

No.04

VOL 6/
ISSN 2523-2967 / RNPS 2449

REVISTA CUBANA DE FINANZAS Y PRECIOS

Publicación oficial del Ministerio de Finanzas y Precios, República de Cuba.

CUBA
Vive

en su historia



pág. **01**
**Discursos e
Intervenciones**

pág. **08**
**Artículos
arbitrados**

pág. **69**
**Artículos
arbitrados**

""(...) en las circunstancias actuales la Revolución Cubana tiene que estar muy alerta y el pueblo cubano tiene que estar muy alerta y muy unido frente a los peligros que lo amenazan".

Fidel Castro Ruz

La Habana, 15 de enero de 1959

Consejo Editorial

Editor Jefe

Dr.C. José Carlos del Toro Ríos
Ministerio de Finanzas y Precios, Cuba

Coordinadora

Dra.C. Eva Angela Cruz Silbeto
Ministerio de Finanzas y Precios, Cuba

Miembros

Dr.C. Alfredo Álvarez González
Ministerio de Finanzas y Precios, Cuba
Dra.C. Elvira Armada Trabas
INTERAUDIT S.A. OSDE CAUDAL, Cuba
Dr.C. Alejandro Fuentes Hernández
Ministerio de Finanzas y Precios, Cuba
MSc. Noemí Benítez Rojas
Superintendencia de Seguros, Cuba
MSc. Esperanza Recio Socarrás
CECOFIS, Cuba
MSc. Martha Beatriz Fundora Jiménez
ONAT, Cuba
Lic. Yenisley Ortiz Mantecón
Ministerio de Finanzas y Precios, Cuba

Comité de gestión de contenidos

MSc. Neida La Rosa Arbelo
Lic. Randy Arteaga Rodríguez
MSc. Nora Regla Ballate Ibáñez
MSc. Beatriz Reyes Lamazares

Editores asociados

Dr.C. Armando Lauchy Sañudo
Ministerio de Educación Superior, Cuba,
Dr.C. Marcos Gustavo Morales Fonseca
Dirección Provincial Finanzas y Precios Camagüey,
Cuba,
Dra.C. Inés Josefina Torres Mora
Asociación Nacional de Economistas y Contadores
de Cuba, Camagüey, Cuba
Dr.C. Alcides Quintana Cabrales
Universidad de Oriente, Cuba
Dra.C. María Saturnina Gil Basulto
Universidad de Camagüey, "Ignacio Agramonte
Loynaz", Cuba
Dra.C. Frida Ruso Armada
Universidad de La Habana, Cuba
Dra.C. Julia Ileana Deas Albuerne
Universidad de la Habana, Cuba,
Dr.C. Antonio Sánchez Batista
Universidad de Camagüey, Cuba

Correctoras de originales

MSc. Argelia Cristina Reyes Galiano

Contáctenos

Ministerio de Finanzas y Precios

Dirección: Empedrado No. 302 esq. Aguiar
Habana Vieja. La Habana
Cuba.
Código Postal: 10100
Teléfono: (53.7) 8671904
Correo electrónico: revista@mfp.gob.cu
Sitio web: <http://www.mfp.gob.cu/revista/>

Revisores

Integrantes del Comité de Normas Cubanas de Contabilidad, de la Asociación de Presupuesto Público de la ANEC, de la Superintendencia de Seguros de Cuba, profesores del Centro de Estudios Contables, Financieros y de Seguros y miembros de tribunales de eventos científicos.

CONTENIDOS

01

Presentación de la Ley del Presupuesto del Estado para el año 2023

MEISI BOLAÑOS WEISS

Discursos e intervenciones

Artículos arbitrados

08

El capital de trabajo y evaluación de la posición de riesgo y rentabilidad en la Corporación CIMEXS.A, Matanzas

MIDORIS PÉREZ CUELLAR, SANDRA HAYDEE POEY DOMENECH

22

Análisis de las decisiones financieras de los negocios familiares en tiempos de pandemia: Caso Quevedo

MARIELA ANDRADE ARIAS, JESSICA PONCE ORDOÑEZ, STEVEN VIZUETA SILVA

36

Concepción de cadena de valor de las producciones agroalimentarias en Cuba para la seguridad alimentaria

SILVIO DAVID GUTIÉRREZ PÉREZ

57

Incidencia del componente humano en el análisis de los costos de no calidad

NEREYDA DEL TORO RAMÍREZ, ANNAYKA ABAD ALFONSO, PILARÍN BAUJÍN PÉREZ, ALAÍN SEGURA DOMÍNGUEZ

69

La ciencia del comportamiento

MAYELÍN ENAMORADO GALÁN

79

La calidad del servicio bancario y su relación con la satisfacción al cliente

YADISLEYSIS GÓMEZ MARTÍNEZ, INÉS JOSEFINA TORRES MORA, LIBERTAD ORTIZ SALCEDO

114

Procedimiento para el cálculo del costo de los servicios postales en la Empresa de Correos, Santi Spiritus

YISELL OBREGÓN CRUZ, MARÍA LUISA LARA ZAYAS

Artículos arbitrados

Los precios de los productos y las normas de consumo de sus insumos

The prices of the products and the norms of consumption of their inputs

RESUMEN

Análisis sobre como revisar la formación de precio y la documentación que se debe tener a mano para su revisión, para poder así autenticar la formación del precio de cualquier producto

Palabras claves: precio

Código JEL: E31 Nivel de Precios; Inflación; Desinflamiento

ABSTRACT

Analysis on how to review the price formation and the documentation that must be on hand for review, in order to authenticate the price formation of any product

Palabras claves: price

Medité varias veces si era razonable publicar este tipo de comentario en un perfil de Facebook, algunos pueden pensar que es un asunto de estricto interés de los inspectores y auditores, otros pueden considerar que no hacerlo es limitar esta información a los más interesados, los que aprueban los precios y a la población.

De todos es conocido el esfuerzo que se realiza por la Dirección del país para enfrentar la inflación, conociendo que el aumento de la oferta es la vía decisiva para este objetivo, que no niega la realización de acciones para disminuir precios, que a todas luces son excesivamente altos, incluso especulativos y abusivos.

El tema puede tener varias miradas, en esta oportunidad se enfocará desde lo que debe hacer una persona que le indican revisar una propuesta de precio, puede ser para adquirir un producto en una empresa o es inspector y debe cumplir su papel.

La mayoría de las personas en esta acción de revisión piden a sus proveedores la ficha de precio, proceden a comprobar que los datos sean coherentes, estén bien sumados y en los casos de incrementos en relación una anterior, que le expliquen las razones.

Este proceder no es absolutamente errado, pero por este camino no se demuestra cuanto

se puede disminuir un precio, para esto es necesario revisar el expediente de precios.

El diseño de este expediente, exige al menos tres documentos que se deben tener a mano para la revisión: el resumen de ficha de precios, el desglose de gastos materiales y el desglose de gastos de salario. El objetivo en esta oportunidad no es explicar cada uno, lo importante es conocer las potencialidades que tienen para autenticar la formación del precio.

Aún son insuficientes los especialistas que se detienen a revisar con cuidado el Modelo de desglose material. Sobre este documento, que expone los precios y las normas de consumo y sus variaciones, así como el importe de las materias primas y materiales, hay que conocer algunos conceptos decisivos.

Pocas personas conocen que las normas de consumo de los insumos, materiales y materias primas que se declaran en estos modelos, tienen que estar avaladas por Normas Técnicas aprobadas para los procesos productivos, generalmente elaboradas por Institutos científicos especializados. Es muy poco frecuente que se pregunte por este documento y menos ocurre, que esté disponible para su comparación con el desglose de gastos.

Escasos especialistas se detienen a comprobar que la suma de las normas de consumo de cada insumo, expresadas en por ciento de unidades de peso (kilogramo, tonelada, libra) debe resultar igual a la unidad (uno, cien) cualquier pequeña variación puede tener explicación en mermas del proceso por evaporación del agua u otra causa.

En los análisis sobre este asunto se puede hacer el razonamiento de que "la materia ni se crea ni se destruye, solo se transforma". No es posible que un producto pese más que la suma del peso de sus insumos.

En el caso contrario, cuando el producto pesa mucho menos que lo identificado en el modelo de desglose material, no lo dude, la diferencia de peso no es para el beneficio del colectivo.

Expresado de otra manera, por ejemplo, una tanqueta de helado de diez litros debe pesar 2,4 kilogramos, según el peso que tiene cada uno de los insumos, no importa el volumen que alcance, por el aire que se le adicione, su peso no se altera, son 2,4 kilogramos.

Como es lógico, nadie que compra una bola de helado lleva una pesa de comprobación, y las personas muchas veces no perciben estas afectaciones, pero en las relaciones entre las empresas no se deben fijar los precios, ni pagar las compras por el volumen de este producto, sino por su peso.

Al conocer el peso del producto y solicitar junto con la ficha de precios, el modelo de desglose material y las Normas técnicas, puede verificar posibles irregularidades y exigir precios más bajos.

Todos los responsabilizados con la producción y comercialización están comprometidos con los precios mayoristas y a la población.

El asunto no puede ser que al precio que me venden le sumo mis gastos, y traslado el efecto inflacionario al nuevo precio, cada cual en el lugar que le corresponde tiene que exigir la disciplina en los precios y debe capacitarse adecuadamente para contribuir a disminuir precios injustificados económicamente.

Silvio David Gutiérrez Pérez

Presentación de la Ley del Presupuesto del Estado para el año 2023

Discursos e
Intervenciones

Presentation of the State Budget Law for the year 2023

MEISI BOLAÑOS WEISS
MINISTRA
MINISTERIO DE FINANZAS Y PRECIOS

RESUMEN

Presentación de la Ley del Presupuesto del Estado para el año 2023

Palabras clave: finanzas

Código JEL: M41 Contabilidad

ABSTRACT

Presentation of the State Budget Law for the year 2023

Keywords: finance

Citar como (APA):

Bolaños Weiss, Meisi (2022) Presentación de la Ley del Presupuesto del estado para el año 2023, 6 (1), 1-8. Consultado de http://www.mfp.gob.cu/revista_mfp/index.php/RCFP/article/view/02_V6N42022_DISC

Co. General de Ejército Raúl Castro Ruz, líder de la Revolución Cubana.

Co. Miguel Mario Díaz-Canel Bermúdez, Primer Secretario del Comité Central del Partido Comunista de Cuba y Presidente de la República.

Co. Esteban Lazo Hernández, Presidente de la Asamblea Nacional del Poder Popular y del Consejo de Estado de la República de Cuba.

Estimadas diputadas y estimados diputados: Invitadas e invitados:

Como es habitual, en cumplimiento del mandato Constitucional dispuesto en el Artículo 108, inciso k) de la Constitución de la República, presentamos a la evaluación y aprobación de esta Asamblea, el Presupuesto del Estado para el año 2023, instrumento financiero que aún en la compleja situación económica por la que viene atravesando el país, y de la que seguro saldremos victoriosos, juntos y con la resistencia creativa y la heroicidad de nuestro heroico pueblo, respalda la voluntad de nuestro Partido, el Estado y el Gobierno de preservar las conquistas de la Revolución y los programas sociales emprendidos en función de atender y proteger a los que más lo necesitan.

Hemos vivido un año difícil, con limitaciones en la economía y en los recursos financieros, en lo que ha repercutido y repercute el persistente, perverso y cruel bloque económico, comercial y financiero, que se recrudece desde el año 2019, con más de 240 medidas aplicadas por la administración estadounidense que se recrudece desde el 2019 con más de 240 medidas aplicadas por la administración estadounidense, con un impacto desfavorable en la vida de todos los cubanos, afectando el desarrollo económico y social del país.

Ha impactado también desfavorablemente, la crisis económica mundial derivada de los efectos de la pandemia de Covid-19, con una inflación global como se ha explicado, galopante, que trae consigo el incremento exponencial de los precios internacionales de las materias primas e insumos y productos importados que requerimos para nuestro desarrollo, como el combustible y los alimentos.

La política fiscal para el año 2023 tiene como premisas fundamentales como son la reducción paulatina del déficit fiscal, la contención de la inflación y el respaldo a los principios de equidad y justicia social, que se traducen en la financiación de los servicios básicos en los sectores sociales de Educación, Salud Pública, Cultura, Deporte, Seguridad y Asistencia Social; en la atención a las situaciones de vulnerabilidad en las personas, hogares y comunidades, así como potenciar los sistemas productivos locales que incrementen la producción de alimentos y otros bienes necesarios para el consumo por la población.

En las sesiones de trabajo de las Comisiones, efectuadas en el día de ayer, las diputadas y diputados, recibieron información sobre las características del Proyecto de Presupuesto del Estado para el venidero año, que se encausa en la implementación de más de 10 Lineamientos aprobados en el 8vo Congreso del PCC, la Estrategia Económica y Social y las medidas para la recuperación de la economía.

A continuación les resumo el estimado para el ejercicio fiscal correspondiente a este año 2022, el que se prevé se enmarque en el déficit aprobado ascendente a 75 mil 827 millones de

pesos, como resultado de cumplir el plan de ingresos y enmarcarnos en el total de gastos, no exento durante este año de importantes tensiones financieras al momento de asignar los recursos monetarios, de una indisciplina presente todavía en el pago de los tributos, una deficiente gestión en la recaudación y deficiencias en la administración de los recursos asignados.

Para la recuperación de los daños ocasionados por el devastador Huracán Ian, que azotó las provincias de Mayabeque, La Habana, Artemisa y con mayor fuerza a nuestra más occidental provincia de Pinar del Río, se han demandado hasta la fecha más de 900 millones de pesos, cifra muy inferior a los reales daños causados gracias a la solidaridad, la sensibilidad y la ayuda prestada por cubanas y cubanos a lo largo y ancho del país, y en especial y así lo queremos enaltecer por los combatientes y oficiales de nuestra gloriosa Fuerzas Armadas Revolucionaria.

La Liquidación del Presupuesto del Estado del año 2022, que se presente en el mes de julio del próximo año, precisará, con más detalles, las cifras finales con base al cierre contable.

Diputadas y diputados:

Para asegurar los principales sectores y programas sociales, con prioridad en la Salud Pública, la Educación, la Cultura, el Deporte, la Asistencia y la Seguridad Social, se destinan gastos por 251 mil 222 millones de pesos, superior en 16 mil 71 millones, que significan el 72% de los gastos planificados, lo que evidencia una vez más el marcado carácter social de nuestro presupuesto socialista.

Al sistema de salud, pilar y orgullo de la Revolución Cubana se le destina una importante parte del gasto de la actividad presupuestada, el que en mayor parte se materializa en los presupuestos municipales, con una participación de más del 30 % para financiar fundamentalmente, el nivel primario de atención.

Se asegura el funcionamiento de 150 hospitales, más de 440 policlínicos, 141 hogares maternos y 460 instalaciones entre hogares de ancianos y casas de abuelos que atienden y cuidan a nuestros ancianos, otro ejemplo de la obra tan hermosa que desempeña nuestro personal de la salud y de la voluntad de nuestro Estado y Gobierno de atender desde la labor social a quienes más lo necesitan.

Nuestro Comandante en Jefe Fidel Castro Ruz, líder histórico de la Revolución Cubana en el discurso pronunciado en el acto de graduación de las escuelas emergentes de Maestros de la enseñanza primaria, el 2 de septiembre del 2002, expresó y cito: "La educación fue, desde el triunfo mismo de la Revolución, y lo será siempre, uno de los objetivos fundamentales de nuestra épica lucha por una sociedad verdaderamente justa, libre y humana. La experiencia vivida y los resultados alcanzados hacen innecesario argumentarlo", fin de la cita.

Muestra de ello es la prioridad que se le brinda a la actividad educacional desde los presupuestos locales, que se proyecta participe en un 28%; recursos que respaldarán la formación integral de los diferentes niveles de enseñanza, con el funcionamiento de 10 mil 795 instituciones y mil 94 círculos infantiles, los gastos de la transportación, alimentación y mantenimientos constructivos en este sector.

Se asegura financieramente los recursos de la base material de estudio y de vida, que han estado limitados ante la imposibilidad de importar todos los recursos que se necesitan, como consecuencia en primer lugar del férreo bloqueo que nos impone la administración yanqui.

Así mismo se respalda para la enseñanza superior el funcionamiento de los 50 centros de la educación, donde se prevé una matrícula en este nivel de enseñanza de 295 mil 800 estudiantes en 113 carreras universitarias y 58 programas de ciclo corto.

El fomento de la cultura a favor de nuestra identidad nacional, que responde a la sostenida voluntad política basada en el postulado de nuestro Comandante en Jefe de que “Lo primero que hay que salvar es la Cultura”, elemento esencial para la transformación social y el desarrollo espiritual de nuestro pueblo, da lugar a que el presupuesto destinado para este importante sector, garantice el funcionamiento cotidiano de más de mil instituciones, diseñadas para la atención directa del movimiento artístico y literario profesional y el aficionado, el funcionamiento de la amplia red de centros de enseñanzas artísticas y el incremento de la labor cultural en las comunidades en transformación.

Por ello, es vital, que desde los presupuestos municipales se le brinde cobertura financiera a esta actividad, que no en todos los municipios se le concede la importancia que reviste y es decisiva en el enfrentamiento a la colonización cultural y la intensificación de la guerra de símbolos que nos pretende e intenta someter el imperio.

De igual manera, se respalda desde este presupuesto social, la actividad del deporte, en la que estará presente, la preparación de nuestros atletas para participar en los Juegos del Alba, los Centroamericanos y del Caribe, los Panamericanos y Parapanamericanos y campeonatos mundiales, de la ruta crítica para la clasificación de los Juegos Olímpicos y Paralímpicos a celebrarse en el año 2024.

Como resultado del incremento de las personas que transitan a disfrutar de la merecida jubilación, en el próximo año, el gasto de la Seguridad Social crece un poco más de 5 mil millones de pesos, proyectando 45 mil 896 millones de pesos, con los que se respaldan las prestaciones de un millón 821 mil jubilados y pensionados. Las contribuciones a la Seguridad Social financiarán el 59% de estas prestaciones y desde el Presupuesto Central se respaldará la diferencia, lo que ratifica una vez más la voluntad política y gubernamental de garantizar aún en las difíciles condiciones económicas a favor de todas las cubanas y cubanos el derecho de acogerse a los beneficios de la Seguridad Social, en el momento que le corresponde.

Para la Asistencia Social se destinan 6 mil 13 millones de pesos, que permite proteger a 194 mil 537 familias y 367 mil 887 beneficiarios en situación de vulnerabilidad económica a través de las prestaciones monetarias temporales, servicios sociales y la entrega de recursos de primera necesidad para elevar su calidad de vida. Se mantendrá para el próximo año el respaldo del valor de la canasta familiar normada a los asistenciados y personas que reciben pensión mínima, que no obtienen otros ingresos, ni cuentan con ayuda familiar.

A pesar de las restricciones que estarán presentes, se respalda el programa de entrega de subsidios para la compra de materiales de la construcción y construcción de células básicas a las personas con insuficiencia de ingresos; la atención a los problemas habitacionales de madres con más de tres hijos que lo necesitan y la transformación de comunidades y barrios, en aras de ir solucionado problemáticas en las viviendas, urbanísticas y en los servicios básicos que se prestan desde la comunidad, incentivando como se ha explicado la participación ciudadana en estas transformaciones.

Con el objetivo de continuar protegiendo a la población ante el consumo de bienes y servicios imprescindibles para la vida, se continuará subsidiando los medicamentos, las tarifas

eléctrica, de gas licuado, agua, la transportación de pasajeros, el consumo de la leche fresca, carne y compota para niños, el uniforme escolar, canastilla, entre otros, a los que se destinarán 39 mil 772 millones de pesos para subvencionar los costos reales de estos servicios, que continúan proyectando crecimientos como consecuencia de la inflación presente en la economía mundial y en nuestro país.

Se trabaja aceleradamente, también como se ha explicado, en soluciones económicas y financieras, con un enfoque integral, de las empresas que presentan pérdidas o deterioro en sus resultados económicos por el incremento sostenido de los costos de las principales materias primas, y productos importados, y que comercializan los mismos a precios centralizados, por ser bienes altamente sensibles a la población; en lo que deberá tenerse presente los indicadores de eficiencia creativa y generación o creación de actividades empresariales que contribuyan, con la participación efectiva de los trabajadores, en la mejoría de esta gestión económica.

En este propósito resulta indispensable avanzar, en la aplicación de subsidios a personas y no a productos, en cumplimiento al Lineamiento 111 aprobado en el 8vo Congreso del PCC; atendiendo y solucionando las situaciones de vulnerabilidad, sin enfoques asistencialistas e incentivando el trabajo como fuente principal de prosperidad y bienestar; también es ponderable que decisores y administradores apliquemos mecanismos más ágiles y exijan disciplina en el pago a nuestros productores agropecuarios.

Para respaldar la ciencia, la tecnología y la innovación se presupuestan gastos por 2 mil 49 millones de pesos, que respaldan los programas y proyectos sectoriales y nacionales dirigidos a elevar el impacto de la ciencia y las innovaciones en los sectores estratégicos del país.

A las inversiones materiales que respalda el Plan de la Economía se destinan dentro del presupuesto del estado 32 mil 344 millones de pesos, y se dirigen, fundamentalmente, al financiamiento de los programas de construcción de viviendas estatales, la transformación de la matriz energética y el mejoramiento de su infraestructura, el desarrollo hidráulico, agropecuario, entre otros.

Diputadas y Diputados:

Como les fue explicado en las sesiones de las comisiones y se relaciona en el Informe, se proyectan recaudar ingresos netos por 279 mil 769 millones de pesos, que financiarán el 80 por ciento del total gasto proyectado, y que constituye un gran reto al representar un crecimiento del 17 %

Pero es posible porque ese resultado es el resultado de identificar y potenciar las reservas productivas y de eficiencia presentes en la economía fundamentalmente en los sistemas productivos locales que generan además de satisfacción a la población, ingresos al presupuesto estatal, y también es el resultado de incrementar la disciplina en el pago de los impuestos, que no se logra solo con las transformaciones que en los sistemas y métodos de trabajo vienen emprendiendo las oficinas de administración tributaria, en coordinación y de conjunto con las autoridades locales para la mejora de la gestión y el control fiscal, sino también motivando haciendo un llamado a la sensibilidad y la solidaridad de todos nuestros contribuyentes en el cumplimiento del deber cívico de contribuir a la financiación de los gastos públicos, consagrado en el inciso d) del Artículo 90 de la Constitución de la República.

Los ingresos que se planifican consideran el efecto de aplicar medidas tributarias de regulación y control que tienen como objetivos: consolidar los principios de equidad y generalidad

del sistema tributario; se aporte en correspondencia con la real capacidad económica que se genera, acotar las exenciones y bonificaciones fiscales en las actividades y sectores claves del desarrollo económico y social; minimizando al propio tiempo brechas de elusión y evasión presentes en la recaudación tributaria.

Diputadas y diputados:

Como elemento novedoso y con el objetivo de que los presupuestos municipales y provinciales, ganen en mayor participación popular desde el proceso de planificación presupuestaria, las asambleas del Poder Popular de cada municipio, como máximo órgano de representación de poder del pueblo, a través de sus delegados, aprobaron en el mes de julio, las propuestas de anteproyectos de presupuesto para el año 2023, los que también por primera vez fueron dictaminados por el Ministerio de Finanzas y Precios, en correspondencia con las directivas generales y específicas aprobadas para el proceso de planificación, realizándose las recomendaciones necesarias.

De este modo, los delegados aportaron con sus criterios y análisis en la definición de los programas y partidas a respaldar, así como en la conformación del plan de recaudación de los ingresos propios del municipio.

Ninguna provincia deteriora el resultado presupuestario para el año próximo y en su conjunto se proyectan una mejoría del déficit fiscal de 8 mil 560 millones de pesos, con relación al estimado del presente año, impactados por el efecto de las medidas tributarias, aunque se mantiene la dependencia alta del Presupuesto Central.

La Habana y sus 15 municipios planifican un superávit superior. Además se destacan en esta etapa con un resultado superavitario los municipios de Cárdenas, Matanzas, Cienfuegos, Camajuaní y representando a las provincias orientales el municipio Holguín.

Se trabaja intensamente, por los organismos y administraciones locales para antes de concluir el mes de diciembre aprobar en las asambleas municipales del Poder Popular el plan y el presupuesto del próximo año y lograr su desagregación, con el objetivo que desde el mes de enero se trabaje en las cifras de ese ejercicio fiscal.

Compañeras y compañeros:

A partir de los ingresos y gastos presupuestarios que se planifican para el año 2023, se proyecta y propone un déficit fiscal de 68 mil 126 millones 600 mil pesos, inferior en 7 mil 700 millones de pesos al aprobado para el presente año, por lo que se cumple el necesario objetivo de ir reduciendo paulatinamente el déficit fiscal, pero debemos gestionarlo y continuar avanzando en este propósito, que a diferencia de otros países lo podemos lograr sin renunciar al desarrollo y la sostenibilidad de los programas y políticas sociales de nuestra Revolución, es decir, podemos lograr reducir el déficit sin cerrar escuelas, sin cerrar círculos infantiles, ni universidades, ni hospitales, ni instituciones culturales, atendiendo y ayudando a los que más lo necesiten, en fin sin aplicar terapias de choque.

Como nos ha enseñado y reiterado nuestro General de Ejército Raúl Castro Ruz: "Sí Se Puede" y en el ámbito presupuestario podemos reducir los déficit fiscales y tributar a los equilibrios monetarios y financieros del país, gestionado mejor y oportunamente los ingresos, enfrentando resueltamente, por todos los que tenemos esa responsabilidad y con el control popular, las indisciplinas y conductas evasoras.

Si se puede y si se podrá reducir el déficit fiscal y contener el espiral inflacionario incrementando las producciones y servicios fundamentales en la dimensión territorial, con la participación activa de nuestros trabajadores, aplicando un sistema efectivo de regulación y control riguroso de los precios, enfrentado por todos los que nos corresponde, a los que persistan en poner precios abusivos con el propósito de obtener en poco tiempo altas y no justificadas ganancias.

Podemos mejorar el resultado presupuestario potenciando el ahorro consiente, estableciendo prioridades, fortaleciendo la disciplina contable y la gestión y control eficiente del Presupuesto, y ratificar que sí se puede tener un año mejor 2023 desde el presupuesto social, porque cada peso que se recaude y se asigne estará en función de la satisfacción de nuestro heroico pueblo y del socialismo próspero y sostenible que unidos hemos decidido construir.

Muchas gracias

Ministerio de Finanzas y Precios

El capital de trabajo y evaluación de la posición de riesgo y rentabilidad en la Corporación CIMEX S.A, Matanzas

Artículo
arbitrado

Working capital and evaluation of the risk and profitability position in Corporación CIMEX S.A, Matanzas

MIDORYS PÉREZ CUELLAR¹

 <http://orcid.org/0000-0002-7833-8365>

SANDRA HAYDEE POEY DOMENECH²

 <http://orcid.org/0000-0002-5748-2114>

Universidad de Matanzas.

midorys.perez@um.cu¹, sandra.poey@umcc.cu²

RESUMEN

El artículo que se presenta forma parte de la investigación en la carrera Contabilidad y Finanzas de la Universidad de Matanzas, dirigida a aplicar el procedimiento para el análisis integral del capital de trabajo y la evaluación de la posición de riesgo y rentabilidad, en la Corporación CIMEX S.A, Matanzas, la misma se sustenta en el método dialéctico materialista, emplea métodos teóricos tales como: analítico -sintético, inductivo-deductivo e histórico-lógico y métodos empíricos como: la observación directa, la entrevista y la revisión de documentos, así como, métodos financieros y herramientas que facilitaron la concreción de los objetivos trazados. Al culminar la investigación se obtiene información relevante, que facilita el proceso de la toma de decisiones pues se particulariza en las causas que modifican favorable o desfavorablemente al riesgo y la rentabilidad empresarial.

Palabras claves: capital de trabajo, procedimiento, rentabilidad, riesgo

Código JEL: M 41 Contabilidad

Citar como (APA):

Pérez Cuellar, M. & Poey Domenech, S.H. (2022) El capital de trabajo y evaluación de la posición de riesgo y rentabilidad en la Corporación CIMEX S.A, Matanzas. *Revista Cubana De Finanzas Y Precios*, 6 (4), 8-21. Consultado de http://www.mfp.gob.cu/revista/index.php/RCFP/article/view/03_V6N42022_MPCySHPD

ABSTRACT

The article presented is part of the research in the Accounting and Finance career of the University of Matanzas, aimed at applying the procedure for the integral analysis of working capital and the evaluation of the risk and profitability position, in Corporación CIMEX S.A. , Matanzas, it is based on the dialectical materialist method, it uses theoretical methods such as: analytical-synthetic, inductive-deductive and historical-logical and empirical methods such as: direct observation, interview and document review, as well as, financial methods and tools that facilitated the achievement of the outlined objectives. At the end of the investigation, relevant information is obtained, which facilitates the decision-making process since it is particularized in the causes that modify favorably or unfavorably the risk and business profitability.

Keywords: working capital, procedure, profitability, risk

INTRODUCCIÓN

Las finanzas, a nivel mundial, constituyen una materia de gran interés en las esferas económicas y sociales de los países. Con cada año que pasa el mundo avanza en todos los sentidos, las investigaciones en materia de las finanzas se han incrementado, haciéndose mayor la cantidad de expertos que emiten sus propios criterios y los van añadiendo a su concepto global.

La autora tiene en cuenta la necesidad de realizar en las entidades una gestión financiera que contribuya a la obtención de mejores resultados; se hace necesario implementar mecanismos que posibiliten la concreción de esta tarea que le sirvan como herramienta para analizar la eficiencia del capital de trabajo, particularmente la posición de riesgo y rentabilidad que ocupa y por tanto no se pueden evaluar las variables fundamentales que lo modifican.

Es por ello la autora del presente artículo se propone como objetivo: analizar el estudio integral del capital de trabajo y evaluación de la posición de riesgo y rentabilidad, en la Corporación CIMEX S.A, Matanzas.

La autora realizó un estudio detallado en diversas fuentes bibliográficas para abordar el surgimiento y conceptos fundamentales sobre el capital de trabajo, resumiendo los criterios de varios autores. (Weston et al, 2009 a). (Castro, 2012).

Una vez conocido el criterio de varios autores, se puede definir de forma sencilla que el capital de trabajo es aquel recurso a corto plazo con que cuenta la entidad para realizar sus operaciones más inmediatas.

DESARROLLO

Por otra parte, resulta de vital importancia conocer sobre la gestión (administración) del capital de trabajo, debido a su valor dentro del desenvolvimiento de la empresa.

Diversos autores como (Gitman et al, 2012a), (Angulo et al., 2014). (Valencia, 2015). (Porlles et al., 2013) (Durán, 2011), (Van Horne et al., 2010) (Gitman et al, 2012 b). (Servaes et al., 2006) (Espinosa, 2005). Tratan el tema de la administración de capital de trabajo, referida a la manera en

la cual se va a controlar cada una de las cuentas corrientes que utiliza la empresa, estas incluyen los activos corrientes y los pasivos corrientes, veamos a continuación en la figura 1.

Componentes del capital de rabajo	Activos circulantes	Efectivo o disponible	Efectivo en caia
			Efectivo en Banco
			Inversiones a Corto Plazo
	Pasivos circulantes	Cuentas por cobrar o realizable	Cuentas por cobrar
			Efectos por cobrar
			Pagos Anticipados
		Inventarios o existencias	Inventarios de materias primas, materiales y otros
		Cuentas por pagar	
		Efectos por Pagar	
		Cobros Anticipados	
		Pasivos Estables	

Fuente: Elaboración propia Anexo
Figura No. 1. Componentes del capital de trabajo.

Definiciones de riesgo y rentabilidad e intercompensación entre estas dos variables.

La toma de decisiones financieras influye directamente en los niveles de liquidez y rentabilidad de la organización, por lo tanto, la correcta gestión del capital de trabajo busca incrementar la rentabilidad al máximo y disminuir el riesgo(Selpa et al., 2009). Sin embargo, estos factores son directamente proporcionales, lo cual significa que el aumento del uno conlleva al incremento del otro y viceversa, por lo tanto, es necesario encontrar un equilibrio entre ambos (Albornoz et al., 2013).

La autora considera que base del análisis económico-financiero se encuentra en la cuantificación del binomio rentabilidad-riesgo, que se presenta desde una triple funcionalidad: análisis de la rentabilidad, análisis de la solvencia, entendida como la capacidad de la empresa para satisfacer sus obligaciones financieras (devolución de principal y gastos financieros), consecuencia del endeudamiento, a su vencimiento y análisis de la estructura financiera de la empresa con la finalidad de comprobar su adecuación para mantener un desarrollo estable de la misma.

El capital de trabajo y su influencia en el riesgo y la rentabilidad.

Existe una estrecha relación entre la inversión, la financiación y las operaciones de la empresa, aspecto fundamental en la comprensión de las políticas del capital de trabajo, para lo cual, antes de establecer los elementos teóricos relacionados con éstas y su influencia sobre el riesgo y la rentabilidad. Los autores *Weston* et al, 2009 b), en su afán de establecer métodos para el pronóstico financiero, se refieren a relaciones, dos de ellas relevantes en este marco: la primera, entre las ventas y la inversión en activo circulante, y la segunda, entre las ventas y el financiamiento espontáneo.

Por su parte, (*Van Horne* et al., 2010) reconocen estas relaciones, pero así también la inconsistencia de crecimientos estables. Respecto a lo anterior explica que para cada nivel de ventas

puede establecerse diferentes niveles de activos y pasivos circulantes. Así mismo para cada nivel de activo circulante pueden establecerse diferentes niveles de pasivo circulante, lo que da paso a las políticas de inversión y financiación a corto plazo.

Las empresas comerciales. Generalidades

En este acápite se presentan algunos elementos relacionados con las empresas comercializadoras, teniendo en cuenta que a esta clasificación pertenece la Corporación CIMEX S.A Matanzas.

A criterio de (*Weston*, 2006 c), existen tres formas principales de organización de los negocios: 1) persona física (una empresa poseída por un solo individuo); 2) asociación (un negocio poseído por dos o más personas) y 3) corporación (una entidad legal creada por un Estado, autónoma y distinta de sus propietarios y administradores). A esta última clasificación corresponden las empresas.

Según (*Gestión*, 2018). (*Yirda*, 2019). Una empresa es una organización que persigue fines económicos o comerciales, realizando una interacción en el mercado para tratar de satisfacer las necesidades y deseos de los clientes por medio de una actividad empresarial. Para llegar al cumplimiento de su razón de ser debe tener una misión, una estrategia empresarial y objetivos determinados por la organización.

