118088,85	310420,9	386758,49	413593,67
INDICE DE UTILIDAD	0,41	0,48	0,68	0,70	0,77