Una empresa es una organización o entidad conformada por un capital y trabajadores que se encargan de ofrecer productos y servicios a los consumidores y a su vez obtienen una ganancia. Por lo general, la creación de una organización responde a las necesidades de cubrir un servicio o una carencia en un determinado entorno o sector de la población.

Existen varios tipos de empresas, uno de los más reconocidas son las empresas comerciales. (*Enciclopedia*, 2009).

Una empresa comercial es aquella que se encarga de adquirir: materias primas (recursos o materiales para ser procesados y convertidos en bienes), bienes intermedios (que aun requieren uno o varios procesos antes de ser acto para el consumo), bienes terminados (listos para el consumo), bienes de capital (equipos pesado como maquinaria pesada, carretillas elevadoras, generadores o vehículos) para luego venderlas a otras empresas o a los consumidores finales.

Las empresas comerciales tienen como principal objetivo obtener ganancias. Si suponemos un volumen constante en las ventas; una empresa de este tipo sólo cuenta con tres opciones si desea incrementar estas ganancias: aumentar los precios de sus productos, disminuir sus costos, o bien una combinación de ambos. Debido a que el aumento de los precios de sus productos no resulta una opción práctica ya que desembocaría en una pérdida de clientes debido a la amplia competitividad que existe hoy en día.

A partir del estudio de los fundamentos teóricos abordados y sobre las políticas y su influencia en el riesgo y la rentabilidad empresarial, se da paso a presentar las bases teóricas y metodológicas del procedimiento para el análisis integral del capital de trabajo y evaluación de la posición de riesgo y rentabilidad.

Caracterización de la Corporación CIMEX S.A, Matanzas.

La Corporación CIMEX S.A., constituida en la República de Cuba en virtud de la escritura notarial No. 3205 de fecha 18 de agosto de 1995, es una sociedad mercantil de capital cubano con domicilio social en la ciudad de La Habana, que comprende amplios e importantes sectores de la

economía cubana. Desde su fundación, como parte de su expansión territorial, se han ido creando establecimientos secundarios, dentro de ellos las Sucursales.

La Sucursal CIMEX Matanzas fue constituida mediante el acuerdo primero de la reunión de la Junta Directiva de la Corporación CIMEX SA, celebrada el 19 de noviembre de 1996, para ejecutar y controlar las actividades que desarrolla la sociedad mercantil a la que pertenece en la provincia Matanzas.

La misma cuenta con una dirección general, cuatro gerencias (supervisión, comercio, RRHH y economía), las cuales tienen grupos de trabajo subordinados; seis Unidades Económicas de Base (UEB), ubicadas en los municipios de Matanzas, Unión de Reyes, Varadero, Cárdenas, Jovellanos y Colón; además la unidad de servicios Fincimex.

Objeto social.

- Importar y exportar productos y servicios, según nomenclatura aprobada por el Ministerio del Comercio Exterior y la Inversión Extranjera.
- Almacenar, transportar y comercializar productos alimenticios y no alimenticios, tanto importados como adquiridos en el mercado nacional.
- Prestar servicios gastronómicos y recreativos con espectáculos asociados, así como de tintorería, lavandería, integrales de fotografía y videos, de impresión, distribución y suscripción de señal de televisión.
- Brindar servicios de reparación y mantenimiento de vehículos automotores.

Misión.

"Satisfacer las demandas crecientes de los clientes con profesionalidad y calidad renovadas, comercializando productos y servicios diversificados minoristas y mayoristas; somos CIMEX Matanzas".

Visión.

"Somos la Sucursal CIMEX Matanzas, líder en ofertas de productos y servicios minoristas. Nuestro placer, su plena satisfacción".

La sucursal se encuentra integrada por seis complejos en los territorios de Matanzas, Cárdenas, Varadero, Colón Jovellanos y Unión de Reyes, que constituyen la fuente principal de ingresos para la sucursal, cuentan con un total de 336 unidades, las cuales desarrollan la actividad comercial minorista mediante las siguientes cadenas: Tiendas Panamericanas, Servicentros, Cupet, CIMEX, Cafeterías El Rápido y *Photoservice*. Cuenta además con UEB Logística y UEB Fincimex.

Antecedentes de la presentación del procedimiento.

.En la empresa existe un buen ambiente de trabajo, el área económica posee oficinas independientes para cada una de las actividades, contabilidad y sistemas, finanzas y precios y la del gerente económico; donde existen buenas condiciones de trabajo para el personal del área; se observó que hay muy buena comunicación entre ellos, en todo momento durante la investigación hubo disposición en la entrega de documentos lo cual posibilitó la misma.

Posee un sistema automatizado en el cual se asientan y se analizan todas las informaciones de la empresa y garantiza la emisión de los estados financieros, este sistema se denomina "Sentay".

La autora luego de culminado el proceso investigativo guía a la egresada en el servicio social en dicha entidad, quien dará continuidad al trabajo investigativo que se realiza. Durante todo el proceso hubo una buena comunicación estudiante, tutores y empresa, sobre todo con el gerente económico de la misma y con la contadora principal así como la directora general de la entidad, la

cual también proporcionó información que tributó a un buen desenvolvimiento del trabajo. El personal del área económica no tiene todo el conocimiento, ni la preparación relacionada con estos temas, no existe en cuanto a la determinación del riesgo y la rentabilidad un mecanismo o en la forma en que está establecida en la contabilidad no facilita que se realice estos tipos de análisis por lo cual hubo que crear herramientas de apoyo para llegar al mismo.

Las políticas de capital de trabajo seguidas por la empresa en los períodos analizados han traído como consecuencias altos valores de riesgo y bajos de rendimiento. En este caso la empresa se encuentra en problemas para realizar los pagos en tiempo y no ha sido capaz de extraer resultados considerables con la explotación de sus recursos corrientes. Es importante destacar con respecto a las políticas de capital de trabajo implementadas por la empresa en los períodos analizados, que debe ser identificada cuál de ellas fue la que influyó en los deficientes resultados:

- ✓ Respecto a los altos niveles de riesgo, la política agresiva de activo corriente o la política agresiva de pasivo corriente.
- ✓ Respecto a los bajos niveles de rentabilidad, la política conservadora de activo corriente o la política conservadora de pasivo corriente.

Esta es la peor posición en cuanto a riesgo y la rentabilidad, pues dos de los objetivos fundamentales de toda empresa, en este cuadrante se observa que no se cumplen.

Procedimiento para el análisis integral del capital de trabajo y evaluación de la posición de riesgo y rentabilidad en la corporación CIMEX S.A, Matanzas.

El marco temporal seleccionado para la recolección de los datos utilizados, corresponde de abril 2019 a marzo 2020, por lo que se analizan 12 períodos; particularmente el análisis se hará por trimestres para una mejor comprensión de los resultados. Los estados financieros utilizados son el Estado de Rendimiento Financiero y el Estado de Situación de cada uno de los períodos mencionados anteriormente.

Paso No.1. Análisis del nivel de Ventas u Operaciones.

Para el análisis del nivel de operaciones es necesario conocer las ventas, en este caso las ventas netas y con ello se determinan sus valores máximos, mínimos y promedio para cada período analizado, reflejados a continuación en la tabla 1

Tabla No.1. Valores de ventas netas acumuladas, mensuales y valores máximos, mínimos y promedios.

	abr.-19	may.-19	jun.-19	jul.-19	ago.-19	sep.-19
Ventas						
Netas-	79.171.513,32	96.948.416,90	113.854.045,85	131.366.957,36	148.766.792,10	162.412.619,93
Acumuladas						
Ventas						
Netas-	19.792.878,33	17.776.903,58	16.905.628,95	17.512.911,51	17.399.834,74	13.645.827,83
Mensual						
Valores						
máximos	19.792.878,33			19.792.878,33		
Valores						
promedio	16.965.217,70			16.965.217,70		
Valores						
mínimos	13.645.827,83			13.645.827,83		

	oct.-19	nov.-19	dic.-19	ene.-20	feb.-20	mar.-20
Ventas Netas-Acumuladas	177.185.225,29	193.532.108,00	212.065.594,31	17.171.679,49	33.108.186,79	47.593.555,65
Ventas Netas-Mensual	14.772.605,36	16.346.882,71	18.533.486,31	17.171.679,49	15.936.507,30	14.485.368,86
Valores máximos	19.792.878,33			17.171.679,49		
Valores promedio	16.965.217,70			15.864.518,55		
Valores mínimos	13.645.827,83			14.485.368,86		

Fuente: elaboración propia.

Como puede observarse, al analizar las ventas acumuladas, las mismas tienen un crecimiento, tanto de abril a diciembre 2019, como de enero a marzo 2020, lo cual es favorable para la empresa. Por su parte las ventas netas mensuales tienen un aparente comportamiento estable, pero cuando se amplía el horizonte de análisis se puede observar que de abril a junio 2020 decrecen; de julio a septiembre 2019 igualmente; de octubre a diciembre 2019 crecen y de enero a marzo 2020 decrecen, o sea, que su comportamiento es inestable. Como puede verse hubo una disminución del promedio, lo cual es desfavorable y un estrechamiento entre el rango mínimo y el rango máximo lo cual si es positivo para la empresa y esto implica una mejor planificación

Paso 2. Análisis de la calidad de la inversión y el financiamiento corriente.

A partir de la aplicación de las técnicas análisis estructural se construyeron los valores por cada grupo de activo circulante y se determinaron sus valores máximos, mínimos y promedio. Ver tabla No.2.

Tabla 2. Valores por cada grupo de activo circulante y valores máximos, mínimos y promedio.

	abr.-19	may.-19	jun.-19	jul.-19	ago.-19	sep.-19
Efectivo	14.298.681,31	6.499.775,26	16.064.442,73	15.452.397,05	17.695.069,59	12.886.151,73
Cuentas y efectos por cobrar	4.660.108,76	4.932.190,04	5.369.225,95	4.369.390,16	5.813.029,91	4.143.165,39
Inventarios	26.981.900,69	26.781.582,93	26.434.046,17	25.530.419,86	24.486.955,83	22.056.135,40
Otros	224.299,57	198.842,40	307.542,62	286.085,51	704.850,26	338.172,30
Valor total activo circulante	46.164.990,33	38.412.390,63	48.175.257,47	45.638.292,58	48.699.905,59	39.423.624,82
Valor máximo	48.699.905,59					
Valor mínimo	38.412.390,63					
Valor promedio	44.221.524,62					

	oct.-19	nov.-19	dic.-19	ene.-20	feb.-20	mar.-20
Efectivo	20.237.749,60	14.661.527,36	13.370.452,53	12.565.262,62	14.767.871,47	14.330.067,41
Cuentas y efectos por cobrar	4.296.600,89	5.075.898,11	6.013.378,02	5.532.042,95	7.193.484,37	9.587.123,64
Inventarios	22.379.140,82	22.247.900,97	22.532.326,62	20.929.944,79	19.206.010,91	19.206.010,91
Otros	272.393,93	205.332,86	186.558,43	191.563,80	194.070,43	196.989,82
Valor total activo circulante	47.185.885,24	42.190.659,30	42.102.715,60	39.218.814,16	41.361.437,18	43.320.191,78
Valor máximo	48.699.905,59			43.320.191,78		
Valor mínimo	38.412.390,63			39.218.814,16		
Valor promedio	44.221.524,62			41.300.147,71		

Fuente: elaboración propia.

Como puede verse, para el período completo analizado, el activo circulante tiene un comportamiento relativamente estable lo cual denota un trabajo sostenido en cuanto al comportamiento de la inversión corriente. Ver anexo No.4 a).

Al analizar sus valores máximos; fueron \$48.699.905,59 en agosto 2019 y en marzo 2020 por \$43.320.191,78, o sea, \$5.379.713,81 menos. En cuanto a los valores mínimos, tuvo \$38.412.390,63 en mayo 2019 y \$39.218.814,16 en enero 2020 que significan \$806.423,53 más que el anterior. En cuanto a su promedio, para abril-diciembre 2019 fue de \$44.221.524,62 y para enero-marzo 2020 \$41.300.147,71, o sea \$2.921.376,91 de menos.

En la estructura por grupos se observa que el más significativo son los inventarios (53%), obviamente por ser una empresa comercializadora, luego le sigue el efectivo (33%), las cuentas y efectos por cobrar (13%) y otros activos circulantes, casi insignificante (1%), lo cual habla muy positivamente de la calidad de la contabilidad.

Se trabajó, también con el financiamiento corriente y de igual manera se construyeron los valores consolidados de pasivo circulante y se determinaron sus valores máximos, mínimos y promedio. Ver tabla 3.

Tabla No.3. Valores por cada grupo de pasivo circulante y valores máximos, mínimos y promedio.

	abr.-19	may.-19	jun.-19	jul.-19	ago.-19	sep.-19
Efectos y Cuentas por Pagar corrientes	21.626.364,55	17.974.357,88	24.439.140,59	22.733.132,11	25.595.820,11	17.679.669,36
Cobros y depósitos anticipados, otras obligaciones y provisiones	24.069.783,54	22.998.462,85	27.820.695,89	26.098.298,14	27.058.481,46	27.652.602,11
Obligaciones internas y externas	5.782.935,87	5.272.211,25	4.632.868,36	5.122.841,06	4.224.244,14	5.274.879,19
Obligaciones con los trabajadores	3.390.714,01	3.194.100,07	2.815.742,25	3.142.782,08	2.436.151,31	3.375.693,29

Valor total de pasivos circulantes	51.479.083,96	46.245.031,98	56.892.704,84	53.954.271,31	56.878.545,71	50.607.150,66
Valor máximo	57.220.002,45					
Valor mínimo	46.245.031,98					
Valor promedio	53.086.323,22					
	oct.-19	nov.-19	dic.-19	ene.-20	feb.-20	mar.-20
Efectos y Cuentas por Pagar corrientes	26.172.937,90	21.605.959,99	19.737.050,53	17.316.481,81	16.896.661,50	16.896.662,50
Cobros y depósitos anticipados, otras obligaciones y provisiones	27.027.231,60	27.492.082,82	25.486.094,93	25.577.379,78	25.794.371,34	25.794.371,34
Obligaciones internas y externas	4.019.832,95	4.456.577,76	5.722.352,08	5.460.099,43	7.917.360,87	8.160.357,02
Valor total de pasivos circulantes	57.220.002,45	53.554.620,57	50.945.497,54	48.353.961,02	50.608.393,71	50.851.390,86
Valor máximo	57.220.002,45			50.851.390,86		
Valor mínimo	46.245.031,98			48.353.961,02		
Valor promedio	53.086.323,22			49.937.915,20		

Fuente: elaboración propia.

Por su parte, para el período completo analizado, el pasivo circulante tiene un comportamiento relativamente estable lo cual denota también un trabajo sostenido en cuanto al comportamiento de la financiación corriente.

Al analizar sus valores máximos; fueron \$57.220.002,45 en octubre 2019 y en marzo 2020 por \$50.851.390,86, o sea, \$6.368.611,59 menos. En cuanto a los valores mínimos, tuvo \$46.245.031,98 en mayo 2019 y \$48.353.961,02 en enero 2020 que significan \$2.108.929,04 más que el anterior. En cuanto a su promedio, para abril-diciembre 2019 fue de \$53.086.323,22 y para enero-marzo 2020 \$49.937.915,20, o sea \$3.148.408,03 de menos.

En la estructura por grupos se observa que el más significativo son los cobros y depósitos anticipados, otras obligaciones y provisiones (50%), donde la incidencia mayor está en los depósitos recibidos, luego le siguen los efectos y cuentas por pagar corrientes (40%) y en menor proporción las obligaciones internas y externas (10%).

Se hizo un análisis además, del comportamiento del capital de trabajo pues los valores, en todo el período fueron negativos, por tanto, la empresa no tiene capacidad de cubrir sus obligaciones corrientes con sus activos corrientes, o sea no tiene capital de trabajo. A pesar de que el comportamiento del activo circulante y el pasivo circulante es casi similar, sucede que este último ha estado siempre por encima, motivando la ineficiencia financiera.

Paso 3. Evaluación parcial de la inversión y el financiamiento corriente.

En este paso se evalúan la eficacia y la eficiencia de los activos circulantes y los pasivos circulantes, como medidas de rentabilidad del capital de trabajo.

1. Para el análisis de la rentabilidad se tienen en cuenta los siguientes indicadores.
 - Eficacia de activos circulantes.

Se obtuvo, con este cálculo, la rotación de los activos circulantes oscila entre 1,7 veces y 5,0 veces indicando en qué medida los activos circulantes van generando ventas

Eficiencia del activo circulante.

Se comprobó, con los cálculos que la empresa tiene la capacidad de generar utilidades mediante su inversión en activo circulante; las mismas oscilan entre 0,1 y 0,6, lo cual es muy positivo.

- Eficacia del pasivo circulante.

Por su parte, en los pasivos circulantes se comprobó que su eficacia es mayor en el período analizado de 2019 que el del 2020, donde tiene una sensible disminución.

- Eficiencia del pasivo circulante.

En el caso de la rentabilidad, aunque los resultados son discretos se puede observar que por cada peso de pasivo circulante, o sea, por cada peso de deuda sin liquidar en el corto plazo, se obtienen valores de utilidad neta, que oscilan entre los 0,1 y 0,5.

2. Para el análisis del riesgo se tienen en cuenta los siguientes indicadores.

La determinación de la liquidez es un elemento esencial en el estudio del riesgo financiero. Se aplicó la técnica de fraccionar el análisis de la liquidez con lo cual se pudo medir escalonadamente la fuerza de cada partida al adicionarse a la anterior, según (Demestre, 2002), como ya se había expresado, las diferencias entre el indicador tomando en cuenta el efectivo y las cuentas por cobrar es mínimo, lo significativo aparece con el inventario, lo cual corrobora el peso que tienen éstos sobre el capital de trabajo.

- Liquidez fraccionada (con el efectivo).

Los resultados de este indicador demuestran que como promedio se cuenta con 0,30 de efectivo por cada peso de pasivo circulante.

- Liquidez fraccionada (con efectivo y cuentas por cobrar).

Los resultados de este indicador demuestran que como promedio se cuenta con 0,40 de efectivo y cuentas por cobrar, por cada peso de pasivo circulante.

- Liquidez fraccionada (con efectivo, cuentas por cobrar e inventarios). Liquidez general.

Los resultados de este indicador demuestran que como promedio se cuenta con 0,80 de efectivo, cuentas por cobrar e inventarios, por cada peso de pasivo circulante.

Paso 5. Análisis integral del capital de trabajo y evaluación de la posición de riesgo y rentabilidad.

De acuerdo con la necesidad de estudiar el comportamiento de los indicadores, se calcularon el ciclo de conversión del efectivo y las medidas de riesgo y rentabilidad.

- ✓ Ciclo de conversión de efectivo.

Se calculó teniendo en cuenta los datos brindados por los estados financieros, quedando de la siguiente forma. Ver tabla .4.

Tabla No.4. Determinación del ciclo de conversión del efectivo.

		abr. 19	may. 19	jun. 19	jul. 19	ago. 19	sep. 19	oct. 19	nov. 19	dic. 19	ene. 20	Feb. 20	mar. 20
Días del período	días	20	50	80	10	40	70	00	30	60	0	0	90
Rotación de cuentas por pagar	veces	,2	,4	,0	,8	,3	,2	,6	,5	,1	,6	,2	,2
Ciclo de pagos	días	5	2	1	6	6	2	3	1	4	3	9	4
Rotación de Cuentas por Cobrar	veces	7,0	9,7	1,2	0,1	5,6	9,2	1,2	8,1	5,3	,1	,6	,0
Ciclo de cobros	días									0	0	3	8
Rotación de inventarios	veces	,9	,3	,8	,3	,9	,7	,1	,6	,1	,5	,1	,3
Ciclo de inventarios	días	4	5	5	4	2	7	9	9	9	7	5	1
Ciclo de conversión en efectivo	días	6	1	2	5	5	2	3	7	5	4	9	5

Fuente: elaboración propia.

El indicador calculado es de gran importancia ya que muestra los días que la empresa ha estado sin fuente de financiamiento; como puede verse los valores oscilan entre 10 y 18 días, a excepción de diciembre 2019 que estuvo prácticamente el mes sin efectivo disponible.

Para evaluar la Rentabilidad se aplican razones de eficiencia y eficacia. Los cálculos de estas razones se presentan en el anexo No.5.

✓ Eficacia del Capital de trabajo.

Se calculó la rotación del capital de trabajo, para verificar si la relación ventas – Capital de trabajo es proporcional, si mejora o se deteriora. En este caso los valores resultantes son negativos, atendiendo a que la empresa no posee capital de trabajo. No obstante, va mejorando en la medida en que van transcurriendo los años.

✓ Eficiencia del Capital de trabajo.

Se utilizó la razón de rentabilidad del capital de trabajo, la cual constituye una razón muy importante pues expresa la capacidad de generar utilidades por cada peso de capital de trabajo promedio. El resultado muestra, igualmente que al no tener la empresa capital de trabajo, el cálculo de rentabilidad genera valores negativos.

✓ Rentabilidad de las ventas.

Se midió el riesgo operativo, dando prácticamente en todo el período un 10% lo cual es muy favorable ya que indica que se han generado por cada peso de venta, 0.10 centavos de utilidad.

✓ Razones de Endeudamiento o apalancamiento.

La calidad de la deuda es una de las razones importantes dentro de este grupo y de su cálculo se obtuvo como resultado que el 90% del financiamiento total externo corresponden a deudas a corto plazo, lo cual es muy negativo porque la mantiene en un alto riesgo por este concepto.

Para desarrollar el análisis y definir el posicionamiento de la empresa en cuanto al riesgo y la rentabilidad fue necesario elaborar la matriz de riesgo rentabilidad explicada en el capítulo

anterior. Después de dispersar los valores de riesgo y rentabilidad se pudo llegar a la conclusión que la empresa lleva a cabo políticas agresivas de capital de trabajo pues la mayor parte de los puntos se concentran en el cuadrante III, o sea, con alto riesgo y alta rentabilidad, que como establece la matriz, implica que sus políticas han sido tomadas inclinándose por la obtención de altos niveles de rentabilidad descuidando la capacidad de pago empresarial.

La empresa ha desarrollado muy bien su habilidad para generar resultados positivos a partir del uso de sus recursos en las operaciones, pero no ha contado con suficiente inversión corriente para enfrentar las exigencias corrientes. También ha asumido, en alguna medida, políticas conservadoras de riesgo y políticas agresivas de rentabilidad, o sea, la empresa ha preferido la obtención de altos niveles de rentabilidad descuidando la capacidad de pago empresarial, lo cual se evidencia en algunos puntos situados en el cuadrante II.

CONCLUSIONES

La culminación del proceso investigativo le permitió a la autora arribar a las siguientes conclusiones:

1. Los referentes teóricos estudiados permitieron establecer la relación entre el capital de trabajo y las medidas de riesgo y rentabilidad, así como, la necesidad de conocer y aplicar el análisis de su comportamiento en las entidades para contribuir a la toma de decisiones.
2. El procedimiento aplicado integra métodos y técnicas financieras y estadísticas, que permitieron medir importantes variables relacionadas con el riesgo y la rentabilidad del capital de trabajo, de forma consolidada, logrando con ello un mejor entendimiento y aportándole solidez científica a la investigación.
3. Los resultados obtenidos en la aplicación parcial del procedimiento para el análisis integral del capital de trabajo y evaluación de la posición de riesgo y rentabilidad en la corporación CIMEX S.A, Matanzas permitieron brindar a la empresa información relevante que demostró que su capital de trabajo es negativo por lo que no tiene capacidad de liquidar sus obligaciones en el corto plazo con pasivos circulantes, o sea, se trabaja con alto riesgo, sin embargo, su rentabilidad es alta.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Albornoz et al. C.H, & Cuello M.A. (2013). *Administración del capital de trabajo, un enfoque imprescindible para las empresas en el contexto actual*. POLIANTEA, 4(7), 27-51. 2013.
- Angulo et al., Angulo Rangel, F.A, & Bernio Caballero, H.J (2014). *Estrategia de inversión en capital de trabajo aplicadas por las micros, pequeñas y medianas empresas colombianas de comercio textil en el municipio de Maicao*. Dimensión Empresarial.12 (2), 69-82. 2014.
- Castro, M.A. (2012). *La proporción del capital de trabajo en las empresas del sector comercial de la bolsa mexicana de valores y su impacto en la crisis económica de México de 1990 a 2011*. 2012. Casa Abierta al Tiempo.3

- Durán, Y. (2011). *Administración del capital de trabajo: una herramienta financiera para la gerencia de las Pymes tradicionales venezolanas*. Visión Gerencial, 10 (1); 37-56. 2011.
- Enciclopedia. (2009). "Empresa" Enciclopedia de Economía.htm. www.economía48.com. [En línea] 2009. [Citado el: 18 de febrero de 2020.] Copyright © 2006-2009 All rights reserved.
- Espinosa, Chongo Daisy. (2005). *Procedimiento para el análisis del Capital de trabajo*. Tesis presentada en opción al título de Máster en Ciencias Económicas. 2005. Tutorada por la DrC. Nury Hernández de Alba Álvarez. Universidad de Matanzas. Cuba.
- Gestión. (2018). "Empresas de servicios". Gestión.Org - Promonet Comunicaciones S.L. [En línea] <https://gestion.org.htm>. 15 de junio de 2018. [Citado el: 19 de junio de 2019.]
- Gitman et al., Gitman, L.J & Zutter, C.J. (2012). *Principios de Administración Financiera*. México: Pearson Educación. 2012.
- Porlles et al. Loarte, J; Quispe Atunear & Salas Colotar, G. (2013). *Pronóstico Financiero: Métodos Rápidos de estimulación del fondo de maniobra o capital de trabajo*. Red de revistas científicas para América Latina. Industrial Data, 16 (1), 29-36. 2013.
- Selpa et al. A.Y & Espinosa, D. (2009) *La gestión del capital de trabajo como proceso de gestión financiera operativa*. Gestión Joven" Revista de la agrupación joven Iberoamericana de contabilidad y administración de empresas, (4) 1-25. 2009.
- Servaes et al. Servaes, H. & Tufano, P. (2006). *CFO Views on the Importance and Execution of the Finance Function*. 2006.
- Valencia, Herrera H. (2015). *Complementariedad de las inversiones a largo plazo y de Capital de Trabajo antes de oportunidades de negocios y consideraciones de liquidez en países latinoamericanos*. Elsevier España, S.L.U, 2-12. 2015.
- Van Horne et al. J.C & Wachowicz, Jr. J.M. (2010). *Fundamentos de administración financiera*. 8va edición. Prentice Hall Hispanoamericana. Naucalpan de Juárez: Pearson Educación de México. 2010.
- Weston et al. Weston Fred y Brigham Eugene F. (2009). *Fundamentos de Administración Financiera*. S.L.: Editorial Félix Varela, 2009. Décima

DATOS DE LOS AUTORES

MIDORYS PÉREZ CUELLAR

Licenciada en Contabilidad y Finanzas, profesora Asistente, del Departamento de Contabilidad y Finanzas de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de Matanzas. Se desempeña en la disciplina Finanzas en la carrera Contabilidad y Finanzas, cuenta con 9 años de experiencia en la Educación Superior.

SANDRA HAYDEE POEY DOMENECH

Licenciada en Educación, carrera Economía, Máster en Educación Superior (Mención Didáctica en Educación Superior), profesora Auxiliar del Departamento Contabilidad y Finanzas de la

Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de Matanzas. Coordinadora de la carrera Licenciatura en Educación .Economía. Se desempeña en la disciplina Finanzas de la carrera Contabilidad y Finanzas, cuenta con 22 años de experiencia en la Educación Superior.

Conflictos de intereses

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

Fecha de recepción: 15 de agosto de 2022

Fecha de aceptación: 5 de septiembre de 2022

Fecha de publicación: 5 de octubre de 2022

Análisis de las decisiones financieras de los negocios familiares en tiempos de pandemia: Caso Quevedo

Artículo
arbitrado

Analysis of financial decisions of family businesses in times of pandemic: Quevedo case

MARIELA ANDRADE ARIAS¹

 <http://orcid.org/0000-0003-1709>

JESSICA PONCE ORDOÑEZ²

 <http://orcid.org/0000-0001-6140-1420>

STEVEN VIZUETA SILVA³

 <http://orcid.org/0000-0003-3550-6936>

Universidad Técnica Estatal de Quevedo. Ecuador.

mandrade@uteq.edu.ec¹, jponce@uteq.edu.ec²

svizueta@uteq.edu.ec³

RESUMEN

El objetivo de esta investigación es analizar las decisiones financieras que han tomado los negocios familiares en tiempos de pandemia; para ello se consideró una metodología con enfoque cuali-cuantitativo de tipo descriptivo transversal con diseño no experimental, se seleccionó una muestra de 84 encuestados que contaban con negocios dentro del cantón Quevedo; se aplicó la técnica de encuesta, el método de aplicación de la encuesta fue digital mediante un formulario de Google, las mismas que fueron tabuladas en el software PAJEK. Los resultados indican que los negocios sufrieron una disminución de los ingresos económicos en 53% ya que el 43% de los negocios experimentaron reducción en sus ventas entre 30% al 50% y un 49% de los negocios redujeron sus ventas entre 10% al 30%; tan solo el 36% de los negocios familiar tuvieron acceso a financiamiento bancario, un 9% lograron solventar la dificultad adquiriendo préstamos con proveedores; por último, los negocios implementaron tecnología con acceso a redes tal como la App de mensajería de WhatsApp con un 65% seguido de la red social Facebook con 38% también el uso de Delivery en 49%.

Palabras claves: crisis, PyMEs, finanzas, economía, desarrollo

Código JEL: M 41 Contabilidad

Citar como (APA):

Andrade Arias, M. & Otros. (2022) Análisis de las decisiones financieras de los negocios familiares en tiempos de pandemia: Caso Quevedo. *Revista Cubana De Finanzas Y Precios*, 6 (4), 22-35. Consultado de http://www.mfp.gob.cu/revista/index.php/RCFP/article/view/04_V6N42022_MAAyOtros

ABSTRACT

The objective of this research is to analyze the financial decisions that family businesses have made in times of pandemic; For this, a methodology with a qualitative-quantitative approach of a descriptive cross-sectional type with a non-experimental design was considered, a sample of 84 respondents who had businesses within the Quevedo canton was selected; The survey technique was applied, the survey application method was digital using a Google form, the same ones that were tabulated in the PAJEK software. The results indicate that the businesses suffered a decrease in economic income by 53% since 43% of the businesses experienced a reduction in their sales between 30% to 50% and 49% of the businesses reduced their sales between 10% to 30 %; only 36% of family businesses had access to bank financing, 9% managed to solve the difficulty by acquiring loans from suppliers; Lastly, businesses implemented technology with access to networks such as the WhatsApp messaging App with 65% followed by the social network Facebook with 38%, as well as the use of Delivery at 49%.

Keywords: crisis, SMEs, finance, economics, development

INTRODUCCIÓN

Las medidas tomadas a nivel global para contener la propagación Covid-19 tienen efectos obvios sobre la actividad económica. Miles de empresas alrededor del mundo han cerrado sus puertas o reducido significativamente sus operaciones, mientras que otras han logrado adaptarse, al menos temporalmente. Entre los sectores más afectados destacan los servicios turísticos, cuyo formato de consumo implica una experiencia presencial. (CAF, 2020)

En el mundo las empresas son la columna vertebral de la economía, ya que contribuyen al desarrollo de la misma, originando más puestos de trabajo, entre otros beneficios que favorecen a la humanidad. Sin embargo, a consecuencia de la COVID – 19, un factor externo que jamás se vio venir, afectó considerablemente a las empresas alrededor del mundo. Los gobiernos tomaron medidas como la reducción de la movilidad de individuos y etapas de confinamientos que llevó a la paralización de la actividad económica de numerosos sectores e industrias, así como el empleo de miles de individuos, bien por cese definitivo o cese temporal (Araújo Vila, 2020).

Al pasar los años Ecuador es uno de los países que ha pasado por varias crisis económicas. Sin embargo, en la actualidad la pandemia de la COVID – 19, ha traído la peor crisis económica en toda la historia y que ha causado mayor impacto económicamente. Las microempresas quedaron expuestas a un mayor riesgo de liquidez frente a la emergencia sanitaria por el covid-19 (Vera Ortiz, Vera Barzola, & Parrales Poveda, 2020). La pandemia ha afectado en el país a varios sectores lo que ha producido una inestabilidad financiera no solo en las empresas sino también a miles de familias que buscan generar recursos.

A causa del confinamiento que se empleó en todas las ciudades del país, las empresas se vieron afectadas al ver la reducción de sus ventas y no obtener los ingresos

esperados, muchas de ellas realizaron despidos de su personal laboral, otras disminuyeron el salario de sus trabajadores, buscando una solución para sobrellevar la crisis. Con la paralización de las actividades en el Ecuador muchas empresas tuvieron que tomar decisiones que las llevase a alejarse de la crisis y abordar los desafíos económicos, trazados por la crisis sanitaria (Sarmiento Espinoza, Luna Altamirano, Lituma, & Gualpa Urgiles, 2021). Las microempresas, PYMES y grandes empresas se vieron obligadas a buscar soluciones que les contribuya ante un gran riesgo.

En la ciudad de Quevedo existen grandes, medianas y pequeñas empresas que tratan de sobrevivir en el mercado día a día, el riesgo que han tenido durante la crisis sanitaria ha sido difícil, ya que, por falta de ingresos, incumplimiento de contratos, reducción de ventas e incluso cierre de empresas ha afectado al desarrollo de las empresas y el mismo puede empeorar dicha situación. Así mismo para familias quevedeña que tienen pequeños negocios o emprendimientos y necesitan tomar buenas decisiones financieras ante la pandemia para salir del desequilibrio que mantienen. Por tanto, el objetivo de este estudio es analizar las decisiones económicas y financieras que las empresas familiares han tomado para poder solventarse en tiempos de pandemia.

DESARROLLO

La crisis generada por la pandemia global del Covid-19 ya es una realidad en América Latina, su esparcimiento y las medidas para contener el contagio están provocando una disrupción sin precedentes en los mercados y los negocios. Las empresas deben responder y acelerar sus planes de contingencia, pensando que las acciones y decisiones que se tomen hoy pueden cambiar definitivamente el curso del negocio. Ante una emergencia global, que genera tal volatilidad e incertidumbre en los mercados, es importante que los negocios sean proactivos en evaluar sus capacidades de hacer frente a la disrupción desde un punto de vista operativo y financiero. (Deloitte, 2021).

Ante esta situación, es necesario tomar medidas dirigidas a enfrentar la reducción del ingreso de los hogares y a mitigar el deterioro del sistema productivo de cada país. Se deben tomar acciones para que los agentes económicos cuenten con suficiente liquidez, para que los deudores del sistema financiero continúen siendo sujetos de crédito, para asegurar que las instituciones financieras sigan prestando los servicios con la calidad debida y para asegurar la adecuada y continua prestación de los servicios financieros. (CAF, 2020)

Para (Cevallos Mero, Monar Merchan, & Cevallos Aguayo, 2022) en su estudio de estrategias financieras y operativas en reactivación Empresarial en tiempos de crisis- Escenario post covid-19. Caso pymes indican que El gran impacto social y económico que recibió el país, obliga a la búsqueda de alternativas y soluciones para superar esta crisis en el sector empresarial y más que nada en las PYMES, con un plan de acción estratégico financiero y de gestión operativa, de necesaria aplicación y que permitan despuntar hacia ese desarrollo sostenible que favorecería a sector productivo empresarial; con la generación de valor agregado a la producción de bienes y servicios, con los cambios tecnológicos y conocimiento dado por la investigación científica, la reactivación laboral con empleos dignos e inclusive con nuevos emprendimientos, aplicación de estrategias financieras

y contables como es el caso de refinanciamientos, titularización de Activos, aplicación contable apoyados en la normatividad internacional NIIF, entre otros.

En el documento técnico de los autores (Rodríguez & Oconitrillo, 2021) sugieren estrategias financieras y operativas para administrar el impacto económico y social generado por el COVID-19 y así mitigar y superar la crisis con éxito en base a planificación financiera enfocada en: Administración de los activos productivos, administración de los activos improductivos, movilización de ahorros y otras fuentes de financiamiento, los aportes de capital de los miembros y de capital institucional, Ingresos financieros y los costos vinculados a la calidad de los activos, administración de costos financieros, administración de gastos operativos, proyección de resultado neto.

En el estudio Estrategias financieras frente a la crisis por COVID-19 para la reactivación económica de las microempresas del Cantón La Libertad, Provincia de Santa Elena año 2020. La autora (Lucas Vizñay, 2021) expone que las microempresas debieron adoptar estrategias como un primer paso para su reactivación, una de las exigencias más urgentes de los microempresarios se centraba en tener acceso a la liquidez, siendo la forma más práctica y común, el financiamiento con microcréditos que les permitieran incrementar sus capitales de trabajo y cumplir en la medida de lo posible sus obligaciones pendientes con proveedores y/o trabajadores.

En el estudio Fórmula estratégica empresarial para pymes en Ecuador ante la COVID-19 de los autores (Useche, Vásquez, Salazar, & Ordóñez, 2020) indican cuatro estrategias interactivas para preservar la salud y adecuar sus acciones a la tecnología, estimular la capacidad de rápida adaptación ante adversidades e insertar su direccionamiento con los objetivos de desarrollo sostenible. Basado en lo expuesto, de acuerdo con las características de las pymes y con el entorno que estas afrontan se han diseñado cuatro estrategias empresariales, que conjuntas hacen una fórmula estratégica, denominada: 4Re, idónea en momentos de la covid-19, a saber: 1) reinversión organizacional desde los Objetivos de Desarrollo Sostenible, 2) reconversión del *marketing* tradicional al *marketing* digital, 3) resiliencia organizacional y 4) resguardo de la salud.

Según (Buitrago & Zapata, 2020) en su estudio del Análisis sectorial de estrategias financieras y comerciales de las Pymes del sector de alimentos en la ciudad de Ibagué en Colombia exponen que se analizaron las diferentes estrategias comerciales y financieras; parte de estas estrategias fue robustecer sus líneas de atención al cliente por medio de llamadas, desempolvar bases de datos antiguas y retomar publicidad por medios tecnológicos, además de la diversificación de productos y servicios, nuevos métodos de atención y servicios personalizados; en relación a estrategias financieras ha sido muy importante el manejo del presupuesto como una herramienta de planificación financiera, este instrumento ha sido útil a las Pymes para evaluar sus Ingresos y Gastos, les ha permitido invertir en los productos más necesarios y han minimizado gastos con menor relevancia para su funcionamiento, se han creado Pymes austeras que están dando resultados significativos para lograr mantener nóminas y lo más importante seguir en el mercado.

En relación con la forma de realizar las operaciones comerciales; las Pymes han afrontado el reto de una manera positiva accediendo a los medios digitales, lo que les permitió desarrollar estrategias tecnológicas como medio de publicidad y comercialización de sus productos lo que a su vez generó nuevos clientes, mantuvo el mercado, marco tendencias, y abrió nuevos panoramas empresariales y métodos de comercialización de alimentos. (Buitrago & Zapata, 2020)

En el estudio Estrategias financieras aplicadas por el comercio autónomo Alajuela frente al impacto económico por covid-19, Portoviejo de los autores (Galarza & Mendoza, 2022) indican que

como resultados se pudo obtener que el comercio autónomo de la calle Alajuela de la ciudad de Portoviejo abarca mayormente a los comerciantes informales de varios sectores económico – productivos, cuya regulación la realiza el gobierno autónomo descentralizado municipal del cantón Portoviejo, pues los comerciantes no están obligados a ser parte de organizaciones gremiales, a llevar contabilidad y otros. Al respecto se pudo concluir que una de las estrategias financieras más aplicadas por el comercio autónomo de la calle Alajuela fue la utilización de las redes sociales para ofrecer y consecuentemente entregar el producto o servicio a domicilio, considerando la reinversión de la ganancia obtenida como capital de operación.

Metodología

Se utilizó una metodología cuali-cuantitativa porque recoge información a partir de preguntas formuladas tomando en cuenta criterios de expertos, y que permitirá ofrecer información cuantificada a través de gráficas estadísticas que describan el fenómeno investigado (Rodríguez Rivadeneira, 2015).

La encuesta se realizó por medio de un muestreo no probabilístico por conveniencia (Laguna Laguna, Espinoza Torres, Martínez Mena, Meléndez, & Soto García, 2021) donde se seleccionó una muestra de 84 encuestados que contaban con negocios dentro del cantón Quevedo. Con el propósito indicado, este instrumento se estructuró con 25 preguntas, organizado en 8 preguntas para la caracterización del sujeto de estudio, y 17 preguntas para el estudio de los aspectos relacionados con las decisiones, potencial financiero y modelos de negocios de las empresas familiares en tiempos de pandemia. El método de aplicación de la encuesta fue digital mediante un formulario de Google las mismas que fueron tabuladas en el software PAJEK.

A continuación, se determina el algoritmo de análisis de redes que se va a aplicar para el presente caso y se prepara el conjunto de datos, en un archivo .net que permite la construcción de la red y su respectiva visualización, que será procesado y visualizado mediante el software de análisis de redes sociales Pajek. A continuación, se describen con detalle cada una de las partes mencionadas.

Clasificación de las redes

Los datos obtenidos en las encuestas se analizaron mediante el Análisis de Redes Sociales. Para el efecto, se crearon tres redes (potencial financiero, crisis sanitaria y modelos de negocios) con el fin de conocer las relaciones que tienen los modelos de negocios mediante el algoritmo de Kamada Kawai. Este algoritmo permite posicionar los nodos de un grafo para minimizar el número de posibles aristas que se cruzan ofreciendo una visualización sencilla de redes grandes cuya principal característica radica en que el equilibrio del gráfico está vinculado a cada característica individual (Chabot & Bertrand, 2021).

Nodos de las redes

Las redes se conforman por nodos y relaciones que se encuentran conectados entre si (Giuseppe Castellano, Cerqueti, & Franceschetti, 2021). Los nodos representan las características del objeto de estudio y las relaciones son los nexos que existen entre los nodos (Cinelli, 2021). En la creación de las redes se describieron variables como: motivo del negocio, personas que lo conforman, parroquia, número de personas que laboran, sector comercial, tipo de afectación por COVID 19, tipo de apoyo recibido por la emergencia sanitaria, porcentaje de reducción de ventas,

tipos de redes sociales usadas para las ventas, formas de préstamos, acciones para enfrentar la crisis sanitaria, planes futuros del negocio y tipo de registros transaccionales.

Archivo .Net

Para utilizar la metodología del Análisis de Redes Sociales es necesario construir un archivo cuya extensión se identifica con .Net (Zambrano Santos, Navajas Romero, & Ceular Villamandos, 2020) que contiene la descripción de los nodos que representan las características de las variables y el total de los nodos. A continuación, en el apartado de *Edges* (relaciones) se realizan los enlaces entre nodos que conforman la red. En este punto es necesario utilizar una herramienta de software para aplicar el algoritmo de Kamada Kawai y poder visualizar la red (Portal & Paneque, 2018).

Visualizar Redes

Pajek fue utilizado para aplicar el algoritmo de Kamada Kawai y visualizar las redes. Pajek permite tener una mejor visualización de las redes con grandes volúmenes de datos (Portal & Paneque, 2018) mientras que el algoritmo de Kamada Kawai facilita su interpretación (Smyrnova Trybuslka, Morze, Kunsminka, & Kommer, 2018).

Analizar Redes

El análisis de redes sociales (SNA) es un proceso de análisis cuantitativo y cualitativo de una red social. El SNA mide y mapea el flujo de relaciones y los cambios en las relaciones entre las entidades que poseen conocimiento. Las entidades simples y complejas incluyen sitios web, computadoras, animales, humanos, grupos, organizaciones y naciones. Existe una serie de métricas para entender las redes y sus actores, las cuales ayudan a determinar la importancia y el rol de un actor en la red. Las más usadas se clasifican en métricas de centralidad y poder, y métricas de grupos. Mediante las métricas y los métodos actuales, los datos de la red pueden ser organizados y analizados para capturar los diversos procesos que ocurren en diferentes niveles de análisis. En este análisis de redes sociales se considera la centralidad, cercanía, intermediación y la densidad de la red (Lianlong, Lijiao, Xinyu, & Dong, 2021). A continuación, el conjunto de métricas con las que se va a realizar el estudio.

Centralidad de cercanía (en inglés, *closeness centrality*): Son nodos que, a pesar de tener pocas conexiones, sus arcos permiten llegar a todos los puntos de la red más rápidamente que desde cualquier otro punto. Representan una excelente posición para monitorear el flujo de información de toda la red (Daolin Xu & Zhang, 2021). Centralidad de Intermediación (en inglés, *Betweenness centrality*): es un indicador de la centralidad de la red. Es igual al número de caminos más cortos de todos los vértices a todos los otros que pasan a través de ese nodo. Un nodo con alto *betweenness centrality* tiene una gran influencia en la transferencia de los nodos a través de la red, asumiendo que cada nodo transfiere siguiendo los caminos más cortos (Lee, Lee, Min Oh, & Kahng, 2021). Densidad es el número total de relaciones existentes dividido por el total posible de la red. Evidenciaremos a continuación los resultados en las siguientes figuras y tablas.

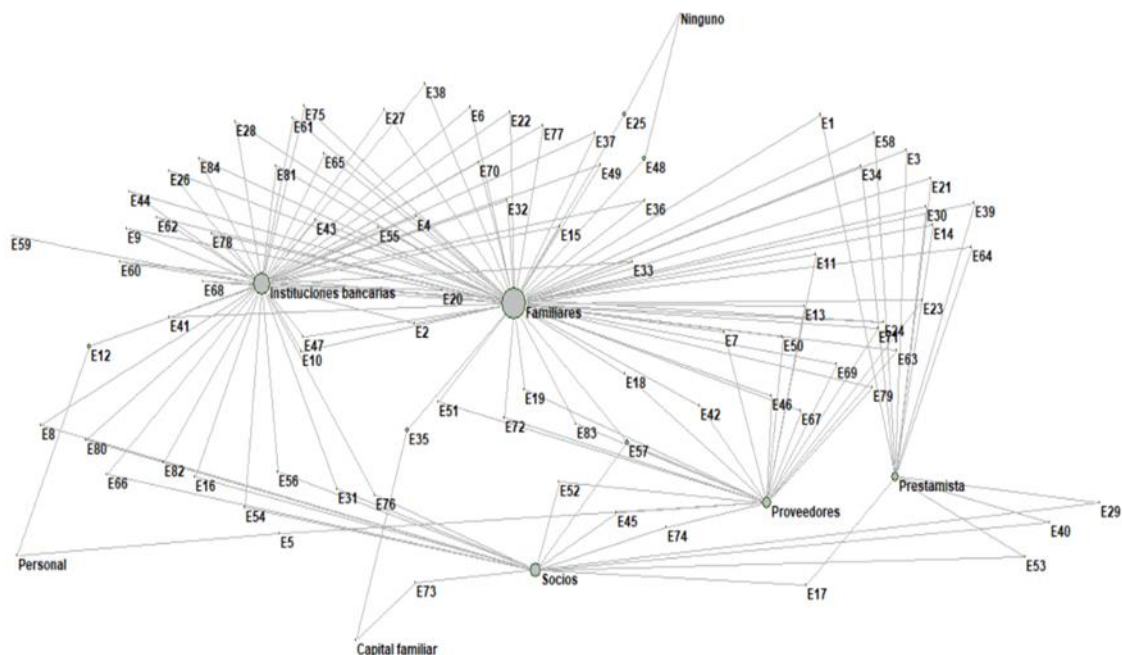


Figura 1. Red tipo financiamiento de los negocios

Nota: La figura representa la relación que existe entre las variables para crear la red tipo de financiamiento de los negocios usando el algoritmo de Kamada Kawai donde las variables con mayor relación en la red son: Negocios familiares, Financiamiento con instituciones bancarias y Financiamiento con proveedores.

Tabla 1.Red tipo de financiamiento de los negocios

Indicador	Variables	Impacto en el nivel de tipo de financiamiento de los negocios	Interacción en el tipo de financiamiento de los negocios	Enlaces en el tipo de financiamiento de los negocios
0	Negocios con socios	18	38,89%	10,84%
1	Negocios familiares	64	65%	62,18%
6	Financiamiento con instituciones bancarias	45	49,46%	30,38%
5	Financiamiento con Proveedores	22	39,22%	9,84%
Densidad de la red	,01%			

En la tabla 1. Se puede visualizar que los negocios familiares con el 65% de interacción entre las variables de la red realizan su financiamiento por medio de instituciones bancarias que representa el 30,38% de enlaces en comparación al financiamiento realizado con proveedores que tiene un 9,84% en la realización de los tipos de financiamiento para los negocios. La densidad de la

red representa el 4,01% lo que significa que las variables para el tipo de financiamiento de los negocios tienen correspondencias entre sí.

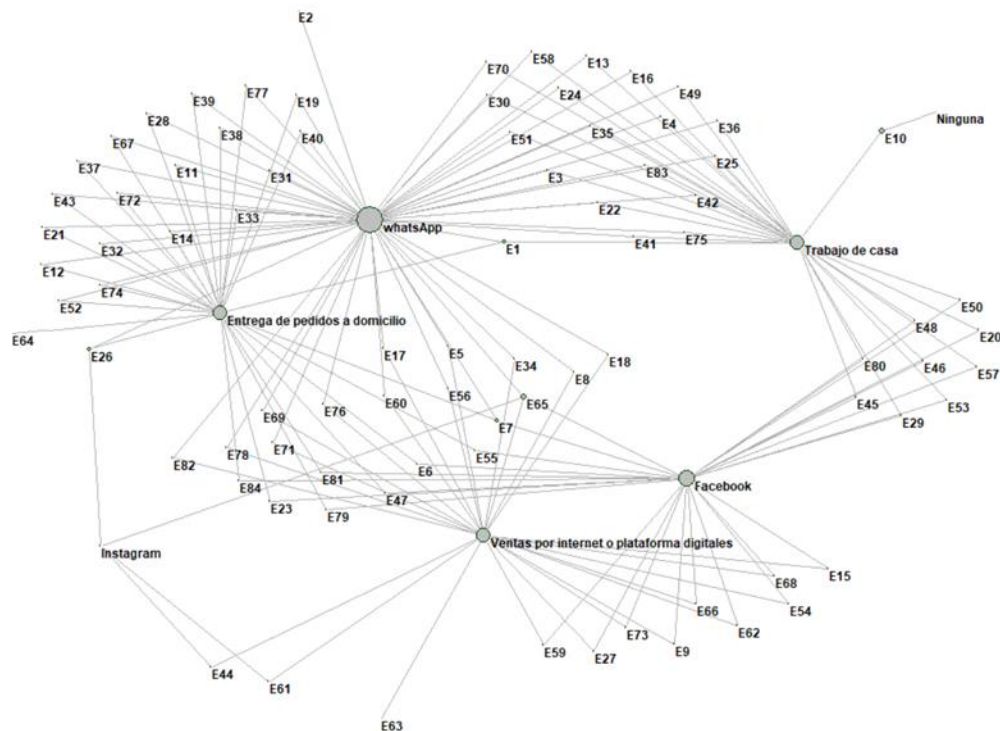


Figura 2. Red estrategias de negocios en tiempos de pandemia

Nota: La figura representa la relación que existe entre las variables para crear la red estrategias de negocios en tiempos de pandemia usando el algoritmo de Kamada Kawai donde las variables con mayor relación en la red son: Red social de WhatsApp, estrategias de entrega a domicilio y estrategia de trabajos desde casa.

Tabla 2. Red Estrategias de negocios en tiempo de pandemia

Indicador	Variables	Impacto	Interacción	Enlaces
88	Red social de Facebook	18	38,89%	10,84%
89	Red social de <i>WhatsApp</i>	64	65,00%	62,18%
86	Estrategias de entrega de pedidos a domicilio	45	49,46%	30,38%
85	Estrategias de trabajo desde casa	29	41,67%	19,27%
Densidad de la red	4,11%			

La tabla 2 muestra que la variable con mayor impacto para las estrategias de negocios en tiempo de pandemia es la red social de WhatsApp con un valor de 64 que representa el 65% a diferencia de la red social de Facebook que tiene un 38,89% de interacción con las variables de las estrategias de negocios aplicados en tiempos de pandemia. Las estrategias de entrega a domicilio es la más

usada con el 49,46% de interacción a relación de la estrategia de trabajo desde casa con el 41,67%. La densidad de la red es de 4,11% lo que significa que las variables de concentración de los negocios se corresponden una de otras.

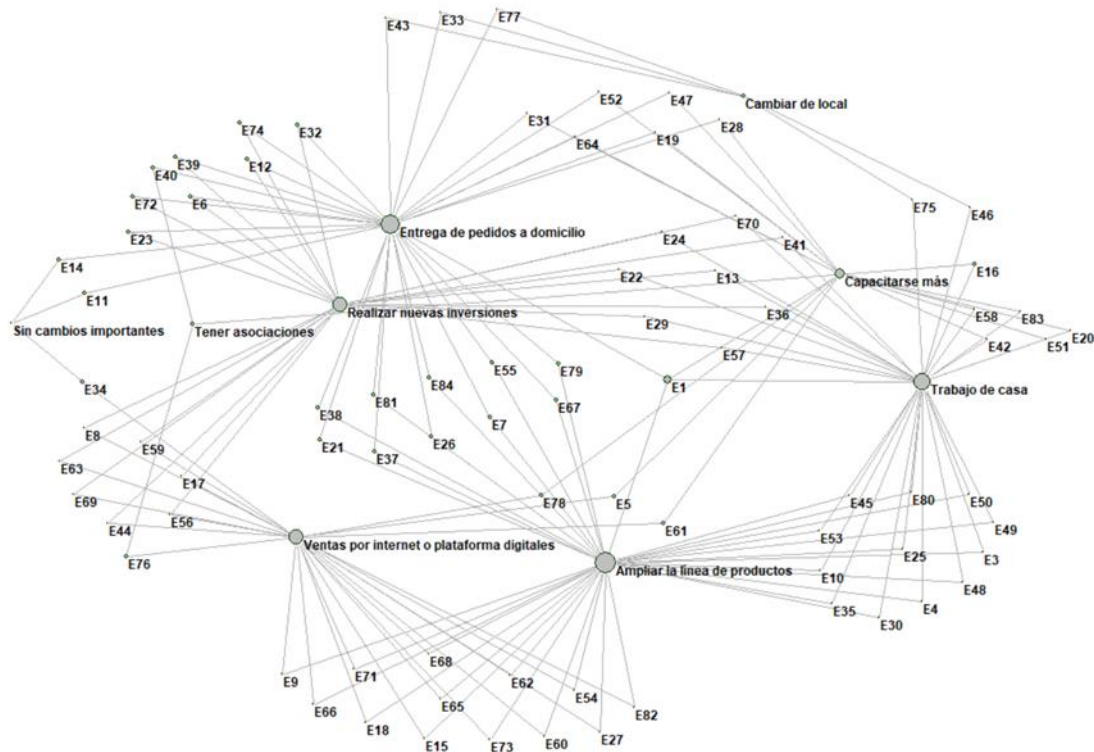


Figura 3. Red modelo de negocios

Nota: La figura representa la red crisis sanitaria aplicando el algoritmo de Kamada Kawai donde los nodos con mayor relación en la red son: Trabajo desde casa, entre de pedidos a domicilio, ventas por internet o plataformas digitales, ampliar la línea de productos.

Tabla 3. Red modelo de negocios

N	Nodos	Impacto en Modelo de Negocios	Cercanía	Intermediación
85	Trabajo desde casa	29	42,26%	24,73%
86	Entrega de pedidos a domicilio	30	43,49%	30,37%
87	Ventas por internet o plataformas digitales	25	38,64%	17,77%
89	Ampliar la línea de producto	36	44,79%	34,14%
Densidad de la red	3,88%			

La tabla 3 detalla los valores que tienen los nodos en cada uno de los indicadores. Los negocios para enfrentar la crisis sanitaria han tenido que realizar trabajos desde casa con un 42,26% en relación a la realización de entrega de pedidos a domicilio con un 43,49% y efectuar ventas por internet o plataformas digitales 38,64%. Los negocios tienen como planes futuros ampliar la línea

ingresos. Los indicadores exponen que como consecuencia de la pandemia las ventas se redujeron del 10% al 30% en un 40,95% y del 30 al 50% en 43,58%.

CONCLUSIONES

El distanciamiento social paralizó completamente las actividades transaccionales perjudicando el desarrollo empresarial tanto a nivel mundial como a nivel del Ecuador. Otra de las dificultades que se generó a partir del aislamiento obligatorio de los ciudadanos fueron las plazas de trabajo relacionados con la oferta de bienes de consumo y bienes suntuarios lo que debilitó el ingreso familiar impactando en las compras de bienes provocando una afectación a la producción de las empresas de las provincias del Ecuador. Como respuesta a la crisis sanitaria alguno de los negocios familiares emplearon modelos alternativos de negociar dinamizando la economía de varias ciudades del país, adaptándose a las nuevas normalidades de trabajar instaurando empresarios con mayor nivel de sostenibilidad de los negocios.

- Las empresas se han encontrado frente a la compleja tarea de gestionar simultáneamente lo que está cerca, las dificultades financieras y operacionales provocadas por el shock de oferta y demanda, y lo que está lejos, el incierto porvenir que está por llegar. El análisis de los datos obtenidos mediante la técnica empleada ha permitido conocer las decisiones que se han tomado para poder mantener la evolución de los negocios, obligándoles a reinventarse para adaptarse a la crisis originada por la COVID-19.
- En un primer escenario, las empresas han hecho evolucionar su portafolio de productos y servicios para adaptarlo a las características de una nueva realidad afectada por las restricciones en cuanto a la proximidad física, ya que una parte significativa de los negocios familiares en la ciudad de Quevedo pertenecen al sector del comercio, seguido de la alimentación. La mayor cantidad de estos negocios se ubican en la parroquia urbana de Quevedo. Durante la crisis sanitaria, los negocios sufrieron una disminución de los ingresos económicos en 53% ya que el 43% de los negocios experimentaron reducción en sus ventas entre 30% al 50% y un 49% de los negocios redujeron sus ventas entre 10% al 30%
- Otra de las situaciones que se generó fue la reducción de apoyo económico y facilidades de crédito por parte de las entidades financieras tanto a los negocios familiares como a las empresas afectando los resultados de las ventas, ocasionando que las fuentes de financiamiento se dificulten por la disminución del ingreso por parte de los consumidores, estos resultados evidencian que tan solo el 36% de los negocios familiares tuvieron acceso a financiamiento bancario y un 9% lograron solventar la dificultad adquiriendo préstamos de proveedores, así como también tuvieron que ajustar y reducir los gastos para poder sostener sus negocios.
- Por última parte la tecnología ha pasado de ser un futurible a convertirse en una realidad, ya que los negocios decidieron adoptar herramientas de ventas y promoción que se encuentran disponibles en el Internet tal como la App de mensajería de WhatsApp con un 65% seguido de la red social Facebook con 38% también el uso de Delivery en 49%.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Araújo Vila, N. (2020). *Repercusión económica mundial de la Pandemia del COVID - 19. Análisis de sectores más afectados*. *Quipukamyok*, 28(57), 85-93. doi:: <http://dx.doi.org/10.15381/quipu.v28i57.17903>
- Buitrago, L., & Zapata, C. (11 de 2020). *Repository Uniminuto*. Recuperado el 10 de 2021, de Análisis sectorial de estrategias financieras y comerciales de las Pymes del sector de alimentos en la ciudad de Ibagué.: <https://repository.uniminuto.edu/bitstream/10656/12039/1/PROYECTO%20DE%20GRADO%20LIZETH%20BUITRAGO.pdf>
- CAF. (13 de 04 de 2020). *Gestión del impacto del COVID-19 en el sector financiero*. Recuperado el mayo de 2022, de Banco de desarrollo de América Latina: <https://www.caf.com/es/conocimiento/visiones/2020/04/gestion-del-impacto-del-covid-19-en-el-sector-financiero/>
- CAF. (15 de 04 de 2020). *Gestionar pymes en tiempos de pandemia*. Recuperado el 06 de 2021, de Banco de desarrollo de América Latina: <https://www.caf.com/es/conocimiento/visiones/2020/04/gestionar-pymes-en-tiempos-de-pandemia/>
- Cevallos Mero, J., Monar Merchan, C., & Cevallos Aguayo, M. (2022). *Estrategias financieras y operativas en reactivación empresarial en tiempos de crisis-escenario post covid-19*. Caso pymes. *Sapientiae*. Recuperado el 06 de 2022, de <https://publicacionescd.uleam.edu.ec/index.php/sapientiae/article/view/309/494>
- Chabot, M., & Bertrand, J.-L. (2021). *Complexity, interconnectedness and stability: New perspectives applied to the European banking system*. *Journal of Business Research*, 129, 784-800. doi:<https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2019.09.046>.
- Cinelli, M. (2021). *Ambiguity of network outcomes*. *Journal of Business Research*, 129, 555-561. doi:<https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2020.02.031>.
- Daolin Xu, G. Y., & Zhang, H. (2021). Closeness-centrality-correlation for detecting interdependencybetween coupled systems. *World Scientific Publishing Company*, 35(19), 1-17.
- Deloitte. (2021). *Atendiendo el impacto financiero del COVID-19*. Deloitte, 1. Recuperado el mayo de 2022, de <https://www2.deloitte.com/ec/es/pages/about-deloitte/articles/atendiendo-el-impacto-financiero-del-covid-19.html>
- Galarza, C., & Mendoza, M. (2022). *Estrategias financieras aplicadas por el comercio autónomo Alajuela frente al impacto económico por covid-19*, Portoviejo. *Digital Publisher*. Recuperado el 06 de 2022
- Giuseppe Castellano, N., Cerqueti, R., & Franceschetti, B. (2021). *Evaluating risks-based communities of Mafa companies: a complex networks perspective*. *Review of Quantitative Finance and Accounting*, 57(4), 1463-1486.
- Laguna Laguna, O., Espinoza Torres, M., Martínez Mena, E., Meléndez, D., & Soto García, C. (2021). *Fuentes de financiamiento en empresas del sector turismo del municipio de León*. *Revista Científica Apuntes de Economía y Sociedad*, 2(1), 37-45. doi:<https://doi.org/10.5377/aes.v2i1.12112>

- Lee, J., Lee, Y., Min Oh, S., & Kahng, B. (2021). *Betweenness centrality of teams in social networks*. *Chaos: An Interdisciplinary Journal of Nonlinear Science*. doi: <https://doi.org/10.1063/5.0056683>
- Lianlong, M., Lijiao, Y., Xinyu, J., & Dong, H. (2021). *Analysis of business interruption risk factors of Chinese enterprises during flood disasters based on social network analysis*. *Climate Risk Management*, 33, 1-10. doi: <https://doi.org/10.1016/j.crm.2021.100353>
- Lucas Vizñay, V. (08 de 2021). *REPOSITORIO UPSE*. Recuperado el 03 de 2022, de Estrategias financieras frente a la crisis por COVID-19 para la reactivación económica de las microempresas del cantón La Libertad, provincia de Santa Elena año 2020: <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/6246/1/UPSE-TCA-2021-0114.pdf>
- Meghanathan, N. (2017). *Acomputationally lightweight and localized centrality metric in lieu of betweenness centrality for complex network analysis*. *Vietnam J Comput Sci*, 4(1), 23-38. doi:10.1007/s40595-016-0073-1
- Portal, S. G., & Paneque, D. B. (2018). *Identificación de patrones de comportamiento informativo en los textos mediante el Análisis de Redes Sociales*. *E-Ciencias de la Información*, 8(1), 1-25.
- Rodríguez, A., & Oconitrillo, R. (05 de 2021). *WOCCU*. Obtenido de Estrategia financiera para mitigar el impacto de la crisis del Covid-19: https://www.woccu.org/documents/Estrategia_financiera_para_mitigar_el_impacto_de_la_crisis_del_Covid-19
- Sarmiento Espinoza, W. H., Luna Altamirano, K. A., Lituma, M., & Gualpa Urgiles, J. P. (2021). *Reactivación económica en el sector artesanal de la pequeña industria en la ciudad de Cuenca-Ecuador por la emergencia sanitaria*. *Dominio de las ciencias*, 7(2), 162-179.
- Smyrnova Trybuslka, E., Morze, N., Kunsminka, O., & Kommer, P. (2018). *Mapeo y visualización: ejemplos seleccionados de redes de investigación internacionales*. *Revista de Información, Comunicación y Ética en la Sociedad*, 16(4), 381-400. doi: <https://doi.org/10.1108/JICES-03-2018-0028>
- Useche, M., Vásquez, L., Salazar, F., & Ordóñez, M. (10 de 2020). *Fórmula estratégica empresarial para pymes en Ecuador ante la covid-19*. Universidad & Empresa. Obtenido de <https://revistas.urosario.edu.co/xml/1872/187265084007/html/index.html>
- Vera Ortiz, J. G., Vera Barzola, A. X., & Parrales Poveda, M. L. (2020). *Crisis económica del Ecuador: una mirada al sector Microempresarial Post COVID -19*. *Revista científica multidisciplinaria*, 4(4), 1-14.
- Zambrano Santos, Z., Navajas Romero, V., & Ceular Villamandos, N. (2020). *Los emprendimientos y perspectivas de financiación: análisis bibliométrico*. *Espacios*, 41(3), 27.

DATOS DE LOS AUTORES

MARIELA ANDRADE ARIAS

Doctora en Ciencias Económicas, ingeniera en administración de Empresas. Profesora titular de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo. Los Ríos. Ecuador

JESSICA PONCE ORDOÑEZ

Magister en Seguridad Informática, Ingeniera en Sistemas Profesora no titular Universidad Técnica Estatal de Quevedo. Los Ríos. Ecuador

STEVEN VIZUETA SILVA

Magister en Economía y Dirección de Empresas, Ingeniero en Negocios Internacionales Profesor no titular Universidad Técnica Estatal de Quevedo .Los Ríos Ecuador

Conflictos de intereses

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

Fecha de recepción: 15 de agosto de 2022

Fecha de aceptación: 5 de septiembre de 2022

Fecha de publicación: 5 de octubre de 2022

Concepción de cadena de valor de las producciones agroalimentarias en Cuba para la seguridad alimentaria

Artículo
arbitrado

Conception of the value chain of agri-food productions in Cuba for food security

 SILVIO DAVID GUTIÉRREZ PÉREZ
<http://orcid.org/0000-0002-8338-1018>

Ministerio de Finanzas y Precios.
silvio.gutierrez@mfp.gob.cu

RESUMEN

Cuba ha realizado progresos considerables en la implementación de la Agenda 2030, los procesos agroindustriales son complejos pero decisivos para que nuestro país alcance los propósitos de Plan nacional de Soberanía y Nutrición Alimentaria y un desarrollo económico sostenible y socialista, de ahí que nuestro objetivo sean las cadenas de valor, lograr su perfeccionamiento y por ende un incremento en la producción de alimentos

Palabras claves: cadena de valor, perfeccionamiento, incremento

Código JEL: M 41 Contabilidad

Citar como (APA):

Gutiérrez Pérez, S. D. (2022) Concepción de cadena de valor de las producciones agroalimentarias en Cuba para más seguridad alimentaria. *Revista Cubana De Finanzas Y Precios*, 6 (4), 36-56. Consultado de http://www.mfp.gob.cu/revista/index.php/RCFP/article/view/05_V6N42022_SDGP

ABSTRACT

Cuba has made considerable progress in the implementation of the 2030 Agenda, agro-industrial processes are complex but decisive for our country to achieve the purposes of the National Food Sovereignty and Nutrition Plan and sustainable and socialist economic development, hence our objective is the value chains, achieve their improvement and therefore an increase in food production

Keywords: value chain, improvement, increase

INTRODUCCIÓN

En el Proyecto de Plan Estratégico para Cuba (2021-2024) presentado por la Junta Ejecutiva del Programa Mundial de Alimentos en el Segundo período de sesiones ordinario en Roma, entre los días 16 y 20 de noviembre de 2020 se señala.

Cuba ha realizado progresos considerables en la implementación de la Agenda 2030. El país está a la vanguardia de la cooperación Sur-Sur y triangular en las esferas de la salud, la educación, el deporte, la cultura y la gestión de actividades en casos de desastre, principalmente en la región del Caribe.

Sin embargo, es necesario fortalecer las capacidades en lo relativo a la coordinación interinstitucional e intersectorial; el sistema nacional de estadísticas; las competencias técnicas, metodológicas y de planificación; la participación activa de la población; la gestión de riesgos múltiples y la logística". (FAO 2020)

Se reconoce que los procesos agroindustriales son complejos y de difícil previsión, pero a la vez, decisivos para que en nuestro país se alcancen los propósitos del Plan Nacional de Soberanía y Nutrición Alimentaria y un desarrollo económico sostenible y socialista. Aproximarse al estudio de las cadenas de valor que caracterizan algunos de estos procesos, desde el enfoque de la economía política, es un propósito especialmente interesante y retador.

El objetivo teórico de este trabajo, como señala el título, es una aproximación a la conformación de un basamento teórico que ayude a fundamentar su necesidad y las especificidades de las cadenas de valor en las condiciones de economía socialista cubana, para su perfeccionamiento e incremento de la producción de alimentos.

El aporte práctico este trabajo puede resultar relevante, pues una mayor conceptualización de este tema en Cuba permitirá una mejor comprensión de la necesidad de vincular las estructuras de dirección de los procesos productivos a las formas específicas que adoptan en la cadena de valor, lo que significa la restructuración de los Grupos Empresariales actuales o la identificación y formalización de nuevas cadenas más eficiente y productivas.

Para la realización de este trabajo, además de consultar Plan Nacional de Soberanía y Nutrición Alimentaria y el acervo teórico de la economía política en Cuba, se estudiaron las características de algunas cadenas productivas agroindustriales que se pueden identificar como cadena de valor, entre otras, las del tabaco, el café, la caña y el azúcar, el cacao y la leche fresca de vaca.

La bibliografía consultada que reconoce a *Michael Porter* (2007) profesor de estrategia empresarial de la Universidad de Harvard, como el que por primera vez presenta un esquema de cadena valor. Su objetivo en ese momento fue optimizar los ingresos de las grandes empresas, posteriormente se publicaron diversos trabajos sobre las cadenas y su mejor organización, que describen y perfeccionan aspectos logísticos y técnicos, incluidos los servicios.

Sobre la estructura del trabajo podemos señalar que después de exponer la pertinencia de la investigación, se define los conceptos de soberanía alimentaria y cadena de valor, posteriormente, se señalan las principales características que asumen las principales leyes de socialismo en su contexto.

Este trabajo después enunciar las nociones generales, debe despertar el interés de investigar fenómenos más específicos que se desarrollan en estas estructuras empresariales y la vez, profundizar en propuestas concretas de perfeccionamiento.

DESARROLLO

Economía política, soberanía alimentaria y cadenas de valor.

La economía política del socialismo y específicamente los conocimientos de ella que se identifican en Cuba, parten de las mismas bases metodológicas que concibieron los clásicos del Marxismo Leninismo. El estudio de las relaciones de producción en nuestro país, a partir del arsenal de herramientas investigación que aporta la filosofía marxista, permite descubrir los vínculos más esenciales de los fenómenos económicos sociales y poder conducir en mejores condiciones el desarrollo económico social.

Uno de fenómenos más complejos y dinámicos en la economía cubana en los últimos años ha sido la conformación de la estructura empresarial, aplicándose distintos criterios para su determinación. La creación de las Organizaciones Superiores de Dirección Económica (OSDEs), marcó una pauta al concebir la dirección de un grupo de empresas a partir de determinados criterios, donde se identifica como base, la traza de continuidad de la materia prima en los procesos técnicos productivos.

Los estudios de la economía política se identifican con las relaciones de producción a escala de sistema social, buscando las leyes más generales que se derivan de su comportamiento. Aplicar estos esquemas de investigación a las cadenas de valor, que puede identificarse en algunos casos como OSDEs, parte del criterio que este tipo de organización es una célula económica, una síntesis de relaciones de producción, que a su escala, contienen las contradicciones y leyes inherentes a su sistema social.

En el informe presentado "Proyecto de plan estratégico para Cuba (2021-2024)" se reconoce que Cuba importa aproximadamente el 70 % de los alimentos que necesita, con un costo de 1.700

millones de dólares EE.UU. al año. El 50 % de la canasta de alimentos mensual subvencionada que se facilita a toda la población es importado⁷. El Gobierno considera prioritario aumentar la producción nacional de alimentos para sustituir las importaciones (FAO 2020a)

Los anteriores criterios permiten argumentar la pertinencia de este trabajo, que se propone el estudio de las relaciones de producción al interior de las cadenas de valor, también conocidas por cadenas productivas, como estrategia para crear mejores condiciones para la producción y por tanto, más soberanía alimentaria.

Concepto de Seguridad Alimentaria

Surge en la década del 70, basado en la producción y disponibilidad alimentaria a nivel global y nacional. En los años 80, se añadió la idea del acceso, tanto económico como físico. Y en la década del 90, se llegó al concepto actual que incorpora la inocuidad y las preferencias culturales, y se reafirma la Seguridad Alimentaria como un derecho humano.

Según el Instituto de Nutrición para Centroamérica y Panamá (INCAP), la Seguridad Alimentaria Nutricional "es un estado en el cual todas las personas gozan, en forma oportuna y permanente, de acceso físico, económico y social a los alimentos que necesitan, en cantidad y calidad, para su adecuado consumo y utilización biológica, garantizándoles un estado de bienestar general que coadyuve al logro de su desarrollo".

Según la Organización de las Naciones Unidas para la Agricultura y la Alimentación (FAO), desde la Cumbre Mundial de la Alimentación (CMA) de 1996, la Seguridad Alimentaria "a nivel de individuo, hogar, nación y global, se consigue cuando todas las personas, en todo momento, tienen acceso físico y económico a suficiente alimento, seguro y nutritivo, para satisfacer sus necesidades alimenticias y sus preferencias, con el objeto de llevar una vida activa y sana".

En esa misma Cumbre, dirigentes de 185 países y de la Comunidad Europea reafirmaron, en la Declaración de Roma sobre la Seguridad Alimentaria Mundial, "el derecho de toda persona a tener acceso a alimentos sanos y nutritivos, en consonancia con el derecho a una alimentación apropiada y con el derecho fundamental de toda persona a no padecer hambre."

El concepto para Cuba es "la voluntad del sistema de la agricultura luchar por la seguridad alimentaria de la población, tanto en el ámbito nacional, como local". Granma, (2021)

En resumen, las condiciones de derecho, acceso e inocuidad están creados, no obstante los la disponibilidad de alimentos, la calidad y la diversidad requiere de fortalecimiento y la vía es el incremento de los rendimientos agrícolas, la productividad y la producción de alimentos.

Para logra el incremento de la producción de alimentos son importante todas las vías, el Plan de Soberanía Alimentaria en Cuba pretende tensar todas las opciones, en esta oportunidad se aborda el perfeccionamiento de las estructuras empresariales son entes indispensables.

La cadena de valor.

La expresión "cadena de valor", hasta para las personas más neófitas, le representa una secuencia de procesos productivos y de servicios que están enlazados por mercancías, que se compran y se venden, o incluso, productos que se pueden transferir entre estos al costo. En un informe presentado por Dirección General de Promoción Agraria. DGPA, del Ministerio de la Agricultura de México en el año 2018, la cadena de valor se definía como:

"Un conjunto de agentes económicos interrelacionados por el mercado desde la provisión de insumos, producción, transformación y comercialización hasta el consumidor final". (DGPA, 2018)

La anterior definición es omisa al no considerar uno de los aspectos de la mercancía, el valor de uso. De esta manera, además del encadenamiento en valor por el mercado, debe considerarse el técnico productivo. Si se obvia este aspecto todas las entidades en una economía mercantil estarían encadenas, y realmente, lo definitorio es cuando entre estas existe una interrelación productiva necesaria, para poder existir como algo cualitativamente diferente.

Una aproximación a la definición de cadena de valor que se propone pudiera ser: *“Un conjunto de agentes económicos interrelacionados por vínculos técnicos productivos y por el mercado, desde la provisión de insumos, producción, transformación y comercialización hasta el consumidor final”*.

La primera vez que se comentó este concepto fue en el año 1985, cuando el profesor de estrategia empresarial de la Universidad de Harvard Michael Porter publicaba el libro *“Competitive Advantage: Creating and Sustaining Superior Performance”* (2007) que desarrolló el modelo de Cadena de Valor de una empresa.

La Cadena de Valor de Porter es una herramienta de gestión que permite analizar las actividades que aportan valor a una empresa, distribuyéndolas en actividades principales o primarias: las dedicadas al desarrollo del producto o servicio que genera valor a la empresa, y actividades secundarias o de soporte: que son aquellas necesarias para el correcto funcionamiento de la empresa.

Los objetivos de reconocer como concepto la Cadena de Valor fueron: poder identificar cuáles son las fuentes de generación de valor de la empresa, las condiciones que se relacionan con la calidad del producto, el precio adecuado al que vende, la red de personas que utilizan los productos, entre otros.

Para llegar a este concepto fue necesario cierto grado de desarrollo de la producción y el capital. No es un fenómeno aislado y casual. Carlos Marx cuando estudia el desarrollo de la base técnico material del Capitalismo en el Tomo No. 1 de *El Capital* (1976) describe como desde la cooperación, la división del trabajo y posteriormente con la gran industria se establecen para las producciones industriales cadenas productivas, que permiten aumentar la eficiencia a la vez que incrementar la explotación a los obreros.

Después las tecnologías más desarrolladas de organización de la fabricación incrementaron las condiciones para el crecimiento de la producción. Los procesos de concentración y centralización de la producción, que impulsó el capital financiero, dentro y fuera de fronteras visibilizó mejor la formación de grandes cadenas productivas, que adoptaban forma de Corporaciones o Transnacionales.

En los años 80 del pasado siglo se incrementan los procesos de fusión con las pequeñas y medianas empresas, más del 80% son absorbidas por las transnacionales. También es notable la creación y fortalecimiento de los *Agrobussines*, donde se unen las grandes empresas a departamentos del Gobierno, que diversifica las cadenas productivas.

El proceso de globalización cada vez más activo, que caracteriza el desarrollo de la producción social fortalece y desarrolla los procesos de integración mundial, a la vez que complejiza las interacciones técnicas y financieras, formando cadenas productivas y de valor más extensas.

Los procesos de integración horizontal y vertical de la producción y el capital se desarrollaron rápidamente, extendiendo la exportación de capitales hacia otras latitudes. El estudio del presente trabajo se limita el análisis de las cadenas de valor a integraciones productivas horizontales,

entendiéndose aquellas que se originan desde el proceso producción de la materia prima hasta el producto final. Véase el grafico 1.

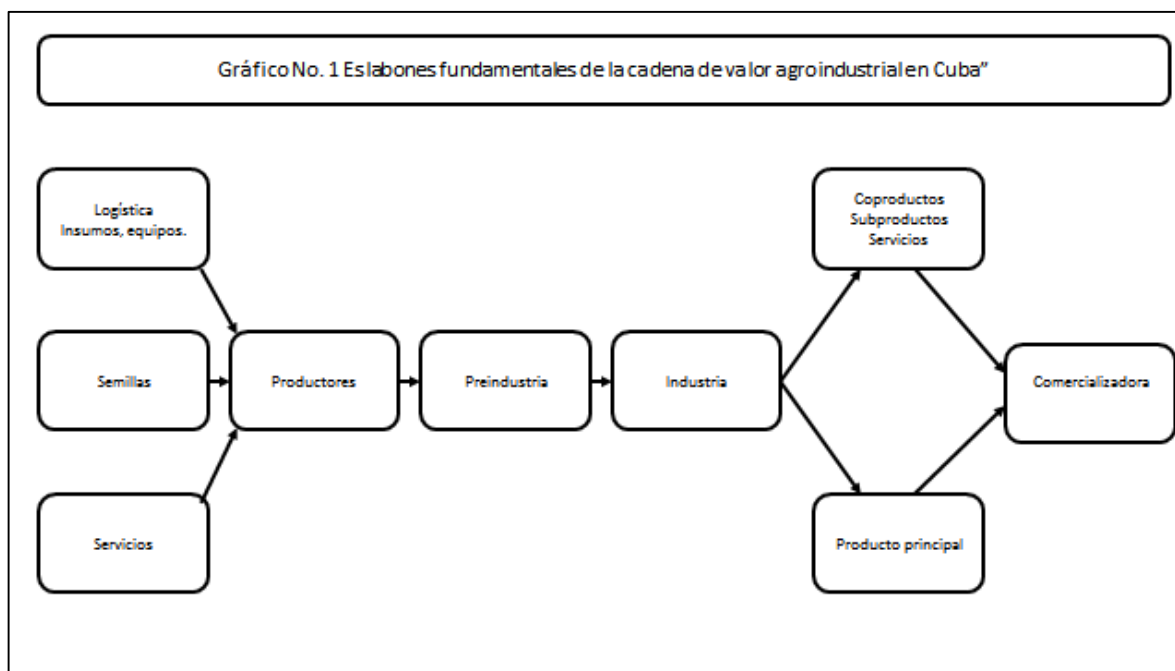


Gráfico 1. Eslabones fundamentales de la cadena de valor

Fuente: Elaboración del autor. Año 2021

Otro aspecto que acota el estudio es el área de acción, pues solo se analizarán los procesos agroindustriales, en los cuales interviene la agricultura, la preindustria, la industria y la comercialización mayorista. En este estudio no se considera las ventas minoristas.

Para la formación de una cadena de valor, el artículo de la Dirección de Agricultura del Gobierno de México señala las siguientes etapas:

- Definición de la estructura de la cadena productiva (Por ejemplo: productor, acopiador rural, mayorista, hasta el consumidor).
- Definición del funcionamiento, roles de los actores.
- Identificación de los principales problemas y cuellos de botella (Por ejemplo: relaciones entre los productores y los compradores, entre los industriales y los comerciantes, etc.).
- Consultas Institucionales, entre los entes privados y estatales
- Mesas de diálogo, entre los representantes de las instituciones involucradas
- Mesas de concertación, en las cuales se van a definir la suscripción de acuerdos, convenios, contratos, etc. entre las instituciones involucradas.

El mismo trabajo propone que entre los rasgos que identifican una cadena de valor, se encuentren:

- Tener como base o ser la expresión de una cadena productiva o de una de sus partes.
- Sus eslabones tienen definido el proceso productivo o de servicios que realiza y la parte de valor que añade al resultado final.
- La materia prima original o básica, en cada uno de los eslabones se produce, modifica y comercializa, manteniéndose en cada fase una proporción del producto original, tanto en valor como en su valor de uso.

- Cuenta con un colectivo laboral en cada eslabón, con su estructura de dirección e intereses económicos propios.
- Tiene una superestructura de dirección propia, que aglutina los intereses de todos sus integrantes, permite que cada colectivo este representado y defina las líneas estratégicas de desarrollo.

Las diferencias decisivas entre cadena productiva y cadena de valor están determinadas porque la cadena productiva es una manifestación técnico organizativa y la de valor, es una interpretación económica, también, las de valor cuentan con una estructura de dirección que conduce su desarrollo. Véase el gráfico 2.

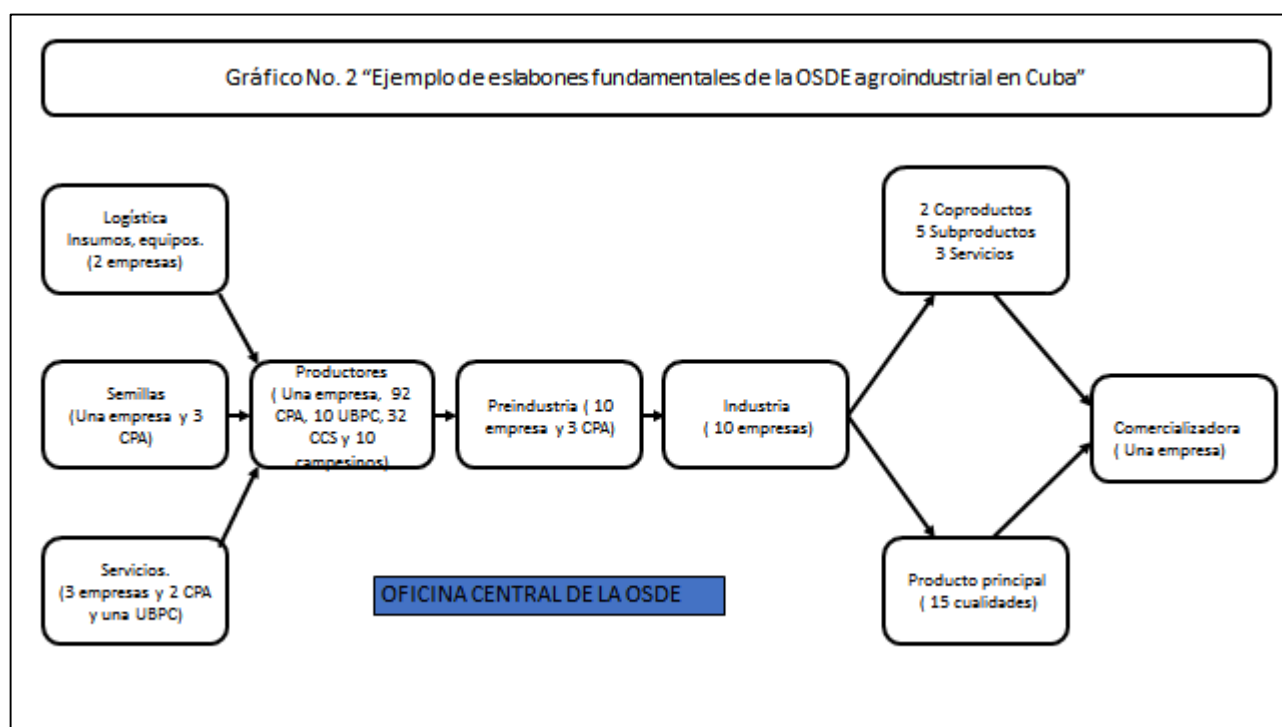


Gráfico 2. Ejemplo de eslabones fundamentales

Fuente: Elaboración del autor. Año 2021

Se reconoce entre las principales ventajas de concebir una cadena productiva como cadena de valor

1. El fortalecimiento de las instituciones participantes en los acuerdos
2. Mayor rentabilidad en la producción obteniendo mejores precios y reduciendo los costos
3. Disminución del riesgo, al concebir todo el proceso.
4. Facilidad en el acceso a los insumos
5. Acceso a fuentes de financiamiento, créditos y economías de escala.
6. Acceso a información de mercados
7. Mayor acceso a tecnologías de punta
8. Mejor aprovechamiento de la mano de obra familiar.

El tema de las cadenas de valor y su identificación no es un asunto explícito en los documentos programáticos del Partido y el Gobierno en Cuba, aunque se hace referencia en las políticas macroeconómicas del documento sobre la Conceptualización del Modelo Económico Cubano (2018), según se señala a continuación.

“Priorizar y continuar avanzando en el logro del ciclo completo de producción mediante los encadenamientos productivos entre organizaciones que desarrollan actividades productivas, de servicios y de ciencias...” (Habana 2019).

En resumen se pueden precisar los siguientes criterios:

- La construcción de las cadenas de valor en la producción es un proceso histórico que se inició con las primeras formas de la división del trabajo, la cooperación, se amplió con el desarrollo del capital financiero internacional y se agranda constantemente con el proceso actual de globalización.
- Es pertinente diferenciar los conceptos de cadena productiva y cadena de valor. La cadena de valor tiene en su contenido la productiva, es su expresión. No obstante, toda cadena productiva, aunque sus eslabones produzcan mercancías, no constituye necesariamente una cadena de valor. La cadena de valor requiere de una estructura de dirección global que consolide sus resultados y proyecte su desarrollo.

Las relaciones de propiedad.

Las herramientas que aporta la economía política para analizar los fenómenos económicos sociales son insustituibles, principalmente si en estos está contenido un sistema de contradicciones que, de forma sintética, expresan las tendencias más generales del sistema social imperante, el que requiere encontrar las veredas más promisorias para su avance.

Una de las decisiones significativas en la actividad económica es la aprobación de la OSDE, que también se denomina Grupo Empresarial. Cuando esta estructura es expresión coherente de una cadena natural, donde los procesos productivos y de servicios se concatenan hasta concluir con la realización o venta de las mercancías, en un mercado de consumo final, que puede ser en el país o fuera de fronteras, la OSDE está organizada en una Cadena de Valor.

Con las características antes señaladas existen varias OSDE en el país, como por ejemplo el tabaco, la producción agroindustrial azucarera, la miel de abeja, el cacao y otros, por señalar solo los agroindustriales. También pueden existir entre la minería y la industria, la investigación y la producción, entre otros.

Las OSDE antes señaladas se pueden identificar como células en la economía socialista. Son parte del tejido económico social del país que constituyen las relaciones de producción, tienen cierta independencia, pero no pueden existir fuera de él. Desde este ángulo, son categorías básicas porque muestran los rasgos definitivos del sistema en que se encuentran, a la vez, son síntesis de contradicciones económico sociales que requieren estudio.

Otro asunto puede ser que aunque sea coherente la estructura administrativa denominada OSDE con una cadena de valor, no se hayan adoptado las medidas organizativas y de dirección considerándolo como tal y existan desajustes en su funcionamiento por esta razón. El presente trabajo puede contribuir a visibilizar estas incongruencias y favorecer a su solución.

Desde las relaciones de propiedad, que constituyen las relaciones de producción fundamentales, es común identificar a las OSDEs como entidades estatales, pero en la cadena productiva pueden existir todas las formas de propiedad del país.

Es importante reconocer las diferencias que existen entre las formas de propiedad y los modelos de gestión. En la forma de propiedad social, además de la propiedad estatal, que es la de todo el pueblo, se incluyen las cooperativas, que su grado de socialización es menor y son dueños

los copropietarios. En este bloque se exceptúa las de Créditos y Servicios que el productor mantiene la propiedad sobre la tierra y medios de producción. Véase la figura 3.

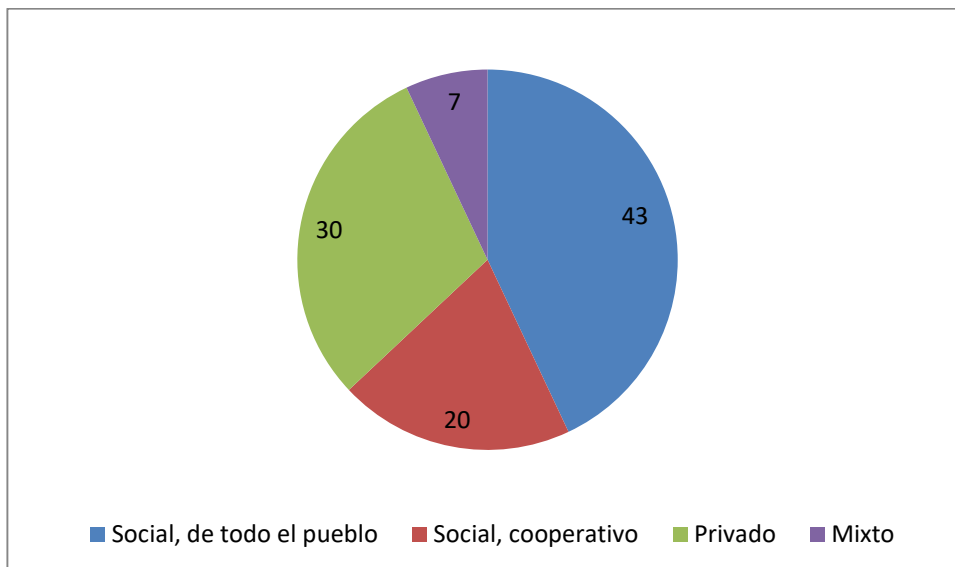


Gráfico 3. Estructura porcentual por tipos de propiedad de la OSDE Tabacuba. 2021

Fuente: Elaboración del autor según datos de la OSDE Tabacuba

Las relaciones económicas entre ellas están signadas por el aislamiento económico relativo, cada uno de sus eslabones crea mercancías, valor de uso y valor, exigen que se recuperar su aporte como condición indispensable para poder continuar en el proceso productivo y mejorar el nivel de vida de sus integrantes. Esta realidad determina contracciones entre estas que pueden ser agudas y complejas para solucionar.

Concebir este encadenamiento productivo como cadena de valor se presenta como solución a varias de estas contradicciones. Esta concepción se basa en identificar el valor que aporta cada eslabón, como parte alícuota del que reconoce los mercados por lo producido. No es relevante si el modelo de gestión que participa es estatal, cooperativa, mixta, privada o es una persona natural, recibe su retribución en correspondencia con lo que aporta al total del valor creado. Véase la figura 4.

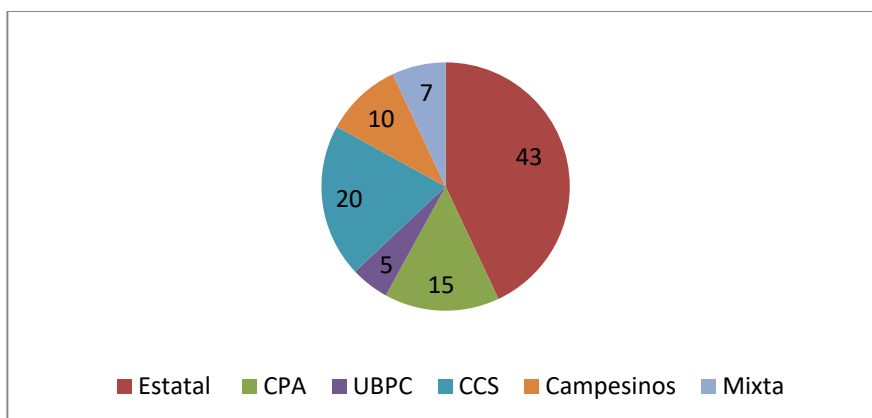


Gráfico 4. Estructura porcentual, según modelo de gestión de la tierra en la OSDE Tabacuba.

Fuente: Elaboración del autor a partir de datos de la OSDE Tabacuba 2021

En la actividad agroindustrial en Cuba, incluyendo el sector cañero azucarero, al cierre de junio 2021, se reconocen 425 empresas, unas 4 mil 300 cooperativas, algo más de 32 mil campesinos no asociados y 21 empresas mixtas.

Entre los aspectos novedosos en esta estructura se presenta que en cierre del balance económico, después de que cada eslabón haya recibido en correspondencia con el aporte, la cadena obtiene utilidades superiores a las previstas. En este momento la OSDE tiene la obligación económica y moral de redistribuirlas entre cada uno de los participantes. Esta nueva situación viene a resolver realmente parte de las contradicciones económicas, porque las asimetrías que puedan existir con la formación de precios de cada entidad, pueden compensarse con estos recursos adicionales.

De ocurrir lo contrario, que existan pérdidas, para el próximo ejercicio la OSDE debe prever ajustes en los ingresos de cada uno de sus integrantes, que permitan pagar las deudas contraídas y crear condiciones para aumentar la eficiencia.

Como se puede apreciar, sobre esta base orgánica en la OSDE hay que crear una superestructura de dirección colectiva, disposiciones legales y procedimientos, todos transparentes, inclusivos y democráticos que se conviertan en mecanismos impulsores del sentido de pertinencia de sus integrantes y con ello incentivar la productividad y la eficiencia. Solo para ilustrar, resulta necesario que en las reuniones donde se definen las decisiones estratégicas de la OSDE, participen representantes, según tipo de propiedad, de las entidades más relevantes, con voz y voto.

La economía política del socialismo que nos imparten en los cursos de Pregrado generalmente se refiere a las contradicciones entre los tipos socioeconómicos, donde el socialismo concluye venciendo a la propiedad privada y absorbiendo a las formas menos desarrolladas de socialización. En la OSDE, con el concepto de cadena de valor, las tendencias se dirigen hacia el fortalecimiento del todo a través de las partes, con la característica de que no puede existir, un eslabón más débil en la cadena y el desarrollo social y cultural debe ser similar.

En resumen, desde las relaciones de propiedad, es común identificar a las OSDE como entidades estatales, pero en la cadena productiva pueden existir todas las formas de propiedad del país. Las relaciones económicas están marcadas por el aislamiento económico relativo, cada uno de sus eslabones crea mercancías, valor de uso y valor, exigen que se recuperen su aporte como condición indispensable para poder continuar en el proceso productivo y mejorar el nivel de vida de sus integrantes.

La planificidad y la planificación.

En las cadenas de valor, orgánicas o naturales, se expresa visiblemente la categoría planificidad. Este concepto es una manifestación objetiva del desarrollo de la producción social, que especializa a los productores y los hace interrelacionarse. Se manifiesta porque la estructura concéntrica y de dirección general única, centralizada, determina que resulte inherente a este sistema productivo la necesidad de establecer prioridades de desarrollo, coordinaciones internas para su aseguramiento y la evaluación de los resultados para su perfeccionamiento.

La planificación es la forma que adopta esta necesidad objetiva de planificar. Toma diversas expresiones, las más conocidas son los planes, sean a corto o largo plazo.

Una particular de la planificación en la cadena de valor lo origina la diversidad de las formas de propiedad. En la propiedad estatal la planificación desde la dirección de la OSDE es directiva, los

planes se indican desde arriba y están identificados los responsables y las medidas para los posibles incumplidores. Se planifican en cada una de las entidades estatales recursos financieros en moneda nacional y divisas, insumos, volumen y estructura de la producción y comercialización, así como inversiones y otros. Véase gráfico 5.

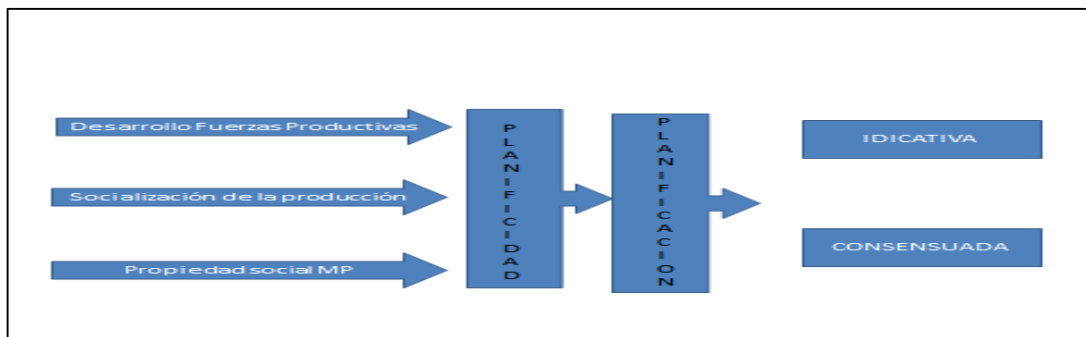


Grafico 5. Planificidad y planificación en las OSDE

Fuente: Elaboración del autor. 2021.

Otra característica asume la planificación cuando intervienen formas no estatales. Las producciones y servicios que ofrecen estas entidades se concilian o concertan, no constituyen una obligación hasta que se refrendan en contratos, que adoptan forma legal y son de estricto cumplimiento por las partes.

Algo particular de las relaciones de dirección en las cadenas de valor es la necesaria participación de representantes de diversos tipos de propiedad en los grupos técnicos y de dirección, de manera que las principales decisiones de adopten de forma transparente y democrática.

En un escenario ideal el objeto de contrato debe ser la producción y servicios que deben intercambiarse entre todas las entidades, no obstante, en momentos de limitaciones de recursos pueden incluirse otros como ventas en divisas, compra de insumos y equipos.

La planificación de la OSDE también se realiza con otras entidades externas al Grupo Empresarial. Adopta, como es de suponer, formas financieras y materiales. En el caso de las financieras se encuentran también los aportes que debe realizar por los tributos establecidos, donde el impuesto por las utilidades y el aporte por el rendimiento de los fondos son los más relevantes.

Una significación especial se le confiere al llamado Aporte por el Rendimiento de los Fondos porque, ésta transferencia financiera al Presupuesto del Estado es el cordón umbilical que vincula al colectivo laboral de la OSDE con la propiedad social y constituye la retribución de ese colectivo laboral por el uso eficiente de medios de producción que son de todo el pueblo.

En el caso de las cooperativas, las entidades privadas y en general las formas no estatales no planifican el aporte por el rendimiento de los fondos, porque los medios de producción tienen menos grado de socialización, aunque puede ser propiedad social, no son de todo el pueblo.

Una característica especial de la producción agropecuarias es la prevención de las afectaciones por el impacto de condiciones meteorológicas y el efecto de las plagas, por lo que tanto las formas estatales y no estatales deben concebir aseguramientos financieros y materiales con este objetivo, algunas experiencias crean fondos de reservas, además del insustituible papel del Seguro.

También la planificación adopta formas diferentes en los procesos agroindustriales al resto de la producción social. En la mayoría de las producciones agrícolas existe un comportamiento estacional, incluyendo picos productivos que requieren aseguramientos adicionales. Producciones como las de azúcar, tabaco y café se concentran en una parte del año y en el resto del tiempo los productores viven anticipando los gastos de las utilidades previstas a obtener.

En resumen, la respuesta correcta a la necesidad objetiva de planificar en la economía de las OSDE es uno de los factores que garantizan, no solo los resultados positivos, también el papel de cada una de las entidades, según su forma de propiedad, en el entramado interno y externo de la economía.

Las relaciones monetarias mercantiles.

Hace tres décadas se discutía si las relaciones entre las unidades empresariales dentro de un complejo agroindustrial se debían realizar sobre la base del costo o del precio interno, al respecto se publicó un artículo en la Revista Economía y Desarrollo No. 96 del año 1994, donde se defendía el criterio del precio interno, como parte del Cálculo Económico.

El tiempo y la experiencia superaron esa dicotomía. Las ventajas del precio como medidor de valor en una entidad son insustituibles y más aún, con el proceso de globalización que se pueden comparar con similares productos de otros países.

A lo interno de una OSDE se pueden identificar las condiciones necesarias y suficientes para la existencia de las relaciones monetarias mercantiles, como es de suponer, a una escala inferior. La división social del trabajo, que origina la especialización de la producción y los servicios, junto con el desarrollo de la producción social, determina que los colectivos para recuperar sus inversiones de trabajo, lo tengan que realizar a través de la forma mercancía, incluido el dinero, lo que origina a este nivel las relaciones monetarias mercantiles.

A diferencia de otros procesos productivos, la cadena valor para la formación de precios tiene acotamientos objetivos. En el entramado nacional las posiciones monopólicas o dominantes pueden aplicar precios elevados y su efecto en los mercados puede diluirse en las miles de productores, pero en una cadena de cadena valor, las fronteras están bien delimitadas y los impactos de las desviaciones de precios se deben y pueden corregir en breve plazo.

Hay que señalar que este enfoque de formación de precios es factible gracias a que la tarea ordenamiento implementó una tasa de cambio de 24 pesos cubanos por un dólar, que vincula los resultados de las empresas a los precios internacionales e permite identificar en qué proporción puede participar cada entidad que la integra del valor total que reconoce el mercado.

A través de los precios ocurre la distribución del valor creado y la asignación de recursos, como en la economía nacional, pero a escala más concreta. Este proceso es decisivo para los resultados, lo evidencia su importancia y sensibilidad.

Para formar los precios de los productos y servicios en una cadena de valor es imprescindible comenzar desde el último eslabón e ir desgranando el valor total en cada una las partes correspondientes, considerando como criterio la participación de cada uno, el valor que aporta.

Para determinar el precio de acopio, como es el primero de la cadena, se establece según por ciento de participación de la producción agrícola en el total creado. Para formar el precio del segundo eslabón, al de acopio se le suma el valor determinado para el segundo, según la distribución y así sucesivamente. La multiplicación del precio del último eslabón de la cadena por las unidades físicas comercializadas determina los ingresos totales.

En el caso de los márgenes comerciales, resultado de la diferencia entre el precio de venta y el de compra, pueden incluir además actividades de beneficios o modificación.

A continuación la expresión aritmética que le corresponde:

Datos:

I_{tc}: Ingreso total de la cadena

P_p: Por ciento participación

U_f: Unidades físicas

P_{ac}: Precio de acopio

P_{may}: Precio mayorista

M_c: Margen comercial

Donde:

I_{tc}: $I_{tc}/P_{p1} + I_{tc}/P_{p2} + I_{tc}/P_{p3}$

P_{ac}: $(I_{tc}/P_{p1})/U_f$

P_{may1}: $P_{ac} + (I_{tc}/P_{p2})$

P_{may2}: $P_{may1} + (I_{tc}/P_{p3})$

M_c: $(P_{may2} - P_{ac}), (P_{may3} - P_{may2})$

T_{mc}: $(M_{c1}/P_{ac}), (M_{c2}/P_{may2})$

Ejemplo numérico.

I_{tc}: 1 000 000, 00 CUP/tonelada

P_{p1}: 50%

P_{p2}: 40%

P_{p3}: 10%

U_f: 100 toneladas

Tonelada= t

Resultado:

P_{ac}: $1\,000\,000 \times 0,50 = 500\,000/100 = 5\,000,00$

P_{may1}: $1\,000\,000 \times 0,40 = 400\,000/100 = 4\,000,00 + 5\,000,00 = 9\,000,00/t$

P_{may2}: $1\,000\,000 \times 0,10 = 100\,000/100 = 1\,000,00 + 9\,000,00 = 10\,000,00/t$

M_{c1}: $(9\,000 - 5\,000) = 4\,000$, por unidad física= 400,00 pesos/t

M_{c2}: $(10\,000 - 9\,000) = 1\,000$, por unidad física= 100,00 pesos/t

Del ejemplo anterior pueden inferirse tres posibles escenarios:

- 1) Los precios mayoristas de la comercializadora coinciden con los precios que se deducen de los precios de exportación, lo que significa que los resultados se corresponden a lo modelado.
- 2) Los precios que corresponden de la exportación son superiores a los modelados e 10 mil pesos, resultado que proporciona utilidades adicionales que se pueden redistribuir.
- 3) Los precios mayoristas de la comercializadora de 10 mil pesos son superiores a los que corresponden de la exportación, resultado negativo que a corto plazo requieren se apliquen medidas de ajuste para incrementar la eficiencia y alcanzar la competitividad.

Al cierre de junio de 2021, los precios de exportación eran inferiores a los mayoristas con este destino en las OSDEs: AZCUBA el azúcar crudo, Agroforestal el café arábico y el cacao, el Grupo Agrícola el tomate con destino a industria, el Ganadero con la producción de carne de cerdo y leche fresca de vaca, como los más relevantes. Esta situación requirió prever en el Presupuesto del Estado gastos con destino subsidio a productores, en el orden de los 3 mil 200 millones de pesos.

Los anteriores ejemplos contribuyen a la argumentación que en cada eslabón es necesario se realicen balances financieros, demostrativos del estado de situación de la entidad y del rendimiento financiero. Uno de los previsibles resultados puede ser que existan en los eslabones asimetrías en la obtención de ganancias, por la aplicación de criterios incorrectos para formar los precios. Esta situación que se puede resolver con la reparación del error en los precios o usar otras formas financieras de redistribución del valor. También cada uno de los eslabones debe realizar el pago de los tributos, en correspondencia con lo establecido en la legislación tributaria.

Después de los cierres financieros anuales, del pago del impuesto sobre utilidades y del aporte por el rendimiento de los fondos se determinan las utilidades retenidas, de las cuales una parte puede destinarse a un fondo común para el beneficio de la cadena y otros destinos.

Entre los destinos de las utilidades retenidas se incluye la asignación periódica a los trabajadores, en correspondencia con el monto de utilidad a redistribuir y el aporte realizado por cada persona. Este ingreso adicional es independiente del que puede provenir de los resultados globales de la cadena, el que se distribuiría a partir de similar criterio, primero al nivel del eslabón y posteriormente a cada trabajador. De existir resultados negativos, la dirección del OSDE que representa organizativamente a la cadena de valor, debe agotar todas las opciones financieras antes de solicitar transferencias temporales del Presupuesto del Estado.

En resumen, la forma mercantil que asume las relaciones entre los eslabones de una cadena de valor a la vez que favorece y desarrolla sus vínculos, incentiva los intereses individuales, colectivos y sociales en función de nuevos niveles del desarrollo de la producción social.

La distribución con arreglo al trabajo

Una de las cualidades que distingue a la economía socialista es establecer que el racero único para el pago de la labor realizada es con arreglo al trabajo. Como todos sus copropietarios tienen una misma posición ante los medios de producción, el resultado del trabajo se distribuye con similar criterio.

Esta condición es mucho más evidente en las cadenas de valor, porque al identificarse de forma más concreta las relaciones entre los productores y los medios de producción, incluida la tierra, es más transparente y directa, a la vez que resulta mucho más vinculante al estímulo de los productores.

Como se conoce en una cadena de valor agroindustrial participan entidades estatales y no estatales, así como se caracterizan por la presencia de procesos industriales, agropecuarios y comerciales. En las entidades estatales se aplican los sistemas de pagos establecidos por el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.

En las no estatales el pago del trabajo, conocido como anticipo, se realiza con las utilidades brutas, que es el resultado de la diferencia entre las ventas netas y los costos de los insumos, los servicios prestados y otros gastos. Véase el gráfico 6.

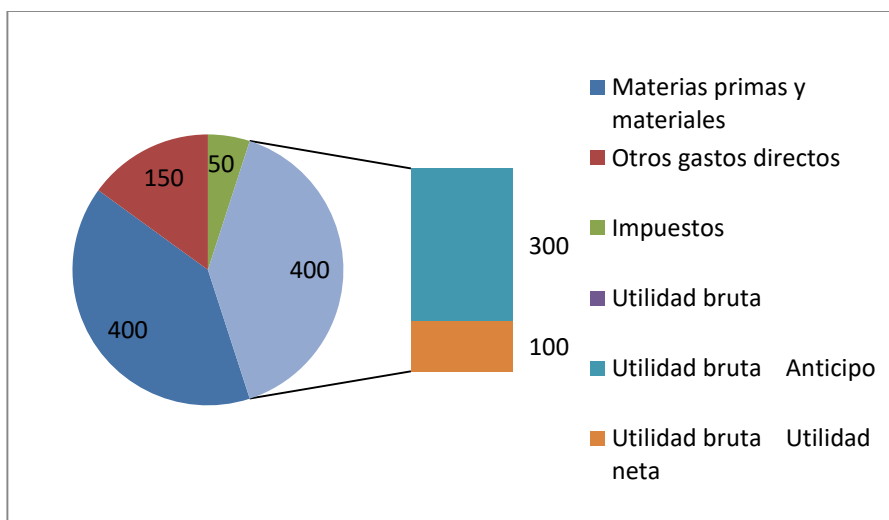


Gráfico 6. Modelación del Estado de Rendimiento.

Fuente: Elaborado por el autor. 2021

Al aplicarse de forma general, para todas las formas de propiedad, el criterio de cadena de valor, el pago del trabajo realizado, tanto estatal como no estatal, debe vincularse al resultado de cada eslabón, por tanto, puede descentralizarse los sistemas de pagos a cada entidad, siempre que no afecte los resultados del periodo. Si incrementan salarios, disminuyen utilidades.

Como se ha explicado anteriormente, cada eslabón de la cadena recibe ingresos en correspondencia con lo que aporta al resultado final, por tanto, no se gasta más de lo que se crea, si a la parte que le corresponde, después de deducir los costos de los insumos, el pago de servicios y otros gastos justificados, se distribuye entre sus trabajadores con arreglo al trabajo aportado, según se decida en sus juntas de dirección, las cuales también pueden concebir la formación de reservas y de utilidades, después del impuesto.

En resumen, la concepción de cadena de valor permite perfeccionar el criterio de distribución con arreglo al trabajo, de manera que distribuya lo que se crea y se realice de la manera más transparente, directa y estimulante a todos los participantes.

Las inversiones y el consumo.

Una de las dicotomías sempiternas de las empresas se encuentra en las decisiones que debe adoptar sobre el destino de los ingresos netos, si se orientan para incrementar el consumo o para ampliar las inversiones. Este asunto tiene especial connotación en las cadenas de valor.

Las necesidades del desarrollo planificado van dictando la prioridad de la inversión en medios de consumo o medios de producción, y el caso de los medios de producción, puede ser para producir medios de consumo o para producir medios de producción. En esta decisión determina la especialización de la cadena de valor y las indicaciones del plan nacional. En las cadenas de valor agroindustriales lo más común es destinar el desarrollo de las inversiones a los medios de producción para producir medios de consumo.

Incrementar recursos financieros para realizar inversiones es una decisión soberana de una empresa, pero si su impacto significa incremento de la producción o de su calidad, puede provocar distorsiones o cuellos de botellas en el resto de los eslabones de la cadena. También genera aumentos de fuerzas de trabajo y dentro de ellas, la calificada para atender las nuevas tecnologías.

En el caso de las cadenas agroindustriales las inversiones repercuten en la magnitud de las cosechas, tanto en sus áreas de siembra como en los rendimientos productivos, que deben incrementarse ante los nuevos requerimientos. En general, no es el aumento de la producción agrícola la que provoca las inversiones industriales, sino al revés, el desarrollo tecnológico arrastra a la producción agropecuaria.

En una economía socialista, donde existe una coordinación estrecha entre los planes de las empresas, las inversiones empresariales requieren estudios de impactos de cadena de valor y concebir decisiones en el resto de las empresas que favorezca la realización de incrementos de productivos en cada una de las partes.

Sí es importante atender al desarrollo de las inversiones, es cardinal el rol que desempeña el consumo. Como se sabe el incremento de las inversiones se realiza para aumentar el consumo, pero a corto plazo, es un sacrificio a este porque requiere de ahorro de recursos financieros. Incrementar inversiones significa dejar de consumir bienes de consumo y la fuerza de trabajo, no solo necesita recuperarse con el salario y otros ingresos, también requiere, en cualquier sistema social, percibir un incremento del consumo como expresión de prosperidad.

Corroborar la anterior afirmación que al cierre de junio de 2021, de las utilidades retenidas por las OSDEs agroindustriales en Cuba del año 2020, el 46% se destina a incrementar los ingresos de los trabajadores, dato que puede tener muchas lecturas, pero en el caso de estas actividades con un marcado retraso tecnológico, debía priorizarse las inversiones, tanto en la industria como en el campo, para que a mediano plazo se puedan concretando propósitos del Plan Nacional de Soberanía Alimentaria y Educación Nutricional. Véase el figura 1



Gráfico 1. Relación Inversión - Consumo

Fuente: Elaborado por el autor 2021,

En resumen, el tema de las contradicciones entre consumo e inversión es uno de los más complejos de y políticamente sensibles. Se presenta más concreto y visible al nivel de la empresa y en la cadena de valor donde se encuentra inserta. La creación de fondos especializados, tanto al nivel de empresa o de Organización Superior de Dirección Empresarial en el apoyo a las inversiones, así como, el uso de Créditos Bancarios con tasa de interés favorables, son opciones que fortalecen las políticas de inversiones en las cadenas de valor.

El control interno

Se entiende como control interno al conjunto de procedimientos que es necesario realizar para que la empresa pueda mitigar los riesgos a niveles admisibles. Mediante este mecanismo se intenta prevenir la malversación de fondos, pérdida de activos, incumplimiento de normas legales, fraudes, entre otros.

El objetivo del control interno adquiere mayor dimensión, no solo en espacio también en contenido, cuando se trata de una cadena de valor. Además de los requerimientos de control que exige una empresa, concebir un proceso de creación de valor encadenando procesos productivos y de servicios, añade nuevos aspectos derivados de las nuevas características técnicas y económicas que se asumen y que requieren de control y fiscalización.

Las particularidades de la actividad agroalimentaria introducen nuevos matices al control interno, fundamentalmente por las características de los procesos donde participan la tierra, el clima y los procesos naturales.

El control interno, como toda actividad económica, requiere de gastos y el carácter razonable de estos tiene los límites de la proporción que representan en relación con el volumen de lo que se preserva, así como, dentro de estos lo que objetivamente puede representar riesgo para la entidad. Se conoce que varias grandes empresas internacionales pueden gastar hasta el 10% de los ingresos que obtienen, para consolidar el control interno.

Según la Resolución No. 60 (2011) de la Contraloría de la República en Cuba, el control interno es el proceso integrado a las operaciones con un enfoque de mejoramiento continuo, extendido a todas las actividades inherentes a la gestión, efectuado por la dirección y el resto del personal; se implementa mediante un sistema integrado de normas y procedimientos, que contribuyen a prever y limitar los riesgos internos y externos, proporciona una seguridad razonable al logro de los objetivos institucionales y una adecuada rendición de cuenta.

Dentro del marco integrado del control interno se identifican cinco elementos que se relacionan entre sí y son inherentes al estilo de gestión. Los mismos son:

- Ambiente de Control.
- Evaluación de Riesgos.
- Actividades de Control.
- Información y Comunicación.
- Supervisión o Monitoreo.

Desde el punto de vista Gráfico a continuación se ilustra su mecanismo general en una cadena de valor. Véase figura 2.



Figura 2. Control interno –

Fuente <http://auditoriasistemasserrano.blogspot.com.co/p/control-interno.html>

En resumen, el control interno como parte de las direcciones económicas de las empresas y su cadena de valor, específicamente en la actividad agroalimentaria exige de acciones conscientes de organización e implementación a través de sus componentes, así como, de la evaluación del carácter razonable de los gastos en relación con los bienes que se preservan.

Como resumen general, se puede ratificar que en la pretensión de avanzar en el cumplimiento del Plan de Soberanía Alimentaria y Nutricional puede contribuir la base metodológica que proporciona la Economía Política, que permite identificar el grado de desarrollo de la socialización de la producción en las OSDE Agroindustriales en Cuba y a la vez, precisar las grietas o incongruencias que requieren de atención y asignación de los recursos financieros y materiales, para continuar avanzando en el perfeccionamiento de la producción de alimentos y el aumento de su competitividad internacional.

CONCLUSIONES

- 1) Las condiciones de derecho, acceso e inocuidad están creadas, no obstante las de disponibilidad de alimentos, calidad y diversidad requiere de fortalecimiento y la vía es el incremento de los rendimientos agrícolas, la productividad y la producción de alimentos.
 - 1.1. Para lograr el incremento de la producción de alimentos son importante todas las vías, el Plan de Soberanía Alimentaria en Cuba pretende tensar todas las opciones, en esta oportunidad se aborda el perfeccionamiento de las estructuras empresariales, entes indispensables.
- 2) La economía política se identifica con las relaciones de producción a escala de sistema social y las leyes más generales que se derivan de su comportamiento. Aplicar esquemas de investigación desde esta ciencia a las cadenas de valor, que puede identificarse con algunos OSDEs, parte del criterio que este tipo de organización es una célula, una síntesis de relaciones de producción, que a su escala contienen las contradicciones y leyes inherentes a su sistema social.
 - 1.1. La anterior aseveración permite argumentar la pertinencia de este trabajo, que considera el estudio de las relaciones de producción al interior de las cadenas de valor, también conocidas por cadenas productivas, como objeto de investigación.
- 3) La construcción de las cadenas de valor en la producción agroindustrial es un proceso histórico, que se inició con las primeras formas de la división del trabajo, la cooperación, se amplió con el desarrollo del capital financiero internacional y se agranda constantemente con el proceso de globalización.
- 4) Es pertinente diferenciar los conceptos de cadena productiva y cadena de valor. La cadena de valor tiene en su contenido la productiva, es su expresión. No obstante, toda cadena productiva, aunque sus eslabones produzcan mercancías, no constituye necesariamente una cadena de valor. La cadena de valor requiere de una estructura de dirección global que consolide sus resultados y proyecte su desarrollo.
- 5) Desde las relaciones de propiedad, que constituyen las relaciones de producción fundamentales, es común identificar a las OSDEs como entidades estatales, pero en una cadena productiva puede existir todas las formas de propiedad del país. Las relaciones económicas

entre ellas están marcadas por el aislamiento económico, cada uno de sus eslabones crea mercancías, valor de uso y valor, exigen que se recupere su aporte como condición indispensable para poder continuar en el proceso productivo y mejorar el nivel de vida de sus integrantes. Esta realidad determina contradicciones entre estas, que pueden ser agudas y complejas para solucionar.

- 6) La respuesta a la necesidad objetiva de planificar en la economía de la cadena de valor, llamada planificación, es uno de los factores que garantiza, no solo resultados positivos, también reconocer el papel de cada una de sus entidades, según su forma de propiedad, en el entramado interno y externo de la economía de un país.
 - 1.1. Algo particular de las relaciones de dirección en las cadenas de valor es la necesaria participación de representantes de diversos tipos de propiedad en los grupos asesores y de dirección, de manera que, las principales decisiones se adopten de forma transparente y democrática.
- 7) La forma mercantil que asume las relaciones entre los eslabones de una cadena de valor a la vez que favorece y desarrolla sus vínculos, incentiva los intereses individuales, colectivos y sociales, en función de nuevos niveles del desarrollo de la producción social.
 - 1.1. En ese sentido, entre los destinos de las utilidades retenidas se incluye la asignación periódica a los trabajadores de parte de estas, en correspondencia con el aporte realizado por cada persona. Este ingreso adicional es independiente del que puede provenir de los resultados globales de la cadena. De existir resultados negativos, la dirección del OSDE, que representa organizativamente a la cadena de valor, debe agotar todas las opciones financieras antes de solicitar transferencias temporales del Presupuesto del Estado.
- 8) La concepción de cadena de valor permite perfeccionar el criterio de distribución con arreglo al trabajo, de manera que se distribuya lo que se crea por el propio colectivo, se realiza de manera más transparente, directa y estimulante a todos los participantes.
- 9) El tema de las contradicciones entre consumo e inversión es uno de los más complejos y políticamente sensibles. Se presenta de forma más concreta y visible al nivel de la empresa y en la cadena de valor, donde esta se encuentra inserta. La creación de fondos especializados, tanto al nivel de empresa o de OSDE para el apoyo a las inversiones, así como, el uso de Créditos Bancarios con tasa de interés favorable, son opciones que fortalecen las políticas de inversiones en las cadenas de valor.
- 10) El control interno, específicamente en la actividad agroalimentaria, exige a través de sus componentes, acciones de organización e implementación con criterio de cadena de valor, así como de la evaluación del carácter razonable de los gastos en relación con los bienes que se preservan.
- 11) En la pretensión de avanzar en el cumplimiento del Plan de Soberanía Alimentaria y Nutricional puede contribuir la base metodológica que proporciona la Economía Política, que permite identificar el grado de desarrollo de la socialización de la producción en las OSDEs Agroindustriales en Cuba y a la vez, precisar las grietas o incongruencias que requieren de atención y asignación de los recursos financieros y materiales, para continuar avanzando en el perfeccionamiento de la producción de alimentos y el aumento de su competitividad internacional.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Hernández Padilla, José Miguel (2020). *Análisis de la cadena de valor y el control interno como fuentes de ventaja competitiva en una empresa comercializadora de equipos de cómputo*. Quito. URI: <http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/1909>
2. Gutiérrez Pérez, Silvio. (2007) " *Diez Lecciones sobre los precios en Cuba* ". Editorial Balcón. La Habana.
3. Marx, Carlos. (1976). *El Capital*. Edición Ciencias Sociales. La Habana.
4. Marx, Carlos. (1976). *Historia Crítica de la Teoría de la Plusvalía*. Editorial Ciencias Sociales. La Habana.
5. Ministerio de Educación Superior. (2004). *Textos para la impartición de Economía Política Capitalismo, Imperialismo y Socialismo*. Editorial Félix Varela. La Habana.
6. Partido Comunista de Cuba (2017) *Documentos aprobados en el VII Congreso del PCC: Conceptualización del Modelo Económico y Social Cubano de Desarrollo Socialista aprobado en el VII Congreso del PCC y Actualización de los Lineamientos de la Política Económica y Social del Partido y la Revolución para el período 2016-2021*. La Habana.
7. Periódico Granma, (2021) " *Aprobado Plan de Soberanía Alimentaria* ". 7 de septiembre La Habana
8. Porter Michael " *Competitive Advantage: Creating and Sustaining Superior Performance* " The Free Press. New York (2007)
9. *Proyecto de plan estratégico para Cuba (2021-2024)* (<https://executiveboard.wfp.org/es>).
10. Normas jurídicas
 - Consejo de Ministros, Decreto No. 192 (1994). La Habana.
 - Comité Ejecutivo del Consejo de Ministros (2020). Acuerdo No. 8859 del. Gaceta Oficial No. 68. La Habana
 - Ministerio de Finanzas y Precios (1999). Resolución 21 de 4 de agosto "Metodología General para la Formación y Aprobación de Precios y Tarifas". La Habana.
 - Ministerio de Finanzas y Precios. (2020). Resolución 312. . "Precio de acopio y mayoristas de productos agropecuarios". Gaceta Oficial No. 70. La Habana.
 - Ministerio de Finanzas y Precios (2020). Resolución 324. Metodología para la formación de precios descentralizados". Gaceta Oficial No. 70. La Habana.
 - Contraloría de la República (2011) Resolución 60. Normas del Sistema de Control Interno. La Habana.

DATOS DE LOS AUTORES

SILVIO DAVID GUTIÉRREZ PÉREZ

Licenciado en Economía Política. Máster en Finanzas Públicas, Diplomado en Finanzas Públicas. Profesor Auxiliar de la Universidad de La Habana. Director de Agroindustria del Ministerio de Finanzas y Precios; es miembro de la Asociación Nacional de Economistas y Contadores de Cuba. Autor de varios libros y ha obtenido premio en diferentes eventos científicos.

Conflictos de intereses

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

Fecha de recepción: 15 de agosto de 2022

Fecha de aceptación: 5 de septiembre de 2022

Fecha de publicación: 5 de octubre de 2022

Incidencia del componente humano en el análisis de los costos de no calidad

Artículo
arbitrado

Incidence of the human component in the analysis of non-quality costs

NEREYDA DEL TORO RAMÍREZ¹

 <http://orcid.org/0000-0002-4836-0967>

ANNAYKA ABAD ALFONSO²

 <http://orcid.org/0000-0002-0980-6057>

PILARÍN BAUJÍN PÉREZ³

 <http://orcid.org/0000-0003-3212-3008>

ALAIN SEGURA DOMÍNGUEZ⁴

 <http://orcid.org/0000-0003-2920-3058>

Universidad de Matanzas

nereyda.toro@umcc.cu¹, annayka.abad@umcc.cu²

pilarin.baujin@umcc.cu³, alainsd27@gmail.com⁴

RESUMEN

En relación con la literatura, las principales causas que provocan costos de no calidad en la empresa se derivan del comportamiento del componente humano. El mundo empresarial, ha tenido una tendencia a incorporar este binomio en el proceso de toma de decisiones que permite un nivel de gestión y mejora en la calidad de los servicios. La investigación tiene como objetivo demostrar la incidencia del componente humano en el análisis de los costos de no calidad de la empresa. Se utilizaron métodos de nivel teórico (histórico-lógicos, inducción-deducción, análisis-síntesis, enfoque de sistema y tránsito de abstracto-concreto) y de nivel empírico (observación, entrevistas, revisión documental y matriz de síntesis). A partir de su aplicación, se obtiene información necesaria que la administración utiliza para elevar la calidad del servicio en la empresa.

Palabras claves: costos de no calidad, componente humano, administración, gestión, servicios.

Código JEL: M 41 Contabilidad

Citar como (APA):

Del Toro Ramírez, N. & Otros. (2022) Incidencia del componente humano en el análisis de los costos de no calidad. *Revista Cubana De Finanzas Y Precios*, 6 (4), 57-68. Consultado de http://www.mfp.gob.cu/revista/index.php/RCFP/article/view/06_V6N42022_NTRyOtros

ABSTRACT

In connection with the literature, the main causes that cause costs of non quality in the company are derived of the behavior of the human component. The managerial world, he/she has had a tendency to incorporate this binomial in the process of taking of decisions that it allows an administration level and it improves in the quality of the services. The investigation has as objective to demonstrate the incidence of the human component in the analysis of the costs of non quality of the company. Methods of theoretical level were used (historical-logical, induction-deduction, analysis-synthesis, system focus and traffic of abstract-concrete) and of empiric level (observation, interviews, documental revision and synthesis womb). starting from their application, necessary information is obtained that the administration uses to elevate the quality of the service in the company.

Keywords: costs of non quality, human component, administration, management, services.

INTRODUCCIÓN

De acuerdo con (Segura, Alain y Alonso, Arianne 2021) en la práctica empresarial actual, muy pocos muestran evidencia documentada acerca de la gestión de la calidad, evaluando el desempeño del sistema a partir del nivel de eficacia de los procesos que lo integran, con alto volumen de criterios subjetivos y grandes reservas en métodos que permitan cuantificar el comportamiento de gran número de requisitos del sistema. Esa subjetividad, en opinión de estos autores, está representada por la incidencia de las personas que operan la entidad y su repercusión en el análisis de los costos de no calidad que constituye el problema de investigación del presente artículo.

En principio, teniendo en cuenta un recorrido por la literatura, distintos autores como (Cuesta, 2010; Salgado, 2016; Perdomo, 2019; Segura, 2019) coinciden en que el componente humano dentro de una organización representa el valor económico potencial de la capacidad de una persona o de la sociedad activa de un país, adquirido mediante experiencia o conocimiento; el cual reside en los miembros de la organización y permite generar valor a la empresa.

En otras palabras, se refieren a la educación, experiencia, *know how*, conocimientos, habilidades, valores y actitudes de las personas que trabajan en la empresa. No son propiedad de la empresa. La empresa contrata el uso de estos activos con sus trabajadores. Los trabajadores al retirarse de la empresa se llevan consigo estos activos (Abad et al., 2019).

Es necesario considerar además, la posición y consenso de (Macias, 2017; Abad y Baujín, 2019; Abad, 2022) los cuales consideran la inclusión de las destrezas, conocimientos, las capacidades, habilidades, capacidad de innovar, la creatividad, el saber hacer, la experiencia previa, la capacidad para trabajar en equipo, la flexibilidad, conocimiento que poseen las personas y que es de utilidad para la empresa, así como su capacidad de regenerarlo.

Así mismo, se asevera que todos los aspectos anteriores poseen estrecha relación con la subjetividad de un grupo de variables de carácter intangible que fomenten la base del análisis de los costos de no calidad, siendo estos últimos considerados como primordiales en la identificación reservas de eficacia y eficiencia dentro de los sistemas de gestión, que puedan ser utilizados para fines de la administración en la planificación, control, ejecución y mejora en el proceso de toma de decisiones (Araya, 2019; Díaz-Canel, 2021).

Por otra parte, en la actualidad no siempre se entrega un producto o servicio final con la calidad requerida, en su logro, se cometen fallas que afectan directamente la rentabilidad e imagen de las distintas organizaciones. Esta situación, hace referencia al análisis de los costos de no calidad, representado de forma general como el costo en que se incurre por hacer las cosas mal, esto involucra, desde el punto de vista contable, en el registro de los hechos contables, los reprocesos para corregir errores, reparaciones, reemplazos de producción defectuosa, así como también a las pérdidas por cancelación de pedidos, la pérdida de imagen de la empresa, la disminución de las ventas, entre otros (Ruiz y Del Toro, 2022).

Según (Medina, Díaz, y Cardenas, 2017; Fontalvo y De La Hoz, 2018; Rivero, 2019) concuerdan en que los costos de no calidad son aquellos que se derivan de la ausencia de calidad, y por lo tanto, se evidencia la presencia de fallos y errores en el diseño, desarrollo y producción o servicio que puedan trascender o no hasta el cliente o consumidor. También se incluyen los costos por falta de un adecuado servicio al cliente: posventa, garantía, reparaciones, etc., que provocan una insatisfacción de las expectativas y necesidades que tiene el cliente. Como consecuencia de no alcanzar el nivel de calidad deseado, el cliente puede optar por productos o servicios de la competencia, arrastrando consigo a otros clientes potenciales.

Desde la posición de (Finanzas y Precios, 2018) desde el punto de vista contable, los costos de no calidad son la suma de dos grandes capítulos o conceptos, el gasto extra que la no calidad genera por encima de los estándares ordinarios y el ingreso no percibido en razón de la no calidad, y que se hubiera producido en una situación de calidad estándar.

Por lo anterior, estos autores declaran que el primero tiene la naturaleza de un costo efectivo; el segundo, tiene la naturaleza de un costo de oportunidad. En resumen, el costo de no calidad es la suma de más costos incurridos y menos ingresos generados. A su vez, la no calidad del producto o servicio puede tener efectos exclusivamente internos (su corrección tiene lugar antes de su entrega al mercado); o también efectos externos (especialmente, la insatisfacción del cliente). Por consiguiente, los costos efectivos corresponden a los costos tangibles, mientras que los costos de oportunidad corresponderían a los costos intangibles.

Teniendo en cuenta que las fallas identificadas como causas de los costos de no calidad, mantienen estrecha relación con el componente humano de la organización, y ante las limitaciones descritas en la literatura, la práctica empresarial y la queja de los directivos

luego de la implementación y certificación, se observa cómo crece en muchos casos la documentación del sistema de calidad, y el volumen de información para la toma de decisiones cada vez es mayor; existiendo la necesidad de integrar sin perder objetividad y credibilidad, los resultados obtenidos. Para dar respuesta a este problema, se trazó como objetivo de la investigación, demostrar la incidencia del componente humano en el análisis de los costos de no calidad de la empresa.

DESARROLLO

Materiales y métodos de investigación

La fundamentación metodológica general de la investigación tiene su basamento en el método dialéctico-materialista como fundamento filosófico a partir de las leyes, categorías y principios científicos con una concepción marxista - leninista. A partir de ello, se utilizaron métodos de nivel teóricos de investigación científica:

- histórico-lógico: se manifiesta en la trayectoria real de los fenómenos y acontecimientos en la evolución histórica de la temática y su forma de obtención.
- inducción-deducción: se aprecia al comprender los conceptos de componente humano y de costos de no calidad como una forma de razonamiento por medio de la cual se pasa del conocimiento de características generales a un conocimiento más particular que refleja lo que existe de común en cada uno de los fenómenos individuales.
- análisis-síntesis: a partir de los diferentes criterios y opiniones de autores nacionales e internacionales que constituyeron importantes aportes doctrinales brindando la posibilidad de sistematizar, analizar y explicar los diferentes fenómenos abordados.
- enfoque de sistema: contemplado en la orientación general para el estudio de los del componente humano y los costos de no calidad como una realidad integral formada por dimensiones, que cumplen funciones y mantienen formas estables de interacción entre ellos.
- tránsito de abstracto-concreto: para la identificación de problemas del sistema de gestión de calidad, teniendo como base los principios del componente humano y su incidencia en los costos de no calidad.
- Además, se emplearon métodos de nivel empíricos cualitativos:
- observación: se evaluó mediante la declaración que se emite sobre los distintos aspectos que resultan de interés durante el proceso de investigación.
- entrevistas no estructuradas: conformadas en forma de preguntas, que estuvieron relacionadas con el problema y el objetivo de la investigación, aplicadas a distintos especialistas en las temáticas abordadas.
- matriz de síntesis: en la identificación del marco de referencia, las definiciones conceptuales y operativas de las variables estudiadas; el descubrimiento de los métodos para la recogida y análisis de los datos utilizados; contando con los elementos para la discusión, donde se compararon los resultados obtenidos con los resultados de estudios previos realizados.

En consecuencia, como herramientas de procesamiento de los datos, se recurrieron el software Microsoft Word, Microsoft Excel y programa estadístico SPSS en su versión 22.

Resultados y discusión

La propuesta metodológica utilizada tuvo como premisa la conformación de un equipo de trabajo, el cual fue el encargado de discutir y aprobar los recursos que en cada paso del estudio fue necesario someter a consenso.

Primeramente, se considera que los costos de no calidad se originan por fallas que incluyen además costos intangibles. La tabla 1 muestra, como resultado del análisis y síntesis y las entrevistas no estructuradas aplicadas, las subdivisiones de los grupos de costos de calidad y no calidad.

Tabla 1. Clasificaciones de los costos de calidad y no calidad

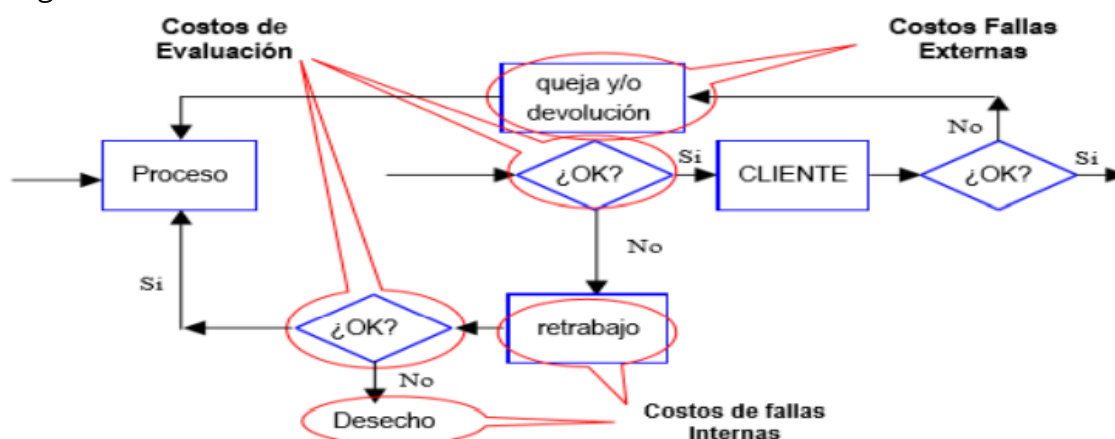
Costos de calidad	
<u>Los costos de prevención</u> Costos en que incurre la empresa al intentar reducir o evitar los fallos. Son costos directos e indirectos, en que incurre la organización en la planeación, ejecución, control y actuación del sistema de la calidad, con el objeto de prevenir la ocurrencia de errores.	<u>Costos de evaluación</u> Costos relacionados con la medición, evaluación y control para asegurarse que se ajustan a las normas de calidad y a los requisitos de desempeño. Se incluyen especificaciones de Mercadotecnia y clientes, así como los documentos de información inherente a procedimientos y procesos.
Costos de no calidad	
<u>Costos de fallas internos</u> Provocados por los productos o servicios que no cumplen con las especificaciones y que se detectan en la evaluación de ellos.	<u>Costos de fallas externas</u> Ocurren cuando se ha entregado al cliente productos defectuosos, es decir que el costo de evaluación no detectó en el proceso los errores en el producto.

En relación con la literatura, los autores afirman, que son los costos de fallas internas y externas los que a su vez se asocian con los costos tangibles e intangibles. Los costos tangibles se pueden calcular de acuerdo a los principios de la contabilidad generalmente aceptados, es decir, se pueden cuantificar por ejemplo, el costo de la mano de obra y de los materiales en los que se incurre como consecuencia del fallo. Por el contrario, los costos intangibles también denominados costos implícitos, o costos escondidos según (Ruiz y Del Toro, 2022), no pueden calcularse con criterios convencionales de costo, suelen ser consecuencia de la pérdida de imagen de la empresa producto del impacto de las fallas en los clientes.

A juicio de estos autores, teniendo en cuenta lo anteriormente planteado, comprender los costos intangibles pudiera ser considerado a partir del tema de la productividad de los empleados. Cuando los empleados están contentos y se sienten valorados por la organización, su tasa de productividad suele estar cerca de la máxima eficiencia. Si algún evento tiene un impacto negativo en la relación entre el empleado y el empleador, existe una buena posibilidad de que la tasa de productividad disminuya. Ese cambio en la producción puede calificarse como un costo intangible, provocado por un cambio en la buena voluntad entre los empleados y el empleador, lo que se infiere entender la incidencia del componente humano.

Como consecuencia de las observaciones realizadas y contemplando un enfoque de sistema, se integra en la figura 1, lo expuesto por estos autores como el proceso de los costos de no calidad.

Figura 1. Proceso de los costos de no calidad



Se sostiene que el origen de las fallas internas y externas que ocasionan los costos de no calidad de una empresa cambian constantemente, es decir, varían según las circunstancias, lo que hace aún más difícil su contabilización, por ello su estrecha relación con el término costos intangibles. Lo que hoy puede ser, mañana puede dejar de serlo. Por lo tanto, tener un conocimiento sobre dichos costos se llevan a cabo a través de mediciones acerca de la percepción de las personas; por lo general, la medición de los costos de no calidad se dirige hacia áreas de alta incidencia, repitencia y críticas, que han sido seleccionadas gracias al manejo de la información oportuna y que convierten a esas áreas como fuentes potenciales de reducción de costos. Esto permite primero cualificar, cuantificar y tomar decisiones.

En el mismo sentido, se revela, como resultado de los métodos teóricos utilizados, que el componente humano de la empresa constituye la base de la pirámide en dicho análisis, y con ello la combinación de conocimientos, destrezas, inventiva y capacidad de los empleados para llevar a cabo cualquier proceso. Incluye igualmente, valores de la empresa, su cultura y su filosofía; estos últimos considerados según (Abad, 2022) problemas ocultos que tienen oportunidades para un mejoramiento. Estas oportunidades, si se dejan sin resolver, pueden conducir a un desperdicio, a costos más elevados y a la insatisfacción del cliente, lo que da por resultado negocios perdidos.

Por tal motivo, se hace necesario y pertinente, declarar que como resultado de la utilización del método empírico matriz de síntesis se logró profundizar en la explicación de las razones por las que se ha elegido dicho tema de investigación; conocer su estado actual, el marco de referencia, las definiciones conceptuales y descubrir los métodos para la recogida y análisis de los datos utilizados y contar con elementos para la discusión que fueron comparados con los resultados de los estudios previos revisados.

Se identifican en la revisión tanto de fuentes extranjeras como nacionales, la realización de la incidencia del componente humano en el análisis de los costos de no calidad atendiendo a dimensiones e indicadores; por lo cual se distinguen aquellas que más consenso tienen en la literatura para una futura inclusión en la propuesta metodológica que ayudará a la medición, información obtenida mediante el procesamiento de datos en el programa estadístico SPSS versión

22 (anexo 1). Los resultados en forma de resumen, para mayor comprensión se muestran en la tabla 2.

Tabla 2. Matriz de síntesis. Dimensiones e indicadores de los costos de no calidad a partir del componente humano de una empresa.

Dimensiones e indicadores	Autores										Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa (%)
	A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8	A9	A10		
Costo de fallas internas												
Motivación	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	10	100
Supervisión	x	x	x		x	x	x		x	x	8	80
Capacitación	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	10	100
Satisfacción	x	x		x	x	x	x				7	70
Liderazgo	x		x		x	x	x	x			7	70
Competencias profesionales	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	10	100
Trabajo en equipo		x	x	x			x		x	x	6	60
Comunicación	x	x			x	x			x	x	6	60
Clima laboral		x	x	x			x	x			5	50
Compromiso organizacional	x	x			x	x		x			5	50
Capacidad de innovación	x	x	x			x	x	x			6	60
Costo de fallas externas												
Suministros	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	10	100
Total	10	11	9	7	9	10	10	8	7	7	90	

Leyenda

A1- (Galvez et al., 1990)

A2- (Camisón y Roca, 1997)

A3- (Climent, 2000)

A7- (Santamaría, 2017)

A9- (Pedraja et al., 2019)

A4- (Ayuso, 2001)

A5- (Dzul y Gracia, 2008)

A6- (Pernas et al., 2012)

A8- (Macias, 2018)

A10- (Segura, Alain y Alonso, Arianne, 2021)

Desde la posición de (Frías, 2009; García et al., 2010) es aconsejable incluir los elementos convergentes que cuenten con más de un 60% de presencia. Como se puede observar, solo siete indicadores cumplen con el criterio. Para la dimensión de costos por fallas internas: motivación, supervisión, capacitación, satisfacción, liderazgo y competencias profesionales; para la dimensión de costos de fallas externas: suministros.

Los indicadores seleccionados para cada dimensión, aún desde el punto de vista investigativo, quedan pendientes a perfeccionar, teniendo en cuenta que se debe a indicación de estos autores aumentar el universo de estudios precedentes en aras de obtener mayor rango de criterios. No obstante, todos los análisis anteriores permiten en síntesis comprender, que estos últimos mantienen una estrecha relación con el componente humano de la empresa, pues son

elementos intangibles que poseen las personas que la integran, y que los mismos deben ser considerados cuando se identifiquen fallas internas y externas, que por consiguiente son analizadas dentro de los costos de calidad de un producto o servicio.

Las incidencias del componente humano en el análisis de los costos de no calidad dentro de la empresa, son un instrumento útil a considerar en el proceso de toma de decisiones, pues proporciona a la administración información de los empleados y la repercusión sobre su comportamiento futuro. En el análisis de los montos obtenidos por las fallas registradas, se debe tener en cuenta en todo momento las actividades de capacitación, en busca del impacto esperado en el incremento de habilidades técnicas y profesionales del componente humano y la incidencia que pueda tener estas, en los costos de previsión que se dirigen a minimizar los costos de no calidad.

CONCLUSIONES

Se presenta un análisis lógico y consecuente para demostrar la incidencia que tiene el componente humano en el análisis de los costos de no calidad dentro de la organización, el cual es soportado por materiales y métodos de investigación científica que brindan fiabilidad a los criterios cualitativos y cuantitativos expuestos.

El estudio realizado constituye un marco teórico que aporta al entendimiento del componente humano y de los costos de no calidad como un instrumento útil para el proceso de toma de decisiones en la empresa.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abad, A. (2022). *Modelo de medición de elementos intangibles y su procedimiento de implementación para entidades del sector de la salud*. Caso de estudio Hospital Provincial Docente Clínico Quirúrgico Faustino Pérez de Matanzas. Universidad de Matanzas, Tesis presentada en opción al título de Doctor en Ciencias Contables y Financieras.
- Abad, A., y Baujín, P. (2019). *Contribución al reconocimiento desde la ciencia contable de intangibles en entidades del sector de la salud*. REVISTA CUBANA DE FINANZAS Y PRECIOS, 3(4), 89-97.
- Abad, A., Pérez, M.A., Chiriboga, E.F., y Ruiz, J.R. (2019). *Elementos e indicadores del componente humano para la medición de intangibles en entidades de servicios*. RES NON VERBA, 9(1).
- Araya, C.F. (2019). *Calidad percibida en la atención odontológica a una población urbana usuaria de un centro de salud familiar: Una valoración empírica de los elementos intangibles de los servicios de salud*. Talcahuano. Chile. Universidad Nacional de Córdoba.
- Ayuso, A. (2001). *La elección de los modelos de costes de calidad: un análisis cualitativo*.
- Camisón, C., y Roca, V. (1997). *Los costes totales de la calidad: un estudio en la empresa hotelera*.

- Climent, S. (2000). *La calidad, los costes de calidad y la relación entre el departamento de calidad y el de contabilidad en las empresas certificadas en las normas iso 9000 de la comunidad valenciana*.
- Cuesta, A. (2010). *Tecnología de la gestión de los recursos humanos*.
- Díaz-Canel, M. (2021). *¿Por qué necesitamos un sistema de gestión del Gobierno basado en ciencia e innovación?* ANALES DE LA ACADEMIA DE LA CIENCIA DE CUBA. CONTRIBUCIÓN ESPECIAL, 11(1).
- Dzul, L., y Gracia, S. (2008). *Análisis de los sistemas de gestión de los costos de la calidad en la industria de la construcción*. Ingeniería, 12(3), 53-61.
- Finanzas, y Precios, M. (2018). Norma cubana de contabilidad No. 8 “Activos fijos intangibles”. (NCC no. 8) Anexo Único.
- Fontalvo, T.J., y De La Hoz, E.J. (2018). *Diseño e Implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001: 2015 en una Universidad Colombiana*. Formación universitaria, 11(1), 35-44.
- Frías, R.A. (2009). HAPNET. Material concebido como bibliografía complementaria para la asignatura de Metodología de Investigación Científica en la Maestría de Gestión Turística.
- Galvez, A., Gimenez, G., Reuben, J.P., Roy, L., Feigenbaum, P., Kaczorowski, G.J., y Garcia, M.L. (1990). *Purification and characterization of a unique, potent, peptidyl probe for the high conductance calcium-activated potassium channel from venom of the scorpion Buthus tamulus*. Journal of Biological Chemistry, 265(19), 11083-11090.
- García, J.F., García, A., Rodríguez, G.A., y Gálvez, A.M. (2010). *Herramientas de la evaluación económica y la investigación operacional que apoyan la toma de decisiones en salud*. SALUD EN TABASCO, 16 (2 y 3), 933-938.
- Macias, J.M. (2018). *Propuesta Metodológica para la Integración de Sistemas de Gestión de la Calidad y Ambiental en organizaciones productivas colombianas bajo la NTC ISO 9001 y la NTC ISO 14001*.
- Macias, O. (2017). *Propuesta de elementos e indicadores del componente humano para la medición de intangibles en entidades hospitalarias*. Universidad de Matanzas.
- Medina, F.L., Díaz, A.d.P., y Cardenas, C. (2017). *Sistema de gestión ISO 9001-2015: técnicas y herramientas de ingeniería de calidad para su implementación*. Ingeniería Investigación y Desarrollo: I2+ D, 17(1), 59-69.
- Pedraja, L., Valdés, G., Riveros, I., y Santibáñez, D. (2019). *Percepción de la calidad de servicio de salud en la ciudad de Arica, Chile: Hacia un plan de mejora*. Interciencia, 44(9), 514-520.
- Perdomo, D. (2019). *Modelo conceptual para la medición de intangibles en entidades del sector de la salud*. Universidad de Matanzas.

- Pernas, J., Pedroche, D., Varas, D., López, J., y Zaera, R. (2012). *Numerical modeling of ice behavior under high velocity impacts. International Journal of Solids and Structures*, 49(14), 1919-1927.
- Rivero, Y. (2019). *Evaluación del desempeño: tendencias actuales*. Revista Archivo Médico de Camagüey, 23(2), 159-164.
- Ruiz, A.K., y Del Toro, N. (2022). *Procedimiento para determinar los costos de no calidad en el Hotel Meliá Sol Varadero Beach*. Universidad de Matanzas.
- Salgado, M. (2016). *Modelo de gestión de la capacitación para una entidad en aprendizaje permanente*. Universidad de Matanzas.
- Santamaría, R. (2017). *Factores críticos de la gestión de la calidad determinante del éxito sostenido empresarial en las PYMES. Ingeniería Industrial. Actualidad y Nuevas Tendencias* (19), 105-118.
- Segura, A. (2019). *Procedimiento para la selección de elementos e indicadores para el componente social del modelo conceptual para la medición de intangibles en entidades del sector de la salud*. Universidad de Matanzas.
- Segura, A., y Alonso, A. (2021). *Evaluación del desempeño de los sistemas de gestión de calidad*. Revista Ingeniería Industrial, 20(1), 2.
- Segura, A., y Alonso, A. (2021). *Material bibliographical improvement of the quality. Deming y Juran*. Universidad de Matanzas. Monografías.

Anexo

Anexo 1. Análisis de frecuencia de las dimensiones e indicadores de los costos de no calidad a partir del programa estadístico SPSS versión 22.

FRECUENCIES VARIABLES= Motivación Supervisión Capacitación Satisfacción Liderazgo Competencias Equipo Comunicación Clima Compromiso Innovación Suministro

/ORDER=ANALYSIS.

Notas

Salida creada		03-FEB-2023 08:59:57
Comentarios		
Entrada	Conjunto de datos activo	Conjunto_de_datos0
	Filtro	<ninguno>
	Ponderación	<ninguno>
	Segmentar archivo	<ninguno>
	N de filas en el archivo de datos de trabajo	10
Manejo de valor perdido	Definición de ausencia	Los valores perdidos definidos por el usuario se tratan como perdidos.
	Casos utilizados	Las estadísticas se basan en todos los casos con datos válidos.

Sintaxis		FREQUENCIES VARIABLES=Motivación Supervisión Capacitación Satisfacción Liderazgo Competencias Equipo Comunicación Clima Compromiso Innovación Suministro /ORDER=ANALYSIS.
Recursos	Tiempo de procesador	00:00:00,00
	Tiempo transcurrido	00:00:00,01

Estadísticos

		Motivación	Supervisión	Capacitación	Satisfacción	Liderazgo
N	Válido	10	8	10	7	7
	Perdidos	0	2	0	3	3

Estadísticos

		Competencias	Equipo	Comunicación	Clima	Compromiso	Innovación
N	Válido	10	6	6	5	5	6
	Perdidos	0	4	4	5	5	4

Estadísticos

		Suministro
N	Válido	10
	Perdidos	0

Fuente: programa estadístico SPSS versión 22

DATOS DE LOS AUTORES

NEREYDA DEL TORO RAMÍREZ

Licenciada en Contabilidad y Finanzas, se desempeñó como Especialista en Contabilidad y Subdirectora Económica. Es profesora investigadora de la Universidad de Matanzas, con categoría docente de instructora de la disciplina de Costo en las carreras de Contabilidad, Economía y Turismo.

ANNAYKA ABAD ALFONSO

Licenciada en Contabilidad y Finanzas, se desempeñó como Especialista de Cobros y Pagos en MN. Máster en Gestión Turística. Jefa de las disciplinas de Contabilidad y Costos de la carrera de Contabilidad y Finanzas en la Universidad de Matanzas. Recientemente adquirió el grado científico de Doctora en Ciencias Contables Financieras. Es profesora investigadora con categoría docente de auxiliar del Departamento de Contabilidad y Finanzas.

PILARÍN BAUJÍN PÉREZ

Se graduó de Licenciada en Economía en el año 1994. Es máster en Gestión Turística con mención en Gestión Hotelera en el año 2021. Cursó Diplomado de Contabilidad de Gestión Avanzada otorgado por la Universidad de Valencia – Universidad de Matanzas en 2004. Es

Doctora en Ciencias Económicas desde el año 2006. En el 2018 cursa Diplomado en Administración Pública. Miembro del área autorizada de Doctorado en Ciencias Económicas y Contables y en el de Ciencias de la Educación, del Comité Académico y del Claustro de la Maestría Administración de Empresas. Profesora investigadora de la Universidad de Matanzas donde se desempeña como profesora con la categoría docente de titular del Departamento de Contabilidad y Finanzas.

ALAIN SEGURA DOMÍNGUEZ

Se graduó de Ingeniería Industrial. Es máster en Administración de Empresas con mención en Gestión de la Producción y los Servicios en la Universidad de Matanzas. Miembro del Comité Académico y Claustro de la Especialidad de Postgrado Comercialización Turística. Es Auditor metodológico en la carrera Licenciatura en Turismo en la Universidad de Matanzas. Es profesor investigador donde se desempeña con la categoría docente de auxiliar del Departamento de Turismo.

Conflictos de intereses

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

Fecha de recepción: 15 de agosto de 2022

Fecha de aceptación: 5 de septiembre de 2022

Fecha de publicación: 5 de octubre de 2022

La ciencia del comportamiento

behavioral science

Artículo
arbitrado

MAYELÍN ENAMORADO GALÁN
 <http://orcid.org/0000-0003-1931-4483>

Oficina Nacional de Administración Tributaria
mayelin.enamorado@onat.gob.cu

RESUMEN

Calamidades, guerras, saqueo y el uso del poder hegemónico constituyen condiciones histórico-sociales que la humanidad vivencia desde el período esclavista. Hoy, la experiencia se agrava con las agresiones al ambiente por el uso indiscriminado de tecnologías en aras del consumo y el exterminio de ciudades enteras por un neo imperialismo que accede a recursos naturales cada vez más escasos para mantener su dominio mundial. En este entorno de contrastes, muchos teóricos y filósofos, desde una posición que desconoce contenidos de la filosofía y el objeto de estudio de la Ética reducen el ámbito de esta última, a un mero código de conducta despojado de un marco doctrinal, de principios que guían el comportamiento social y de determinadas concepciones, normas y valores que son fundamento teórico de la Ética como ciencia. Con esta exclusión, al despojar a la ciencia en sí de objetividad histórico-social y reducirla al mero argumento científico se pretende ignorar o justificar comportamientos en la sociedad, que van en detrimento de la propia naturaleza humana. Este enfoque desconoce el legado de Engels, Marx y Lenin quienes señalaron que la espiritualidad del ideal de justicia y la solidaridad entre los hombres está fundamentada en la contradicción entre explotados y explotadores cuya base tiene un origen totalmente económico. Hasta la visión de justicia social está permeada por esta contradicción antagónica: egoísmo contra solidaridad. Distinguir elementos teórico-conceptuales sobre Ética, Moral, Valores y analizar la labor de la Ética en la búsqueda de soluciones a problemas sociales es la propuesta a continuación.

Palabras claves: ética, moral, valores

Código JEL: M 41 Contabilidad

Citar como (APA):

Enamorado Galán, M. (2022) La ciencia del comportamiento. *Revista Cubana De Finanzas Y Precios*, 6 (4), 69-78. Consultado de http://www.mfp.gob.cu/revista/index.php/RCFP/article/view/07_V6N42022_MGE

ABSTRACT

Calamities, wars, looting and the use of hegemonic power constitute historical-social conditions that humanity has experienced since the slave period. Today, the experience is aggravated by attacks on the environment due to the indiscriminate use of technologies for the sake of consumption and the extermination of entire cities by a neo-imperialism that accesses increasingly scarce natural resources to maintain its world dominance. In this environment of contrasts, many theorists and philosophers, from a position that ignores the contents of philosophy and the object of study of Ethics, reduce the scope of the latter to a mere code of conduct stripped of a doctrinal framework, of principles that they guide social behavior and certain conceptions, norms and values that are the theoretical foundation of Ethics as a science. With this exclusion, by stripping science itself of historical-social objectivity and reducing it to a mere scientific argument, it is intended to ignore or justify behaviors in society that are detrimental to human nature itself. This approach ignores the legacy of Engels, Marx and Lenin who pointed out that the spirituality of the ideal of justice and solidarity among men is based on the contradiction between the exploited and exploiters whose base has a totally economic origin. Even the vision of social justice is permeated by this antagonistic contradiction: egoism versus solidarity. Distinguishing theoretical-conceptual elements on Ethics, Morality, Values and analyzing the work of Ethics in the search for solutions to social problems is the proposal below.

Keywords: ethics, morals, values

INTRODUCCIÓN

Muchas veces esta ciencia se ha visto restringida en sus nociones, al desconocerse que la Ética es la ciencia de la Moral, que estudia la naturaleza y esencia de esta última, así como también, su estructura, funciones, origen y evolución.

La palabra ética proviene del latín *ethicus*, y este del griego antiguo *ἠθικός*, o transcrito a nuestro alfabeto, "êthicos". Según algunos autores, es correcto diferenciar "êthos", que significa "carácter", de "ethos", que significa "costumbre", pues "ética" se sigue de aquel sentido y no es este. (Torres 2019)

Desconocer tal diferencia deriva en la confusión de "ética" y "moral", pues esta última nace de la voz latina "mos, moris", que significa costumbre, es decir, lo mismo que "ethos". Si bien algunos sostienen la equivalencia de ambas doctrinas en lo que a su objeto respecta, es crucial saber que se fundamentan en conceptos muy distintos.

Según el enfoque histórico cultural, la ética tiene como objeto los actos que el ser humano realiza de modo consciente y libre (es decir, aquellos actos sobre los que ejerce de algún modo un control racional). No se limita sólo a ver cómo se realizan esos actos, sino que busca emitir un juicio sobre estos, que permite determinar si un acto ha sido éticamente bueno o éticamente malo.

La Ética es una rama de la filosofía que abarca el estudio de la Moral, la virtud, el deber, la felicidad y el buen vivir.

DESARROLLO

Carácter científico de la Ética

Para entender la Ética desde el plano teórico, como ciencia, hay que verla como la rama que estudia la Teoría filosófica de la Moral y a esta última, como su materialización en lo empírico.

La Ética desde la concepción materialista dialéctica, es la ciencia filosófica que estudia la esencia, la génesis, las funciones, la estructura y las regularidades del desarrollo histórico de la Moral.

Desde sus fundamentos, la Ética trata la moral, su origen y evolución, así como las reglas y normas del hacer humano entendido en forma individual o colectiva. Para Aristóteles, (año 335, a.n.e.) existían tres niveles en el obrar, el obrar del individuo, el obrar de la familia y el obrar de la sociedad.

Sócrates desde el siglo V, a.n.e, fundamentó la "ética" en una coherencia entre fines y medios, en una especie de moral laica que tiene por objeto explicar racionalmente las conductas en la que las preguntas clave son el "por qué" y el "para qué" debo hacer algo. Y la llamó el "conocer" como medio para poder "obrar bien".

Ética es la teoría filosófica de la moral y responde a la pregunta para todo lo que es bueno (...), "ética es la pregunta por el significado de la vida, o por lo que hace que valga la pena vivir la vida, o por la manera correcta de vivir". "La Ética enuncia principios generales y universales inspiradores de toda conducta". (Fabelo, 2008)

La Ética como ciencia se divide en: *normativa*, donde investiga el problema del bien y el mal y establece un código moral de la conducta, señala qué aspiraciones son dignas, qué conducta es buena y cuál es el sentido de la vida. Y en *teoría de la moral* donde indaga sobre la esencia de la moral, su origen, desarrollo, las leyes que obedecen sus normas y su carácter.

La Ética discute y juzga las normas morales y jurídicas, siendo las primeras las que regulan lo que la sociedad aprueba o desaprueba, y las segundas las que regulan las prohibiciones, y castiga el incumplimiento de las mismas. Propone normas, escala de valores o ideales que van a primar sobre otros y a su vez, señala qué aspiraciones son dignas, qué conducta es buena y cuál es el sentido de la vida.

La Ética ha sido un elemento de la teoría filosófica. Desde que apareció la Ética ha habido lucha entre la concepción materialista de la Moral y la idealista. Ya los premarxistas mantuvieron y defendieron el criterio que los orígenes y las fuentes de las normas morales son terrenales. En la antigüedad contribuyeron a que se llegara a una concepción ética de la realidad los *charvac* (India), Yan Su y Lao-Tsé (China), Demócrito, Epicuro, Aristóteles, (Grecia), entre otros.

Durante el período en que se formó y consolidó el régimen burgués hubo aportes al desarrollo de las ideas éticas. Ideólogos burgueses revolucionarios como Spinoza, Rousseau, Holvach, Diderot y Feuerbach asignaban gran importancia a la resolución de los problemas de la Ética. Y aunque filósofos como Kant y Hegel defendían la concepción idealista de la moral, expusieron varias concepciones éticas valiosas soñando con una sociedad justa, intentaban predecir cómo serían las relaciones morales entre las personas. Así como los demócratas revolucionarios rusos y los socialistas utópicos de occidente: Owen, Fourier y Saint Simon.

Las teorías éticas precedentes al Marxismo eran idealistas, al suponer que bastaba modificar el nivel de la conciencia de las personas instruir las o cambiar la forma de dirección estatal para difundir la moral que ponderaban. Marx y Engels pusieron de manifiesto de forma clara y fundamentada que la Moral está determinada por el régimen económico y social establecido y que posee carácter histórico. En su teoría comunista señalaron cuáles eran los caminos de la felicidad, de la justicia y de la libertad.

La ética marxista con su principio filosófico materialista en la concepción del mundo objetivo y del pensar y la clara concepción de la necesidad social que rige a la filosofía, hizo suyo todo cuanto de valioso había en las teorías éticas del pasado. Su aparición significó un punto de viraje en el desarrollo de la Ética al aportarle la concepción materialista de la historia. Lenin, Plejánov, Lafargue, Krúpskaia, Makárenko, y otros, contribuyeron a enriquecer la Ética Marxista al abordar el comportamiento del ser humano desde la moral comunista.

Se concuerda con Hart, A. (2004) cuando explica que personalidades del siglo pasado como Gramsci, Mariátegui y el Che, entre otros, también hicieron generosos aportes que sirven de antecedentes para estudiar el papel de los factores subjetivos o espirituales y, por tanto, de los sistemas éticos desde el plano del pensamiento materialista histórico. Una arista que aún requiere investigación desde la Ética.

Diferencias entre Ética y Moral

La Moral surgió antes que la Ética. Existía ya la Moral desde la comunidad primitiva mientras que la Ética apareció al formarse la sociedad esclavista.

La Ética no hay que identificarla con la Moral vigente, práctica, con la moralidad. La Ética es la ciencia, la teoría de la moral y de la ética normativa como se ha explicado. La Ética como ciencia estudia cómo se justifica racionalmente un sistema moral, reflejo de las relaciones sociales en desarrollo y expresión de los intereses de distintas clases que afirman su idea del bien social y la felicidad individual y cómo se ha de aplicar posteriormente a nivel individual y a nivel social.

En la vida cotidiana la Ética constituye una reflexión sobre el hecho moral, busca las razones que justifican la utilización de un sistema moral u otro. Aporta el principio de universalidad y principio de tolerancia, junto a un marco doctrinal, de principios que guían la conducta de un cierto grupo social con determinadas concepciones, normas y valores morales. (Colectivo de autores. Facultad de Derecho U.H. Cuba, 2022)

Por su parte, estudiosos como Guséinov, Járchev y *otros* (1986) consideran que la Moral es el conjunto de normas que provienen del exterior, de lo socialmente aceptado y la Ética, la constituyen aquellas normas que provienen del interior” de la reflexión del individuo.

En esta interacción social se van estableciendo ciertas reglas, valores, normas de convivencia, concepciones y conductas sociales, todos los cuales son elementos que conforman la conciencia moral y sirven de base al sujeto para formular sus juicios morales acerca de sí mismo y de cuanto le rodea. Aunque la mayoría de las veces no están escritos, estos juicios son tan fuertes, están tan interiorizados, que condicionan las conductas de las personas y actúan como elemento regulador de su comportamiento.

Con este enfoque se consiente con que la Moral es un sistema de normas y valores de carácter histórico y social, de acuerdo con el cual se regulan las relaciones mutuas entre los individuos. Son reglas de vida en sociedad y reglas de las conductas de los hombres, que determinan sus deberes entre sí y, por tanto, hacia la sociedad. (Fabelo, 2008).

Entiéndase que Moral es el conjunto de comportamientos, preceptos, mandatos, prohibiciones, permisos, patrones de conducta, valores e ideales de buena vida que en su conjunto conforman un sistema más o menos coherente que se acepta como válido que van cambiando en el transcurso de los tiempos y de acuerdo con las cualidades dominantes en una sociedad dada, en una determinada época histórica.

Por su parte, Ética es la reflexión sobre por qué se consideran válidos esos comportamientos y normas. De ahí que la Moral se considere el respeto a las prohibiciones y la ética sea "aceptación de la virtud" al ser un saber específico dentro de las disciplinas humanas que tiene como objeto la fundamentación racional de lo que debe ser la responsabilidad del ser humano para alcanzar lo bueno o lo recto. (Tirado, G. 1995)

La Ética va a los principios, la Moral, a la práctica

La discusión ética se realiza en el plano del "debe ser" y no meramente "del ser". El obrar bien no debe ser regido por la Moral sino por la Ética de cada persona ya que es esta la que realiza la acción y está también la que debe aceptar las consecuencias. (Agüero, M. 2005)

Mientras que el saber filosófico se preocupa de justificar racionalmente criterios de acción que no sean arbitrarios y que sean universalmente válidos (dimensión objetiva), la Ética, muestra cómo los hombres concretan o no, esos criterios en su acción personal (dimensión subjetiva).

La Moral se fundamenta en que el hombre ha batallado con los temas de lo que es correcto o incorrecto, la Ética se relaciona con el estudio de la moral y de la acción humana. O como se entiende desde su origen, con el "carácter".

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, evolucionan a lo largo del tiempo y poseen fuertes diferencias con respecto a las normas de otra sociedad y de otra época histórica, estas normas se utilizan para orientar la conducta de los integrantes de esa sociedad.

La Ética es el hecho real que se da en la mentalidad de algunas personas, (como antes se ha explicado) 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.

La Ética y la Moral como doctrinas confluyen ambas en que se trata de normas, percepciones, deber ser pues la Moral es un conjunto de normas que una sociedad se encarga de transmitir de generación en generación y la Ética es un conjunto de normas que un sujeto ha esclarecido y ha adoptado en su propia mentalidad.

Ambas doctrinas en lo que a su objeto respecta, se fundamentan en conceptos muy distintos. La Ética o Filosofía Moral no tiene como objeto evaluar la subjetividad de las personas, sino valorar la objetividad de las acciones humanas en la convivencia a la luz de los valores morales.

La Moral tiene una base social, es un conjunto de normas establecidas en el seno de una sociedad y como tal, ejerce una influencia muy poderosa en la conducta de cada uno de sus integrantes. En cambio, la Ética surge como tal, en la interioridad de una persona, como resultado de su propia reflexión y su propia elección.

La Moral es un conjunto de normas que actúan en la conducta desde el exterior o desde el inconsciente y es anterior a la Ética y esta última influye en la conducta de una persona, pero desde sí misma, a conciencia y voluntad.

Cuando la Ética reflexiona no se preocupa por buscar cuáles son (sociológicamente hablando), las distintas "sensibilidades" morales subjetivas que se dan en las sociedades, sino que

intenta buscar aquellos criterios universales, que eliminen la arbitrariedad de las relaciones humanas y lleven a que el ser humano se haga cada vez más plenamente hombre. (Hart, A. 2015)

La Ética influye en la conducta de una persona, pero desde su misma conciencia y voluntad. Es teórica, trata sobre la razón. La Moral es un conjunto de normas que actúan en la conducta desde el exterior o desde el inconsciente. Es práctica, es el comportamiento.

En el primer nivel esta la moral (normas externas). El segundo nivel es la ética conceptual (mentalidad del sujeto puede coincidir o no con la moral recibida). El tercer nivel es la ética axiológica (normas originadas en una persona a raíz de su reflexión sobre los valores). (Agüero, 2016)

En resumen, la Ética es diferente de la Moral, porque la Moral se basa en la obediencia a las normas, las costumbres y preceptos o mandamientos culturales, jerárquicos o religiosos, mientras que la Ética busca fundamentar la manera de vivir por el pensamiento humano.

Ética, Moral y Valores

Analizando al ser humano en un ámbito social al que corresponde podemos notar que este está sujeto a un conjunto de normas que rigen el orden de la sociedad al cual pertenece, en ese sentido el ser humano como producto social es un conjunto de conocimientos adquiridos a través de todo el desarrollo no solo de su vida, sino que estos conocimientos son la consecuencia del devenir histórico de la sociedad.

Los valores humanos son aquellos bienes universales que pertenecen a la naturaleza como personas y que, "en cierto sentido, "humanizan", porque mejoran nuestra condición de personas y perfeccionan nuestra naturaleza humana. (Declaración universal sobre bioética y derechos humanos. Instrumentos Normativos, 2006)

El término valores humanos, es el valor agregado de las mejores cualidades humanas por sobre la animalidad egoísta. En otras palabras, son las características "buenas" que nos diferencian y permiten ser más solidarios, generosos y comprensivos que los demás animales. La primera y más notoria de todas las cualidades es el altruismo bien entendido (que implica solidaridad). Le acompañan, integridad y honestidad de modo inseparable." (Serrano, J. 2004)

AL asumir "la significación socialmente positiva que poseen los fenómenos y objetos de la realidad, no cualquier significación, sino aquella que juega un papel positivo en el desarrollo de la sociedad." Fabelo (2018); sobre esta base puede decirse que el papel social del valor está dado porque es compartido en un grupo social y reconocido como tal por ese grupo social conformado por individuos que dicen tener o quieren alcanzar dicho valor en sus relaciones humanas.

Todo ser humano que se encuentra sujeto a normas impuestas por la sociedad, es un sujeto que pertenece a una determinada cultura y se desenvuelve en el conjunto de normas impuestas por dicha sociedad, no obstante, para tener valores es preciso ser consecuentes en el comportamiento, que la conducta sea la expresión de lo que se piensa y de lo que se dice pues, la actuación debe ser consecuente con el discurso.

La Ética se considera, como ya se ha explicado en este trabajo, reflexión filosófica, objetiva, racional que se hace sobre la moral. Y propone valores universalmente válidos basados en los principios, objetivos y fines. Desde la Ética normativa puede considerarse el valor como norma de conducta propia que la misma persona ha tomado y por las cuales rige sus actos en la sociedad. No se puede mantener la integridad ética si se habla de una forma y se actúa de otra.

Esta idea fue expresada en 1827, en la Cuba colonial, por el pedagogo cubano José de la Luz y Caballero al tratar los problemas de la Ética como ciencia de la conducta humana (...) “La Ética se ocupa de lo que es “bueno” o “recto” para la “condición” humana, independientemente de que sea acostumbrado, legislado o mayoritariamente asumido por una determinada sociedad” y aclaró que (...) “una acción “recta” es aquella que se puede defender o justificar con coherencia razonable en teorías éticas (que incluyen valores, principios, normas, virtudes.)” De ahí que el valor se considera una pauta, un constructo social a tener en cuenta por la Ética.

A su vez, la Moral, al ser un sistema de juicios de valor que hacen parte de la cultura de una comunidad humana, mediante el valor califica como buenos o malos los actos de las personas que pertenecen a dicho grupo social. Por lo que, en sentido moral, valor es una cualidad especial que contiene un acto humano. Son convicciones duraderas que a su vez son estudiadas por la Ética normativa.

En las normas éticas destaca la presión del valor captado y apreciado internamente como tal; El fundamento de la norma ética es el valor, descubierto en la reflexión de un sujeto. En las normas morales impera el aspecto prescriptivo, legal, obligatorio, impositivo, coercitivo y punitivo. Hay presión externa. (Serrano, 2004)

Desde lo social, es complicado para una organización determinar, de todas las prácticas posibles, lo “ético” y lo “no ético” Por ello, cada institución debe hacer suyo qué valores debe sustentar y sustentan su organización, cada trabajador, cada funcionario, cada directivo tiene que evaluar, en forma personal y en base a sus propios valores, la posición ética de su accionar ante múltiples situaciones.

No mentir; no perjudicar a propósito; cumplir la palabra; respetar lo ofrecido; no engañar; aceptar las diferencias, y más deben ser pautas de comportamiento que toda sociedad espera de sus actores. Ser ético o no serlo se puede asimilar a la milenaria alternativa entre “hacer el bien” o el mal”. Sin embargo, la determinación de lo que es correcto y lo que es incorrecto puede ser en extremo difícil en la interacción humana.

La actividad humana no viene preceptuada por una conclusión científica por muy rigurosa y profunda que sea. Las normas y principios que pueden orientar la conducta humana tienen que ver con la educación, la cultura y, en especial, la formación política y ética ciudadana en su carácter de orientación. Se concuerda con Hart, (2007) cuando plantea: “Hay, pues, una opción ética, porque no basta con un método científico o una guía para la acción, es necesario emplearlos en función de la liberación humana. Así lo hizo Carlos Marx, y así podríamos entender mejor su ética humanista de valor universal. José Martí, en 1883, en carta a Fermín Valdés Domínguez al valorar la idea socialista, expresa que la dificultad de asumirla está en las limitaciones culturales y en las grandes fallas de la ética”. (Hart, 2007) Se estima la importancia que se le da a la formación y a la orientación del comportamiento social desde la Ética.

Una manera de educar moralmente es mediante la orientación ética, de ahí que la sociedad genere guías de comportamiento, códigos a seguir. El código de Ética, es un constructo con ideología y política según sea la organización, así necesitará que su llamado responda a una manera de pensar y hacer.

La Ética también puede confundirse con la ley, pero no es raro que la ley se haya basado en principios éticos. Sin embargo, a diferencia de la ley, ninguna persona puede ser obligada por el Estado o por otras personas a cumplir las normas éticas, ni sufrir ningún castigo, sanción o

penalización por la desobediencia de estas, pero al mismo tiempo la ley puede hacer caso omiso a las cuestiones de la Ética.

Pero la ley refleja lo que la Moral de la sociedad quiere que se cumpla y es entonces desde lo ideológico, que se elaboran los códigos de Ética que muestran las peculiaridades del ser humano que constituyen virtudes o vicios como una construcción para orientar el comportamiento.

La afirmación de valores en la sociedad cubana

En Cuba, por ejemplo, El legado de Varela, de Luz y Caballero y luego, el de Céspedes, Maceo, Gualberto Gómez, Mella, Guiteras, Villena, Che, Frank, José Antonio, Fidel y muchos otros, sustentaron las tradiciones de lucha del pueblo cubano.

Después del V Congreso del PCC, en 1997, se crea el Código de Ética de los Cuadros del Estado Cubano donde aparece un conjunto de valores que sirven como guía para la acción de ejecutivos y empresarios socialistas, entre ellos: honradez, modestia laboriosidad, solidaridad, fidelidad al deber social, el colectivismo, el humanismo, el patriotismo y el internacionalismo. Todos ellos, pautas de actuación, que reflejan, desde lo ideológico, el ideario martiano y de todos los próceres.

Asimismo, en la ceremonia de despedida a Su Santidad Benedicto XVI, en el aeropuerto internacional "José Martí", de La Habana, el 28 de marzo de 2012 Castro R., hace referencia a dichos valores y declara que (...) "Cuba ha tenido como su principal objetivo la dignidad plena del ser humano. Somos conscientes de que esta no solo se construye sobre bases materiales, sino también sobre valores espirituales, como la generosidad, la solidaridad, el sentimiento de justicia, el altruismo, el respeto mutuo, la honradez y el apego a la verdad. (...)

El devenir histórico de la República de Cuba manifiesta valores como la generosidad, la honradez, el respeto y la solidaridad considerados, entre otros, en cada momento, el "hacer el bien". Distinguidos por De La luz y Caballero, (1827), expuestos a la manera de Martí (1891), y, evocados en la expresión "lo que le afecta a otro ha de afectarle al revolucionario en su propia piel" como opinara Guevara, E. (1965), declarados por Castro, F. (2002) en su definición del concepto Revolución y hoy, en 2019, Díaz-Canel, llama a la solidaridad entre los cubanos, pues alejarse de esos valores es apartarse del sentimiento humanista que sustenta al individuo que declara que trabaja y lucha por "el bien de todos" y no para sí mismo.

Por eso, en estos tiempos de destrucción y muerte donde solo predomina el deseo una minoría en extremo poderosa, apegarse a los valores morales es la opción porque ellos rigen el comportamiento ético y contribuyen a orientar el saber estar de los individuos en la sociedad, mantienen el equilibrio en las relaciones de los diferentes grupos humanos y no permiten que se olvide el principio ético: "el hombre no ha de destruir a otro hombre y menos por un fin individual". (Balam, 2022)

CONCLUSIONES

Por tanto, el egoísmo y la avaricia han de desterrarse de aquel que, en Cuba, se autoproclame revolucionario, humanista y pretenda cultivar valores "martianos", pues no se corresponde con la Ética que se necesita enaltecer en una sociedad que construye el socialismo, en una sociedad "con todos y para el bien de todos".

Entiéndase entonces que ser ético, es hacer una inversión de vida a largo plazo, los individuos deben ir a la práctica de valores morales si se quiere una sociedad verdaderamente sostenible donde se materialicen todas las virtudes del ser humano y se cumpla, el precepto: "Si la Moral es respeto a las prohibiciones, la Ética, es aceptación de la virtud".

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Agüero Torres, M. (2005). *"Acerca de la ética del servidor público en la Administración pública cubana"*. Folletos Gerenciales. CETED. Universidad de La Habana. La Habana. 14/03/2020.
- Aristóteles (2018) *"Obras Completas"*. Editorial Gredos. Madrid. Ética Nicomaniquea, libros V-VII, ISBN 978-84-249-1007-5.
- Balam, I; Pereyá, L. *"Ética"* (2022) México D.F. Editorial. Serie KLIK ISBN: 978-607-8682-88-1.
- Castro, R. Discurso pronunciado en la ceremonia de despedida a Su Santidad Benedicto XVI, en el aeropuerto internacional "José Martí", de La Habana, el 28 de marzo de 2012.
- Cazorla, J. (2014) *"La Ética aplicada a la investigación del trabajo social: la mirada ética como eje vertebrador de la investigación social"*. Universidad Oberta de Catalunya. Researchgate.19 Pp. Tomado de: <https://www.researchgate.net/publication/334050533>
- Código de Ética de los cuadros del Estado Cubano (1997) FOLLETO ESIB, La Habana, Versión digital.
- Colectivo de autores. (2022) *"La ética como ciencia"*. Facultad de Derecho U.H. Cuba. Versión digital n. e.
- Derecho Civil. Parte General. (2003) Biblioteca Virtual. Fiscalía General de la República de Cuba. Ciudad de La Habana. Cuba.
- UNESCO: Instrumentos Normativos: DECLARACIÓN UNIVERSAL SOBRE BIOÉTICA Y DERECHOS HUMANOS. Tomado de: [<http://portal.unesco.org/es/ev>] Consultado: 21 de diciembre de 2021.
- Díaz Llorca, C. Dirección por Valores (2006) *"HACIA UNA ESTRATEGIA DE VALORES EN LAS ORGANIZACIONES SERIE MANAGEMENT"*, La Habana, Cuba.
- Fabelo, J. (2008) Conferencias en soporte digital. s.f Facultad de Derecho U.H. Cuba.
- _____ (2018) *Valores y Desafíos. Soporte digital*. ISDI, La Habana. Tomado de: <ftp.isdi.co.cu>
- Gaseem, Tirado E. (1995) *Ciencias Administrativas*. Universidad de Oriente Ciudad Bolívar, Venezuela
- Guséinov, Járchev y colectivo de autores (1986) Editorial Progreso, Moscú, URSS.

Hart Dávalos, A. 22-09-2007 “*La ética: clave esencial del socialismo en el siglo. XXI*” CUBARTE. La Habana. Consultado: 17 de julio de 2009.

_____ (2015) “*La ‘ética del revolucionario’*”. Artículo. Versión digital. n. e.

Ilich, V. (1975) “*Materialismo y Empiriocriticismo*”. Obras completas. Editorial Progreso. Moscú, URSS.

Rosental M. y Iudin P. (1973) “*Diccionario Filosófico*”. Editora Política. La Habana, Cuba.

Serrano, J. (2004) “*Ética del trabajador social*”. Editorial Universidad de Granada. España.

Torres, A. “*Las 4 diferencias entre moral, inmoral y amoral. Psicología y mente*”. 2019-07-17. Citado 2021. Disponible en: <https://psicologiaymente.com/social/diferencias-moral-inmoral-amoral>

UNESCO: *Instrumentos Normativos: Declaración universal sobre Bioética y Derechos Humanos*. <http://portal.unesco.org/es/ev>. Consultado: 21 de agosto 2022. Tomado://unesdocunesco.org/ark/48223/pf00014680_spa

Martí, J. “*Con todos y para el bien de todos*”. Discurso pronunciado en el Liceo Cubano, Tampa, el 26 de noviembre de 1891. Reproducido en hoja suelta con el título “Por Cuba y para Cuba”. O. C., t 4, p 269-279.

DATOS DE LOS AUTORES

MAYELÍN ENAMORADO GALÁN

Labora en el área de Comunicación en la Oficina Nacional de Administración Tributaria.

Conflictos de intereses

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

Fecha de recepción: 15 de agosto de 2022

Fecha de aceptación: 5 de septiembre de 2022

Fecha de publicación: 5 de octubre de 2022

La calidad del servicio bancario y su relación con la satisfacción al cliente

Artículo
arbitrado

The quality of banking service and its relationship with customer satisfaction

YADISLEYSIS GÓMEZ MARTÍNEZ¹

 <http://orcid.org/0000-0002-9060-4478>

INÉS JOSEFINA TORRES MORA²

 <http://orcid.org/0000-0002-3060-4900>

LIBERTAD ORTIZ SALCEDO³

 <http://orcid.org/0000-0001-9080-7278>

Banco Popular de Ahorro, Sucursal 5872¹

Asociación Nacional de Economistas y Contadores de Cuba²

Dirección Provincial de Banco popular de Ahorro³

yadisleysisgomezmartinez@gmail.com¹, josefina.cmg@anec.cu²

libertad@mail.cm.bpa.cu³

RESUMEN

En esta investigación se realiza una recopilación de diferentes posiciones dadas por diversos autores acerca de la calidad del servicio y su relación con la satisfacción del cliente, se consideran además varios modelos donde se analizan las dimensiones a evaluar, todos estos fundamentos contextualizados a las entidades bancarias y el Banco Popular de Ahorro como su contexto en Cuba. Se presenta además un análisis de la Banca móvil a nivel internacional y nacional, su surgimiento, ventaja y la necesidad de su desarrollo en Cuba. En función de lo expuesto se plantea como objetivo: analizar los fundamentos teóricos de la calidad del servicio y su relación con la satisfacción del cliente en las entidades bancarias. Para ello se utilizan métodos teóricos como: análisis-síntesis, inductivo-deductivo, histórico-lógico y empíricos dados en la revisión documental que se efectuará a investigaciones y artículos relacionados con la temática y a informes de visitas de diferentes instancias realizadas al Banco Popular de Ahorro.

Palabras claves: calidad, servicio y satisfacción del cliente.

Código JEL: M 41 Contabilidad

Citar como (APA):

Gómez Martínez, Y. & Otros. (2022) La calidad del servicio bancario y su relación con la satisfacción del cliente. *Revista Cubana De Finanzas Y Precios*, 6 (4), 79-102. Consultado de http://www.mfp.gob.cu/revista/index.php/RCFP/article/view/07_V6N42022_MGE

ABSTRACT

In this research, a compilation of different positions given by various authors about the quality of the service and its relationship with customer satisfaction is made, several models are also considered where the dimensions to be evaluated are analyzed, all these foundations contextualized to the banking entities and the Popular Savings Bank as its context in Cuba. An analysis of mobile banking at an international and national level, its emergence, advantage and the need for its development in Cuba is also presented. Based on the above, the objective is to analyze the theoretical foundations of service quality and its relationship with customer satisfaction in banking entities. For this, theoretical methods are used such as: analysis-synthesis, inductive-deductive, historical-logical and empirical given in the documentary review that will be carried out on research and articles related to the subject and on reports of visits from different instances made to the Popular Savings Bank. .

Keywords: *quality, service and customer satisfaction.*

INTRODUCCIÓN

El mundo globalizado es altamente competitivo debido al avance científico técnico, además la generación de servicios virtuales ha ampliado una gama de ofertas en los mercados financieros, que abren la cartera de clientes y se apoderan del mercado, satisfaciendo a la población en general y mejorando sus ingresos económicos por medio de la inyección de liquidez.

El proceso de actualización del modelo económico exige un sistema bancario eficaz capaz de garantizar las transacciones que lo respaldan con un servicios de calidad, es por ello que dentro de los objetivos estratégicos, la misión y la visión del Banco Popular de Ahorro (BPA) es un elemento fundamental en su actividad y se incluye dentro de los Lineamientos de la Política Económica y Social, aprobados en el Sexto Congreso del Partido Comunista de Cuba (PCC) y su actualización en el 7mo y 8vo Congreso del PCC; específicamente en el lineamiento142, el cual se refiere a la necesidad de “garantizar la elevación sistemática y sostenida de la calidad de los servicios que se brindan a la población” (Partido Comunista de Cuba, 2016, pág. 12).

El sector financiero y bancario en la actualidad es muy profesional, la amplia gama de oferta de servicios hace que el mercado monetario se mueva constantemente, sin embargo, la competitividad es alta y las exigencias se vuelven cada vez más grandes, por lo que la satisfacción del cliente es la clave para seguir a flote (Barreiro, Torres, & Lemoine, 2016).

La calidad del servicio se convierte en un elemento valioso para el sector bancario y todo tipo de empresas, puesto que éstas, para sobrevivir en el mercado tan competitivo, necesitan ofrecer una elevada calidad de servicio, es decir, necesitan que los servicios ofrecidos cumplan e incluso superen las expectativas de los clientes, sin embargo, como lo señala Setó (2015), “no basta con que la empresa considere que ofrece servicios de calidad, sino que el cliente es el que debe percibir que realmente el servicio que le brindan es de calidad”. (p.15).

Esto explica que, desde hace aproximadamente una década, la mayoría de las entidades bancarias hayan orientado, intencional y explícitamente, su prestación hacia la calidad del servicio como vehículo para conseguir la satisfacción de los clientes y la consolidación de relaciones duraderas de vinculación y lealtad con los mismos. Asimismo, la forma como mejora el significado

del concepto “valor” para el cliente pasa por el desarrollo de herramientas que permitan cumplir con sus necesidades y expectativas. En consecuencia, es conveniente desarrollar estrategias de fidelización concretadas en planes destinados a prevenir y evitar la insatisfacción.

Desde esta visión es interesante analizar los referentes dados por diferentes autores en el compromiso que crea el cliente con el banco a partir de la calidad del servicio en el sector bancario. Varias son las investigaciones que se han desarrollado acerca de la importancia de la calidad de los servicios para lograr la satisfacción del cliente, entre ellas se destacan en el ámbito internacional: Ibarra y Espinoza (2014); Domínguez (2018); Idrobo (2019); Basurto y Jaime (2019); Collo (2020). En el área nacional se identifican: Pérez (2009); Llovera (2010); Reyes (2010); Iglesias (2011); Mayo (2014); Pérez (2014) y Couto y Pérez de Armas (2019).

En tal sentido se le atribuye por lo tanto importancia a la temática para el logro de una mayor calidad del servicio, lo que contribuye a un aumento de la satisfacción del cliente de acuerdo a sus expectativas y un aumento del reconocimiento de su atención, elementos que generan una mayor confiabilidad en el Banco Popular de Ahorro como entidad.

Desde esta perspectiva se plantea como objetivo de esta investigación: Analizar los fundamentos teóricos de la calidad del servicio y su relación con la satisfacción del cliente en las entidades bancarias.

Metodología

El estudio que se presenta corresponde a una investigación documental, de tipo cualitativo, no experimental; la búsqueda permitió ampliar los conocimientos en cuanto a información acerca de la calidad en el servicio bancario y su relación con la satisfacción de sus clientes, la relación con las nuevas tendencias tecnológicas y los desafíos que, actualmente, éstas representan para estas instituciones financieras.

Las autoras realizaron una búsqueda bibliográfica sobre el servicio de calidad de los productos y servicios bancarios que se ofrecen; así como revisar los referentes teóricos que han enfatizado en la necesidad de que este servicio este en función de la satisfacción de los clientes que concurren a las oficinas bancarias; lo cual permitirá una primera aproximación al modelo que es factible aplicar en la práctica cubana.

La revisión tránsito por la consulta de documentos investigativos de corte académico y científico, estudios de caso e informes oficiales de diferentes entidades bancarias, actualizadas y relevantes, sobre los retos y desafíos de la banca en los mercados actuales, en particular los aciertos y desaciertos a los cuales se han arribado en cada estudio.

Se realizó una amplia revisión bibliografía confrontándose un número importante de criterios autorales. De los 115 materiales seleccionados para el estudio que corresponden a libros, revistas, publicaciones en sitios WEB, tesis doctorales, de maestría y de diploma, de diferentes autores reconocidos en los estudios sobre calidad en el servicio, así como la satisfacción a sus clientes, el 33,91% corresponden a los últimos 10 años y el 23,47 % se enmarcan en los años del 2017-2021 evidenciando una gran actualidad en la fundamentación teórica del tema tratado.

DESARROLLO

La calidad del servicio y su relación con la satisfacción al cliente

En la literatura de servicios, calidad y valor son estudiados de manera conjunta desde el inicio de la década de los 90 (Bojanic, 1996), incorporando con posterioridad y de manera secuencial el interés por la satisfacción y por las intenciones de comportamiento o lealtad (Petrick, 2002). Después de varias décadas de dilatados esfuerzos, la calidad, el valor, la satisfacción y la lealtad constituyen conceptos de alto interés para los investigadores de servicios. Acerca de la relación entre ellos y la definición que brindan algunos autores se ofrece a continuación un análisis:

Deming (1989), es de la opinión que el concepto de calidad solo se puede definir “en función del sujeto, es decir, es de manera subjetiva”, percibida diferente en la mente de los trabajadores, los directivos o el cliente, según el resultado que esperan, sin embargo, entiende por calidad: “la traducción de las necesidades futuras de los usuarios en características medibles, que permitan diseñar y fabricar productos que satisfagan el mercado” (p.45).

En tanto Parasuraman (1995), expresa que: “la calidad de un bien o servicio se compone por los atributos que le agregan valor” (p.56). Aclarando que la calidad de un servicio es difícil de medir por su carácter intangible, inseparable y heterogéneo.

La calidad percibida por los clientes como una actitud, diferente a la satisfacción específica y equivalente a la satisfacción global, es considerada, según Díaz y Pons (2005) como:

Una variable multidimensional cuya forma de operacionalización es la diferencia entre las percepciones de los clientes con respecto al servicio ofrecido por una empresa en particular y las expectativas creadas acerca de la oferta de las empresas en tales servicios, la cual debe medirse de manera continua, fiable y válida y adaptada al servicio a investigar” (p.56).

Gryna (2007), se refiere a la calidad como resultado de dos dimensiones: las características, aluden al diseño del producto o servicio y la ausencia de deficiencias, que apuntan hacia el cumplimiento, ambas dimensiones enfocadas hacia el cliente, más allá de las especificaciones del producto físico.

Sin embargo, Villavicencio (2009) sostiene que: “la calidad se concentra en un período de vida total y que existen cuatro procesos claves para su control: diseño, materia prima, producto y proceso.” (p.27). Por su parte, Lovelock (2010), lo amplía hacia el grupo de actividades satisfactorias que se ofrecen o suministran a un consumidor (p.90).

Mientras Kotler y Armstrong (2012) lo exponen como “Cualquier actividad o beneficio que una parte puede ofrecer a otra, es básicamente intangible, y no tiene como resultado la propiedad de algo”(p.34).

Por su parte el Banco Bolivariano (2013) define la calidad como:

Las características de nuestros servicios o productos de manera que excedan los requisitos y expectativas de los clientes. Es el nivel de Excelencia que la Organización ha escogido alcanzar para satisfacer a sus clientes, teniendo en cuenta el nivel establecido de -Cero Defectos-(p.8).

Es importante destacar que la entidad bancaria privada considera que brinda un servicio de calidad, a través de la complacencia de los gustos y requerimientos de los clientes, de manera que el servicio prestado pueda exceder las expectativas de los mismos, pero la medición de la calidad se encuentra gran parte en manos del cliente, y si éste no hace una valoración positiva después de recibir la atención, no puede hablarse de calidad de servicio.

La norma ISO 9000 (2015) la precisa como: “el grado en que se cumplen unos requisitos, es decir, como se genera valor a partir del cumplimiento de las necesidades y expectativas de los clientes”. (Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación, p.67), por tanto, la calidad de un producto y servicio estará determinada por la capacidad de satisfacer al cliente. Esta norma contempla no sólo el cumplimiento de estándares establecidos por la empresa, sino también el valor percibido por el cliente.

Solanelles (2003) plantea que: “los servicios son básicamente intangibles, es decir, no pueden verse, degustarse, oírse u olerse antes de recibirse, además de que se pueden buscar de antemano opiniones y actitudes y que una compra repetida puede descansar en experiencias previas” (p.23).

De esta manera un servicio es definido por Horovitz (2006), como un “conjunto de prestaciones que el cliente espera, diferente además del producto o del servicio básico, como consecuencia del precio, la imagen y la reputación del mismo”. (p.67).

El servicio constituye el objetivo del sistema. Es el resultado de la interacción entre los tres elementos base: el cliente, el soporte físico y el personal en contacto. Esta resultante constituye el beneficio que ha de satisfacer la necesidad del cliente y el ofrecimiento de un servicio de calidad.

Desde esta perspectiva estos dos factores al integrarse en una institución dan como resultado la calidad del servicio la cual ha tomado cada vez más importancia en las empresas, y se ha convertido en un factor clave como estrategia de diferenciación empleada para aumentar la rentabilidad, productividad y, sobre todo, generar vínculos con los clientes, lo cual se traduce en una mejora en la imagen de la organización.

El valor percibido tiene como antecedente principal a la calidad de servicio (Monroe, 1979; Sweeney et al., 1999). Por ejemplo, Parasuraman y Grewal (2000, p.169) afirman que «la calidad de servicio es un conductor lógico del valor percibido». En la literatura de servicios, la calidad de servicio se puede definir como «un juicio global o una actitud relativa a la superioridad de un servicio» (Parasuraman et al., 1988, p.16).

Haciendo referencia a la calidad del servicio, los modelos que se utilizan para medirla son, entre otros, los siguientes:

- Modelo de Grönroos (1988): el cual define la calidad de servicio percibida conectando las experiencias en calidad con las expectativas en calidad. Este autor agrega que las expectativas son función de un número de factores tales como: la comunicación de mercado (publicidad, relaciones públicas, promoción de ventas), la imagen corporativa local y las necesidades personales. Plantea también que la calidad experimentada por el cliente depende de la imagen que se tenga y, a su vez, por otros dos componentes distintos: la calidad técnica y la calidad funcional.
- Modelo de Bitner (1990): describe la calidad de servicio percibida como una consecuencia de la experiencia satisfacción/insatisfacción el paradigma no confirmatorio se da por la disconformidad que existe entre el resultado del servicio percibido en una transacción en base a determinadas características y las expectativas de servicio en base a esas características que se forma el cliente de acuerdo a la actitud inicial que este tenga antes de entrar a recibir el servicio. Dicha disconformidad afecta la experiencia de satisfacción/insatisfacción del cliente, y posteriormente, a la calidad de servicio percibida por este, derivándose de esta última sus conductas post-compra.
- Modelo de Nguyen (1991): se estructura a partir de las relaciones entre los componentes: imagen de la empresa, resultado del personal en contacto, organización interna de la

servucción, soporte físico de la servucción y la satisfacción del cliente, para explicar la evaluación de la calidad de un servicio hecha por el cliente.

Plantea que cuanto mayor sea la percepción del cliente en cada uno de los componentes del modelo, mayor será la percepción de calidad de servicio. El autor se inspira en el sistema de servucción planteando los tres elementos de la empresa que se deben cuidar para que el servicio tenga calidad (sistema de organización interna, soporte físico y personal en contacto).

- Modelo de Bolton y Drew (1991): presenta la calidad de servicio percibida como la disconformidad que existe en las expectativas del cliente en relación al servicio y las percepciones de las características por niveles de componentes. De la disconformidad entre las expectativas de los clientes y las percepciones en base a dichos atributos y dimensiones el cliente quedará satisfecho o insatisfecho y resultado de varias satisfacciones el cliente percibirá calidad en el servicio lo cual llevará al cliente a reconocer que el servicio tiene valor desde su punto de vista.
- Modelo de Parasuraman, Zeithaml y Berry (1993): basado en las diferencias entre expectativas y percepciones, modelo de las 5 dimensiones o criterios, modelo integral sobre las brechas de la calidad del servicio a clientes y el aumento del grado de satisfacción de éstos respecto al servicio que reciben.

Parasuraman, Zeithaml y Berry (1993) fueron los únicos autores de los mencionados con anterioridad que desarrollan toda una investigación para medir la calidad de servicio percibida. Esta investigación es tomada como base en las exploraciones que sobre el tema se abordan en la literatura, es la más nombrada y utilizada tanto en el mundo académico como empresarial.

Al analizar otros criterios se precisa que la imagen y la calidad de servicio son variables mutuamente influyentes y el análisis de cómo interactúan estos elementos resulta más bien escaso y un tanto confuso (Gil, 2006). En lo que se refiere a la relación imagen y calidad de servicio Nguyen (1991) considera la relación entre ambas reversible, donde la calidad es considerada como la variable dependiente porque supone que la imagen es un elemento de información que el consumidor utiliza en su proceso de evaluación del servicio y cuanto más favorable sea la imagen de la empresa en el cliente, más favorable será la percepción de la calidad de servicio.

Gil (2006) plantea que:

Existen dos conceptos resultado cuyo nexos con la calidad se ha investigado que son la intención de compra y la preferencia. La relación entre la calidad de servicio percibida y la intención de compra es ampliamente discutida desde una perspectiva teórica (p.89).

Desde otro punto de vista Gil (2006) plantea que: "la calidad de servicio percibida tiene relación con la satisfacción" (p.34). Criterio con el cual coincide la autora de la investigación, la calidad de servicio es un concepto más amplio que la satisfacción. La satisfacción del cliente o la insatisfacción surge de la discrepancia entre expectativas y resultado actual (Bolton y Drew, 1991), siguiendo el paradigma no confirmatorio al igual que la calidad de servicio.

Aunque la aportación de Oliver (1981) matiza la primera indicando que "la satisfacción puede ser entendida como una evaluación de la sorpresa inherente en una adquisición de producto y/o una experiencia de consumo". De esta definición se deriva que la satisfacción se liga a una transacción específica. Los investigadores en calidad de servicio han distinguido entre calidad de servicio y satisfacción en función del nivel en que son medidos: la satisfacción del cliente es una valoración específica de una transacción, mientras que la calidad de servicio es una valoración global.

Es importante tener en cuenta que los servicios bancarios son complejos al combinar aspectos tangibles (pagos, retiros, depósitos y papelería) y aspectos intangibles (sensación de seguridad, capacidad de respuesta y responsabilidad de los funcionarios), y se caracterizan por sufrir rápidos cambios en su ambiente, algunos gracias a la tecnología, y que, relacionados con la información, resultan ser cada vez más importantes.

La calidad en el servicio, entendida como *“un juicio global o actitud relacionada con la superioridad del servicio”* (Parasuraman *et al.*, 1988, p.16), es un tema que interesa tanto a académicos, por ser un constructo multidimensional de alto valor en investigación de comportamiento del consumidor (Grönroos, 1984; Parasuraman *et al.*, 1988), como a los tomadores de decisiones de las empresas, esto por el impacto que tiene en la retención de clientes (Zeitham, 2000).

La calidad del servicio puede ser considerada como un factor que afecta a la calidad de la relación (Petter *et al.*, 2007). En ese sentido, varios autores coinciden que existe una estrecha relación entre estos, dado a que la calidad de la relación permite medir completa o parcialmente el impacto de la calidad del servicio (Vanduciel, Miguel-Dávila y Flores Romero, 2017; Idrovo, 2019; Collo, 2020).

Bajo esta perspectiva, la teoría del marketing de servicios (Grönroos, 1984) provee una visión del comportamiento del cliente, la cual tiende a considerar a la calidad del servicio como un conocimiento importante al momento de identificar variables que puedan afectar la relación comercial (Strandberg *et al.*, 2012; Kaura, 2013; Fatima y Razzaque, 2014; Sayani, 2015; Monferrer *et al.*, 2017; Vanduciel, Miguel-Dávila y Flores Romero, 2017; Idrovo, 2019; Collo, 2020).

Si se parte de la premisa que la calidad del servicio incrementa la satisfacción del cliente y a su vez se acepta que al brindar atención al cliente se procura desarrollar, mantener e incrementar su satisfacción, es dable pensar que calidad-atención al cliente y satisfacción constituyen una tríada que se refuerza mutuamente a partir de sus interrelaciones.

El interés en la calidad de servicio ha crecido enormemente desde la década de los noventa. En la actualidad, los productos y servicios no sólo tienen que ser aptos para el uso que se les ha asignado, sino que además tienen que igualar e incluso superar las expectativas que los clientes han depositado en ellos. Un servicio bancario es la actividad que desarrollan las entidades financieras como empresas de servicios; es decir, todas aquellas acciones que se establecen para servir a los clientes.

Cuando se habla de calidad no solo se hace referencia a la calidad de los productos o servicios ofrecidos, sino también a todas las actividades, procesos o fases de la empresa es decir procesos de desarrollo, diseño, producción y venta de los productos o servicios que oferte la empresa. Para Córdoba, Cachero, Calero, Genero, y Marhuenda, (2017), la calidad se puede definir como: *“la totalidad de características de una entidad que refiere su capacidad de satisfacer las necesidades implícitas y explícitas del usuario”*. (p.78).

Por otro lado, el servicio, según estos mismos autores, es: *“el conjunto de prestaciones que el cliente espera (además del producto precio del servicio básico) como consecuencia del precio, imagen y la reputación del mismo”* (p.78). Acota además que: *“para ofrecer un buen servicio hace falta algo más que amabilidad y gentileza, aunque estas condiciones son imprescindibles en la atención al cliente”* (p.78).

Del mismo modo asegura que:

Los servicios se caracterizan por su inmaterialidad. Solo existen como experiencias vividas. En la mayoría de los casos, el cliente de un servicio comprende dos dimensiones propias: la prestación que buscaba el cliente y la experiencia que vive en el momento en que hace uso de servicio. (p.79).

Este punto de vista se aplica a la actuación en las artes visuales y plantea que la gente aprende a reconocer la calidad únicamente por medio de la experiencia que obtiene a través de la exposición repetida.

La calidad del servicio ha sido comúnmente definida en base a aquellas características de los productos/servicios que tienen como fin satisfacer las necesidades de los clientes y dar valor al mismo (Juran y Godfrey, 1999). En otras palabras, como algunos autores sostienen, este constructo nace de la existencia de una comparación entre el servicio percibido respecto al servicio esperado por el resultado de la evaluación cognitiva del cliente de ciertos factores asociados al servicio (Urban, 2013; Vassiliadis *et al.*, 2013; Sayani, 2015; Monferrer *et al.*, 2016; Vanduciel, Miguel-Dávila y Flores Romero, 2017; Idrovo, 2019 y Collo, 2020).

Desde el modelo de ServQual sus autores Parasuraman, Zeithaml y Berry (1993) definen la calidad del servicio como:

La diferencia entre las percepciones reales por parte de los clientes del servicio y las expectativas que sobre este se habían formado previamente. De esta forma, un cliente valorará negativamente (positivamente) la calidad de un servicio en el que las percepciones que ha obtenido sean inferiores (superiores) a las expectativas que tenía. Por ello, en las compañías de servicios uno de sus objetivos debe ser lograr esa diferenciación mediante un servicio de calidad, para ello es necesario prestar especial interés al hecho de superar las expectativas de sus clientes (p.56).

Criterio con el cual coinciden las autoras de esta investigación ya que las entidades bancarias deben superar las expectativas de atención con las cuales el cliente las visita.

Idrobo (2019) afirma que, “sí un cliente queda insatisfecho por el servicio o la atención, es muy probable que hable mal de uno y cuente de su mala experiencia a otros consumidores” (p.56). Por el contrario, si un cliente recibe un buen servicio o atención, es muy probable que vuelva a adquirir productos/ servicios ocasionando la llamada fidelización marca/ proveedor.

De esta forma, según Solórzano & Nereida (2013):

Un cliente insatisfecho cambiará de marca o proveedor de forma inmediata (deslealtad condicionada por la misma empresa) pero si se mantiene satisfecho al cliente, se obtendrá lealtad hasta que otro banco le ofrezca una mejor oferta (lealtad condicional) (p.78).

En otros estudios realizados en el contexto bancario, se encontraron factores que determinan la calidad de la relación, como por ejemplo: el intercambio de información (Wong, Hung y Chow, 2007), orientación al cliente por parte del personal (Rajaobelina y Bergeron, 2009) y orientación relacional y atributos (Al-alak, 2014).

El cliente resulta ser un elemento primordial del sistema de servucción, este constituye el beneficiario del servicio y su presencia es absolutamente indispensable pues sin este el servicio no puede existir. Por tanto, la empresa de servicio debe estudiar las necesidades, deseos, expectativas y el comportamiento del cliente para poderlo satisfacer.

Rust y Oliver (2011), abarcan el concepto desde “la perspectiva del juicio dado por los clientes, que es el resultado entre sus expectativas y la percepción del resultado obtenido” (p.56). Mientras que Larrea (2012), describe la calidad del servicio como: “la relación entre la percepción del desempeño contra el cumplimiento de expectativas”. (p.67).

Vargas (2015) asegura que:

No se puede desconocer la calidad subjetiva y centrar toda la atención en la calidad objetiva, gracias a que, en los servicios, en mayor o menor medida, existe una interacción directa entre el prestador y el cliente, por lo tanto, éste, desde su experiencia con el servicio puede emitir una evaluación sobre cómo percibe su calidad (p.45).

De igual forma, tampoco puede desconocerse la calidad técnica y sólo tomar decisiones partiendo de las mediciones de la calidad subjetiva, pues es claro que la prestación del servicio requiere de conocimientos técnicos y del funcionamiento de tangibles que apoyan su prestación, por lo tanto, se debe buscar y manejar un equilibrio entre los dos tipos de calidad para poder gestionarla.

La "calidad del servicio" ha sido considerada por varias corrientes y líneas de investigación como un constructo personal y subjetivo, donde las percepciones del consumidor son el factor principal para poder definirla (Hagiu *et al.*, 2014). Tal es así que una de las definiciones más aceptadas dentro de la literatura es la que propone Monferrer *et al.*, (2016), consideran que este constructo constituye:

Todas las características que tiene un producto/servicio con el fin de satisfacer las necesidades del cliente y a su vez, proporcionar satisfacción al mismo. En otras palabras, la calidad del servicio es el balance entre el servicio percibido y el servicio esperado, en base a la visión del cliente sobre los factores que se asocian al servicio (p.67).

Sin embargo a criterio de la autora de la investigación en esta definición no se tiene en cuenta que el servicio recibido debe superar las expectativas del cliente. En base a ello

Collo (2020) define la calidad del servicio como

La comparación, realizada por el cliente, contrastando aquello que recibe (resultado), con lo que espera recibir (expectativas), así, para lograr una alta calidad del servicio se debe procurar que el resultado entregado a los clientes iguale o supere sus expectativas (p.89).

Las autoras de este artículo se afilian a esta definición ya que en ella se tiene en cuenta hasta donde debe lograrse satisfacer al cliente de manera que supere sus expectativas.

En opinión de Kolter y Armstrong (2012), "para crear experiencias memorables en los clientes, se deben superar sus expectativas, siendo proactivos, disponiendo de una oferta convincente, en el canal y momento correctos, adquiriendo información constantemente, así, anticiparse a las necesidades de los clientes". (p.89).

Para lograr esto, se necesita una experiencia del cliente que sea irresistible, que genere clientes fieles, defensores de la organización y leales a ella. Los clientes fieles, son aquellos que se sienten a gustos al seleccionar una agencia bancaria, y regresan después de concebir, como de alta calidad, el desempeño del servicio prestado, es decir, clientes que acudirán a la empresa de nuevo y que la recomendarán a otros, estos clientes, generan mayores ingresos, en esta medida la calidad del servicio se convierte en una estrategia de beneficios.

Los factores de la calidad de servicio en las entidades bancarias son de tipo operativo, físico, tecnológico y humano. Los factores operativos recogen indicadores de desempeño operativo de la prestación del servicio, tales como el tiempo de entrega del servicio o la puntualidad del mismo; también incluye aspectos como los financieros, así como el servicio de los cajeros automáticos, un aspecto que no es tomado como tecnológico ya que lleva muchos años en la rutina bancaria, y los clientes no conciben que algún banco no lo ofrezca (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1988).

El aspecto físico, tiene en cuenta la estructura física, el ambiente interno y la disposición de los recursos en la planta, que provocan un impacto positivo sobre los clientes (Sharma & Mehta, 2004). Al igual que Lewis (1991) que la definía “dimensión física”, hemos tenido en cuenta que debido a la naturaleza intangible de servicios, el cliente usa los elementos asociados con el ambiente físico cuando evalúa la calidad de servicio (Booms, Bitner, & George, 1981).

La tecnología, en un entorno tan competitivo, es un factor que las entidades bancarias deben perseguir para alcanzar ventaja competitiva basada en las tecnologías de la información (Larrán & Muriel, 2008). Por ello, a medida que avancen las tecnologías, la entidad debe perseguir avanzar en la automatización de los servicios.

Aunque los cajeros automáticos son el segundo canal para retirar dinero, en los últimos diez años, la banca en internet ha llegado a ser el principal canal de distribución para servicios bancarios en muchos países (Fox & Beier, 2012). Las aplicaciones basadas en internet han llegado a ser un vehículo importante para realizar el marketing del producto y la distribución para muchos negocios (Dixon & Marston, 2015).

El cuarto factor tiene que ver con el aspecto humano, el cual ha sido ampliamente utilizado en los estudios de calidad del servicio; en él se incluyen las actitudes y capacidades de los empleados en la prestación del servicio. Esta dimensión fue llamada de igual manera por (Rodríguez, 1993).

De esta forma se define como servicios bancarios, según Vértice (2008) como: “las diferentes actividades que realiza el banco para lo cual desarrolla sistemas y actualiza manuales, así como procedimientos, con el fin de que el público deposite confiadamente su dinero y a la vez utilizarlo en programas crediticios” (p.23).

Sin embargo, según Frank & Fabbzzi (2010), ofrecen otra definición un poco más amplia al analizarlo como:

Es un conjunto de medios que los bancos ponen a disposición del público, para que los utilice según sus necesidades, depositando o recibiendo valores, principalmente dinero, es decir que está constituido por productos y servicios puestos a disposición de los clientes (p.78).

Los observadores de los mercados financieros han categorizado en distintas maneras los servicios bancarios según su naturaleza, de acuerdo con (Borio, 2001) estos pueden ser:

- a) Servicios bancarios de ampliación del mercado y manejo del riesgo
- b) Servicios bancarios de transferencia de riesgos de precios y generación de liquidez.
- c) Servicios tecnológicos bancarios. (p.78).

La atención al cliente, según Devrye (2017): “es el servicio que da una empresa u organización a sus clientes o usuarios al atender sus consultas, pedidos o reclamos, cuando le vende un bien o servicio, lo entrega o atiende un cambio o reposición” (p.67). Es decir, es un concepto amplio que incluye el servicio post venta de un bien o servicio, y aporta de forma sustancial a la construcción de la imagen empresarial.

El cliente en sí mismo es quien genera y a la vez se constituye en el destinatario de toda organización o empresa, sea de bienes o servicios. El cliente recibe toda la atención al momento de la negociación. Por tanto, su atención es el conjunto de tareas y actividades relacionadas ofrecidas por un proveedor con el propósito satisfacer al cliente (American Express Company, 2015, p.89).

Existen ciertos principios para atender al cliente. Se trata de inteligencia y disposición, capacidad para lograr la anticipación y satisfacción total de las necesidades de los consumidores o

usuarios. También se requiere el trabajo en equipo, de forma integral, en correspondencia con objetivos comunes.

Con base en la cita, el cliente es la persona que debe sentirse satisfecha con el producto o servicio que brinda la organización o empresa, pues el objetivo principal de esta es conseguir la satisfacción total del cliente, cubriendo sus necesidades, buscando valores añadidos para lograr un cliente satisfecho. Esto significa que las expectativas del producto o servicio se ven superadas por el mismo producto. De tal satisfacción, dependerá, a mediano o largo plazo, la supervivencia de la empresa.

La banca móvil & satisfacción del cliente. Particularidades en el banco popular de ahorro de Camaguey.

El uso de Internet y de las nuevas tecnologías de la información y comunicación (TIC) por parte de las instituciones financieras, es un recurso en el cual, desde los inicios de la banca electrónica, las entidades financieras han invertido muchos medios tecnológicos y económicos, para poder adaptarse a una nueva etapa tecnológica basada en la sociedad de la información. Por ello las entidades financieras desde los inicios de Internet, han querido formar parte de esta nueva era tecnológica y estar a la altura de los requerimientos de un usuario bancario mucho más exigente y con mucha más información, y de este modo poder utilizar Internet como un nuevo canal de distribución y también para generar nuevas áreas de negocio no explotadas hasta el momento.

Las agencias bancarias deben innovar y transformarse de manera constante para hacer frente a los desafíos de la era digital en un entorno cambiante motivado por la irrupción de startups tecnológicas y fintechs, por los nuevos canales de relación con los clientes y por los cambios en sus comportamientos, desarrollando estrategias comerciales que le permitan atraer y retener a sus clientes y acompañarlos en su evolución, los que son cada vez más exigentes y esperan experiencias personalizadas.

En diciembre de 2009, Caixabank fue una de las primeras entidades financieras en sumarse a las plataformas de distribución digital como AppStore, Android Market, conocido en la actualidad como Google Play y App World de Blackberry, integrando entre sus funciones el chequeo de los balances, transferencias, gestión de cuentas, localización de oficinas y atención al cliente.

Cuatro años más tarde, en diciembre de 2013, aparece la primera aplicación móvil proveniente de un banco español que permitía la realización de pagos, cabe destacar que el servicio de pagos se emite a través de una aplicación distinta a la aplicación principal, es decir, el BBVA, pionero en este servicio, disponía una aplicación dedicada a la consulta y gestión bancaria y complementariamente presentó la aplicación BBVA Wallet admitiendo de ese modo la realización de pagos contactless a través de teléfonos móviles, abriendo así un nuevo campo acción para la conversión digital de la banca. Con posterioridad, entidades como Caixabank, Bankia, Banco Sabadell, Banco Santander, se unen a dicha tendencia (Gjino, & Ilollari, 2014).

En el contexto financiero actual, las transacciones electrónicas son las transferencias de dinero o compra de bienes y servicios mediante vía electrónica, las mismas están siendo masivamente utilizadas alrededor del mundo. Los consumidores financieros pueden efectuar transacciones a través de la "banca móvil" desde cualquier lugar y a cualquier hora gracias al desarrollo de la tecnología electrónica bancaria en el mundo. La banca digital engloba cuatro instrumentos de transacción electrónica como son la banca móvil, la banca por internet, la billetera móvil y los cajeros automáticos en su conjunto (Zelada y Cárdenas, 2020).

La banca tradicional se fundamenta históricamente en la prestación de servicios financieros de forma presencial, en la actualidad utiliza canales no presenciales como el teléfono, banca por móvil, Internet, etc, pero de forma complementaria a sus canales tradicionales (oficinas, cajeros automáticos).

Por su parte la banca online se podría definir como la línea de negocio de las entidades financieras dedicadas a realizar transacciones de productos y servicios a través de la red (distribución no presencial como base de su actividad) como operaciones de consulta de saldos y movimientos, la contratación de seguros o hipotecas, etc. La actividad bancaria online supone la transacción de bienes y servicios a través de la red y, por consiguiente, para su consideración debe manifestarse actividad de negocio.

La banca virtual, por su parte, es un tipo específico de banca online en la cual las entidades financieras únicamente operan a través de Internet, ya que la banca virtual carece de oficinas físicas.

Y por último se entiende por banca electrónica o e-banca, dentro de ella se encuentra la banca móvil, un concepto más amplio, ya que la banca electrónica en su conjunto integra la operativa y prestación de bienes y servicios financieros con cualquier tecnología disponible, siempre y cuando ésta tenga una base digital, por lo tanto la banca electrónica está formada por la actividad realizada a través de los cajeros automáticos, Internet, los terminales punto de venta, las líneas telefónicas digitales, los ordenadores personales y los teléfonos móviles.

El comercio móvil, m-commerce, se presenta como la extensión del comercio electrónico que ha proporcionado mayor flexibilidad y movilidad en los servicios de localización, control de calidad e inversión (Varshney, 2008). Entre las razones que sustentan tal progreso está la amplia penetración del mercado de los celulares, junto con la estabilidad general de las tecnologías de comunicación móvil y las experiencias positivas producidas en su comercialización (Mallat, Rossi & Tuunainen, 2014), efectivamente, el m-commerce ha hecho que las soluciones móviles sean aplicables a una variedad de servicios financieros experimentando cambios importantes en los últimos años.

El sector bancario se ubica en los puestos de liderazgo en la adopción y utilización de tecnología móvil en los servicios financieros, generando un nuevo valor añadido a los clientes al reducir los costes y al mejorar la calidad de los canales de interacción (Pousttchi & Schurig, 2014; Laukkanen, 2017).

Luo, Li, Zhang y Shim (2010) definen la banca móvil como un método innovador para acceder a servicios bancarios donde el cliente interactúa con un banco a través de un dispositivo móvil.

Sin embargo en esta definición no se ofrece el tiempo que se puede acceder a la banca móvil, ni que a la misma se puede tener conexión desde cualquier parte del mundo.

En este sentido, Zelada y Cárdenas (2020) la analizan como: una herramienta que se utiliza a través de una aplicación diseñada para teléfonos móviles inteligentes o Smartphones. Por intermedio de éstos se realizan distintas operaciones bancarias las 24 horas del día, los 7 días de la semana, desde cualquier punto de la ciudad y/o de un país.

Entre sus ventajas se encuentran la atemporalidad, la ubicuidad y las bajas tarifas, accediendo a múltiples bancos, cuentas y servicios financieros desde cualquier lugar, y a cualquier hora (Karjaluo, 2012). En definitiva, el desplazamiento progresivo de los usuarios en el uso de los ordenadores hacia las aplicaciones de los dispositivos móviles, ha abierto una oportunidad que los bancos europeos han buscado rentabilizar (Gjino, & Ilollari, 2014).

La banca móvil permite realizar transacciones simplificadas, análisis en tiempo real de las operaciones, aperturas de cuentas corriente, otra de las ventajas para el usuario es la personalización que se adquiere gracias a los análisis de gastos y de ingresos de todas las operaciones prácticamente en tiempo real (Arias y Valdivia, 2021).

De este modo, el cliente puede mejorar la gestión de su dinero y, a su vez, la entidad obtener un buen conocimiento del cliente para ofrecerle productos y servicios personalizados que se ajusten a sus necesidades en cada momento de su vida. la banca móvil del presente es una realidad, no una tendencia de futuro, en la que se sustentan todas las previsiones de crecimiento en el sector financiero.

Los consumidores financieros pueden efectuar transacciones a través de la “banca móvil” desde cualquier lugar y a cualquier hora gracias al desarrollo de la tecnología electrónica bancaria en el mundo. Los servicios de la banca móvil se realizan a través de diversos canales de atención, los cuales se encuentran conectados a las redes existentes en las aplicaciones de los dispositivos móviles, computadoras y *Tablets*. Los canales de atención, también conocidos como puntos de acceso, son los medios a través de los cuales los clientes utilizan los diferentes servicios ofrecidos por las entidades u organizaciones a través de un agente bancario.

El constante crecimiento de la población y la utilización de las entidades Bancarias por los usuarios en sus diversos canales de atención y servicios como depósitos, aperturas de cuentas, retiros, solicitudes de préstamos y otros, de tal forma que estas atenciones han ido incrementándose generándose las colas, que provocan aglomeraciones de personas y la espera del cliente, y tal modo ha ido creciendo la insatisfacción por la mala percepción y experiencia en dichas atenciones, para reducir estos problemas de la demora en la atención al cliente, las entidades financieras han optado por crear canales alternos de atención como los Agentes Bancarios.

Este tipo de medios tienen una relevancia de alto rango en lo que se refiere a la calidad de la atención, ya que el uso correcto de estos ayuda a extender la cobertura de los servicios que ofrece la entidad, así como también facilitar la gestión de trámites, atender distintos grupos y fortalecer el acceso a la información (Secretaría de Gestión Pública Perú, 2015). Los canales de atención ayudan a la entidad a lograr la fidelidad, lealtad, satisfacción y valor. En las entidades, continuamente se presentan oportunidades de mejora, lo que hace que el crecimiento de esta se vea fortalecido por los canales de atención, así también permiten a la entidad u organización potenciar su imagen de innovación tecnológica. Existen varios tipos de canales de atención, ellos son: canales de atención digital, canal de atención telefónico y canal de atención presencial.

Los canales de atención digital: en la actualidad, son los usuarios quienes manejan sus interacciones con las empresas; con tanta información, los clientes esperan tener acceso directo a toda la información de forma rápida y segura; para ello, mantener a los clientes implica un esfuerzo arduo mediante el uso de la tecnología y los canales digitales (Forrester, 2015). Debido a los avances del internet y de los aparatos tecnológicos, se pueden llevar a cabo un conjunto de transacciones y operaciones bancarias sin necesidad de acudir a la entidad; las personas desde sus hogares con ayuda de equipos como teléfonos, computadoras o *Tablets*, pueden revisar sus cuentas, cancelar deudas bancarias, efectuar transferencias, gestionar algún trámite, etc. (ASBANC, 2019). A las nuevas empresas que han aprovechado la transformación digital en el ámbito financiero se les llama *fintechs*, este término le corresponde a la palabra finanza y tecnología. Este tipo de empresas por lo general se especializan en un servicio o producto financiero determinado (Fernández y Urbiola, 2018).

Canal de atención telefónico: los canales telefónicos o en línea ofrecen al cliente herramientas de autoayuda, su propósito es ayudar a los clientes a conseguir información de maneras más rápida y sencilla, sin tener que acudir a un contacto físico con la entidad; todo este proceso se realiza por medio de una llamada en el cual, el cliente es atendido por un bot (programa informático de respuesta automática) (Sánchez, Febles, y Martínez, 2016) y el cual tiene una atención durante las 24 horas al día y los 7 días a la semana (Ardunio y Peñaloza, 2018). De esta forma, las entidades financieras tienen el objetivo de disminuir la aglomeración en los centros de atención físicos (Alvarado y Trespalacios, 2016).

Canal de atención presencial: La banca presencial permite el manejo de cuentas de ahorros y depósitos del sector privado/pasivos. Este tipo de banca realiza las funciones propias de los bancos tradicionales como lo es la obtención de recursos a través de los productos financieros tradicionales y sencillos (Orcos y Palomas, 2015); dentro de ello, se encuentran los agentes bancarios que son las extensiones de las entidades bancarias, estos pueden brindar una asistencia profesional a los clientes, mantener los registros bancarios, emitir efectivo y administrar la liquidez (Tarazi y Breloff, 2011), y los cajeros automáticos que funcionan de forma automatizada pero se debe realizar la transacción de forma física o presencial (Alonso, Fernández, López, Sánchez, y Tuesta, 2013).

Por su parte la satisfacción es el cumplimiento de las expectativas del cliente, es un término psicológico que relaciona los sentimientos de bienestar y placer por adquirir lo que se quiere y se espera de un producto o servicio; por lo cual, los niveles de satisfacción del usuario son una manera de medir la complacencia de las expectativas, requerimientos y deseos de los usuarios (Morillo y Morillo, 2016).

De acuerdo con García (2016), constituyen experiencias que resultan del contacto entre la entidad y el cliente, siendo este, un elemento principal para lograr que el cliente se sienta satisfecho; "la satisfacción es comprendida como una evaluación que realiza el cliente en función a un servicio, la cual depende como el servicio respondido a sus demandas y necesidades, en caso de que esto no se dé, se genera una insatisfacción" (Steffanell-De León, Arteta, y Noda, 2017, p.4).

Para Pavón-Sicilia, Baquero-Guilarte, y Góngora-Díaz, (2018) la satisfacción del cliente con el servicio se encuentra orientada a interpretar una necesidad que puede existir o puede ser creada; se encuentra asociada a las expectativas del mismo, lo que indica que su satisfacción no está determinada solamente por la calidad del servicio o producto recibido. Se considera una respuesta emocional de las personas ante una vivencia y relación con la entidad que le ofrece el servicio o producto (Dos Santos, 2016).

Para medir la satisfacción de los clientes con el servicio se utiliza el modelo servqual, desarrollado por Parasuraman, Zeithaml, y Bery (1993) con apoyo *del Marketing Science Institute de Cambridge*; se desarrolla en cinco dimensiones: Fiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía y elementos tangibles (Matsumoto, 2014).

El cliente, según Thompson (2009):

Es la persona empresa u organización que adquiere o compra de forma voluntaria productos o servicios que necesita o desea para sí mismo, para otra persona u organización; por lo cual es el motivo principal por el que se crean, producen, fabrican y comercializan productos y servicios (p.34).

La banca móvil, se encuentra entre las principales tendencias que se desarrollan de los sistemas bancarios modernos, las mismas se pueden resumir de la siguiente manera (Sanchis, 2016; Manini y Amat, 2017; Silva, 2017; Sánchez y Terán, 2018; Borrás y Ameiro, 2018):

1. Desarrollo de empresas no financieras que generan productos y servicios innovadores en base a nuevas soluciones tecnológicas ágiles y flexibles, llamadas *fintech*, y que irrumpen en los ámbitos del negocio bancario con la provocación de una fuerte competencia.

2. Amplio uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) en los productos, servicios y procesos bancarios. En tal sentido, son utilizados la banca móvil, el crowdfunding, la información en las nubes, la identificación digital, la robótica, el internet de las cosas y las cadenas de bloques (blockchain).

3. Incremento vertiginoso de las inversiones en innovación financiera.

4. Fortalecimiento de la gestión integral de riesgos. El avance de las innovaciones, el uso de las redes de información y la variabilidad de las economías, entre otros factores, elevan los riesgos crediticios, operacionales y de mercado.

5. Desarrollo de la inteligencia de clientes. Se utiliza un nuevo enfoque de estudio y gestión de los clientes, basado en la inteligencia emocional. Internet ha convertido el diálogo controlado y unipersonal del banco con sus clientes en un diálogo abierto a tiempo real con millones de personas. El banco debe comprender las emociones de los clientes para utilizarlas en favor de su gestión.

6. La formación, integración y motivación del personal bancario es una de las variables decisivas del desarrollo del sistema bancario. Las personas que trabajan para el banco, con sus conocimientos y emociones, representan su mayor capital.

7. La inclusión y educación financiera, en aras de la comprensión y acceso masivo a los productos y servicios bancarios, así como el estímulo a la equidad social, llegan a ser hoy dos de las estrategias imprescindibles del sector.

8. La responsabilidad social bancaria es una pauta generalizada en las instituciones financieras. Se trata de contribuir al desarrollo sostenible de los actores económicos y sociales del entorno.

Las principales fortalezas están relacionadas con el diseño de nuevos productos y servicios que puedan ser utilizados a través de aplicaciones móviles conectadas a los diferentes dispositivos tecnológicos y el acceso de los clientes a sus ofertas.

Para mediados de 1999 se prepara la infraestructura para la introducción de tarjetas inteligentes. Siguiendo como línea fundamental, el desarrollo de canales de pago electrónicos, en el 2006 quedó establecida la Banca Telefónica y en el 2016 la Pasarela de Pago y la Banca Móvil, en consonancia con el paulatino desarrollo de la automatización en el país (Rodríguez, Duffus y Martínez, 2019).

Todos ellos constituyen medios más eficientes y seguros para los clientes, ofreciéndoles inmediatez y ahorrándoles un tiempo considerable, reportando igualmente beneficios para la economía cubana al disminuir los costos de producción, almacenamiento y seguridad del papel moneda, además de otorgar mayor rapidez a los flujos monetarios.

Como pieza clave en la estrategia de informatización de la sociedad cubana, el sistema bancario nacional emplea las Tecnologías de la Informática y las Comunicaciones (TICs) en apoyo a la ampliación y diversificación de sus productos y servicios, a partir de los canales digitales de pago y la infraestructura que le sirve de soporte, los centros de datos con equipamiento, la conectividad y las aplicaciones para una mayor disponibilidad; tanto para las personas naturales como jurídicas, brindando nuevas facilidades que abarcan la ampliación de los canales digitales de pago, los terminales de puntos de venta (POS o TPV), los cajeros automáticos (ATM), la pasarela de pago -

comercio electrónico-, y las bancas móvil, telefónica y remota en Internet (Rodríguez, Duffus y Martínez, 2019, p.8).

Se trata de consolidar y diversificar los servicios para lograr una gestión más eficiente en las operaciones bancarias, ahora aprovechando la plataforma electrónica, lo cual se revierte no solo en más utilidades sino en prestaciones más eficaces y satisfactorias.

Particularidades de la Banca móvil en Cuba

El desarrollo de la Banca móvil en Cuba se encuentra reflejado en la actualización de los Lineamientos de la Política Económica y Social de la Revolución y el Partido y su actualización en el 8vo Congreso del Partido Comunista de Cuba (2021) en los cuales se expresa, la escasa bancarización, el poco nivel de inclusión financiera, resumidos en el acercamiento al cliente de los productos y servicios bancarios, así como proveer modos y canales de acceso para evitar el excesivo uso y circulación del efectivo, conjuntamente con la necesidad de fortalecer el sistema bancario, robustecer su infraestructura y lograr la conclusión del proceso de unificación monetaria.

Uno de los servicios más empleados por los usuarios es Bancamóvil. Este proyecto, creado de conjunto con el Banco Popular de Ahorro (BPA), el Banco Metropolitano (Banmet) y el Banco de Crédito y Comercio (Bandec), permite realizar, varias operaciones entre ellas, transferencias entre cuentas bancarias, revisar el saldo de las cuentas de tarjeta magnética y las últimas operaciones efectuadas.

Para requerir el servicio, los interesados deben poseer una cuenta soportada en tarjeta magnética emitida por cualquiera de esas tres entidades financieras y una tarjeta Matriz en el caso de los clientes del BPA, Multibanca para Bandec y Telebanca en Banmet, de no ser así, también puede pedirlo en las sucursales bancarias.

Al analizar los servicios y beneficios que ofrece, según Rodríguez, Duffus y Martínez (2019) se encuentran:

Beneficios:

- Administra fácilmente los pagos habituales recibiendo mensajes de notificación por cada transacción.
- No genera gastos de minutos, ni mensajes del teléfono celular.
- No requiere conexión a Internet, por lo tanto no tiene costo por transferencia de datos.
- Está disponible las 24 horas, los siete días de la semana.
- Sus operaciones se realizan con los más altos niveles de seguridad.
- Tiene cobertura hasta donde tenga cubra la red móvil.
- Tiene mayor agilidad en los trámites, reducción de costos transaccionales y seguridad, al no portar efectivo.
- Brinda una mayor flexibilidad y no requiere de acceso a una computadora ni a internet para poder realizar las transacciones.
- Facilita el proceso de bancarización, ya que le permite a poblaciones de bajos recursos y/o de zonas rurales acceder a servicios transaccionales cómodos y de fácil uso.

Servicios que ofrece:

- Tránsito de saldo a tarjeta magnética del propio Banco y hacia otros Bancos. Acreditando indistintamente el PAN (número de tarjeta) o el número de cuenta estandarizada del beneficiario.

- Transferencia de saldos en cuentas de ahorro ordinario y formación de fondos.
- Pago de factura eléctrica.
- Pago de factura telefónica.
- Pago ONAT mediante los modelos RC-04 - RC-05.
- Consulta de saldos y últimas operaciones.
- Cambio de límite.
- Recargas a celulares y otras opciones.
- Cambio de clave.
- Otros servicios (p.12).

Para su solicitud el cliente puede registrarse para usar el servicio a través del propio móvil usando los códigos USSD definidos para operar por esta vía, o preferiblemente usando la aplicación (APK) para Android TRANSFERMOVIL que provee CUBACEL, la cual puede obtenerse, del teléfono de otra persona o descargándolo de los sitios existentes, en el que igualmente se encuentra el manual de usuario para conocer forma del registro y la realización de las operaciones. Al recibir el SMS el cliente debe presentarse a firmar el contrato de servicio y recoger la matriz criptográfica necesaria para autenticarse y comenzar a realizar las operaciones que brinda este servicio. (Rodríguez, Duffus y Martínez, 2019).

El Banco Popular de Ahorro (BPA) en la provincia de Camagüey hacia 2020 ha duplicado la cantidad de clientes que utilizan los beneficios de la Banca Móvil. En ese tipo de prestaciones en la Dirección Provincial de la referida entidad, en la actualidad existen 12 mil 202 personas del territorio propietarias de tarjetas matriciales, documento clave para acceder al sistema, que es entregado luego de solicitar el servicio en cualquier sucursal bancaria del BPA (Cadena Agramonte, 2020).

Aunque aún es un servicio en proceso de ampliarse, los beneficios son muy notables, e incluso muy bien aceptados por aquellos quienes ya los utilizan, el trabajo del BPA en Camagüey es en la Banca Móvil uno de los más notorios en Cuba, reconocido por las máximas autoridades de la entidad a nivel nacional, durante encuentros y reuniones del sector desarrolladas en esta ciudad.

Entre las medidas adoptadas para impedir la propagación del virus Sarcov-2 (Covid-19), se encuentra la utilización con frecuencia y sistematicidad de la banca móvil, ya que agiliza el sistema de atención al cliente y genera una mayor satisfacción, al reducir la espera y obtener de manera fácil y rápida el servicio.

Debido a la pandemia se plantea dejar de ir a los establecimientos de las entidades financieras. Por otro lado, un impacto a corto plazo que ha tenido la pandemia han sido las preferencias de los clientes con respecto a los servicios financieros. Mientras hay entidades que permanecen abiertas al público, los clientes buscan realizar sus transacciones de forma virtual a través de aplicaciones en línea. Sin embargo, antes de ello se debe tener en cuenta que los clientes deben de educarse para el uso de estas aplicaciones, minimizar riesgos de fraudes, debe haber mayor personalización y más herramientas para que los clientes pueden interactuar.

CONCLUSIONES

Los fundamentos teóricos dados por diferentes autores acerca de las categorías calidad y servicio conciben que la calidad del servicio que en la actualidad se ofrece en una agencia bancaria determina de manera significativa la satisfacción de sus clientes; por ello entregar un servicio de

calidad es un aspecto fundamental si se tiene como objetivo unos clientes satisfechos, de ahí radica la importancia de complacer las perspectivas del cliente de manera que se logre su lealtad a partir de crear experiencias memorables las cuales superen sus expectativas.

La banca móvil constituye una herramienta que se utiliza a través de una aplicación diseñada para teléfonos móviles inteligentes o *Smartphones*, la misma permite que el cliente realice una serie de operaciones que contribuyen a que se eleve la calidad del servicio.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Al-alak, B. A. (2014). *Impact of marketing activities on relationship quality in the Malaysian banking sector*. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 21(3), 347-356.
- Alonso, J.; Fernández, S.; López, C. Sánchez, R. y Tuesta, D. (2013). *Potencial de la banca móvil en Perú como mecanismo de inclusión financiera*. Madrid: BBVA.
- Alvarado, J. y Trespalacios, M. (2016). *Entendiendo la evaluación de la espera desde la psicología del consumidor: efectos de las expectativas y los llenadores del tiempo*. INNOVAR. *Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 26(62), 57-68.
- Arias, J. y Valdivia, I. (2021). “Satisfacción de los clientes con los canales de atención en una entidad financiera de arequipa. Estudio en tiempos de la covid 19” *Revista Orinoco Pensamiento y Praxis/ Multidisciplinarias/ ISSN 2244-8314*. 09 (13), pp. 70-81. <https://doi.org/10.6084/m9.figshare.9119978.v7>
- Ardunio, A. y Peñaloza, A. (2018). *Comportamiento de los clientes bancarios frente a los servicios electrónicos*. *Revista Actualidades Contables Faces*, 21(37), 1-28.
- Asociación de Bancos del Perú (ASBANC). (2019). *Canales digitales ganan terreno aceleradamente en preferencias de usuarios bancarios*. Lima: ASBANC. Obtenido de <https://www.asbanc.com.pe/Publicaciones/ASBANC-SEMANAL-322.pdf>
- Banco Bolivariano. (2013). *Informe anual de la calidad del servicio en Bolivia*. http://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/916/T016_45693951_T.pdf.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- Barreiro, O., Torres, J., & Lemoine, F. (2016). Estudio De Satisfacción Del cliente Para Un Banco En Ecuador. Retrieved 2019, from Gestipolis: <https://www.gestipolis.com/estudio-satisfaccion-del-cliente-banco-ecuador/>
- Basurto, K. y Jaime, K. (2019). *Calidad de servicio del área atención al cliente y su incidencia en la satisfacción de clientes de entidades financieras privadas de la ciudad de Guayaquil*. Propuesta de artículo presentado como requisito parcial para optar al título de: Magister en Dirección del Talento Humano. Universidad de Guayaquil, Ecuador.
- Bitner, M. (1990). “Evaluating service encounters: The effects of physical surroundings and employee responses”. *Journal of Marketing*. 54, 89-98.
- Bolton, R. y Drew, J. (1991). “A longitudinal analysis of the impact of service changes on customer attitudes”. *Journal of Consumer Research*. 17.(6), 34-47.

- Bojanic, W; (1996). *El valor de la calidad en los servicios al cliente. Enfoque integral*. Editorial Websain. Canadá.
- Booms, R., & Bitner, J., George, L. (1981). «A multistage model of customers' assessments of service quality and value». 17, 375-384. *Journal of Consumer Research*. Retrieved abril 2019, fromfile:///C:/Users/Karen%20Basurto/Downloads/art%C3%ADculo_redalyc_39841130013.pdf
- Borrás, F, Ameneiro, C. (2018). *Diagnóstico de la gestión del marketing bancario en el Banco de Crédito y Comercio (BANDEC)*. Cofín Habana, 12(2), 82-99
- Borio, R. (2001). *Análisis Comparado de las Escalas de Medición de la Calidad del Servicio*. España: Universidad de Sevilla. España.
- Cadena Agramonte (2020). *Noticias incrementan en Camagüey los clientes beneficiados por la Banca móvil*. Recuperado el 20 de septiembre del 2021, de http://www.cadenagramonte.cu/articulos/ver/89748:incrementan-en-camaguey-los-clientes-beneficiados-por-servicios-de-la-bancamovil?fbclid=IwAR2GNwatbdeLrgQgThTc5C0UQPumcWAcK5ft7DK3eB4XB6D_UrO0lVPRmI
- Collo, M. (2020). *Desafíos a los que se enfrentan las entidades bancarias desde la perspectiva del enfoque al cliente*. Monografía para optar por el título de especialista en gerencia de la calidad. Universidad de América, Bogotá, Colombia.
- Couto, Y., & Pérez de Armas, M. (2019). *Creación de una unidad de negocios especializada en el Banco Popular de Ahorro de Cienfuegos*. Universidad y Sociedad, 11(1), 7-16. Recuperado de <http://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus>
- Córdoba, F., Cachero, C., Calero, J., Genero, I., Marhuenda, P. (2017). *Análise e avaliação da qualidade de serviços internos com foco na manutenção de utilidades em uma empresa de manufatura*. 26(4), 724-741. DOI: <http://dx.doi.org/10.1590/0103-6513.118013>
- Chen, C. & Tsai, Z. (2007). "Self-service technology and online financial service choice", *International Journal of Service Industry Management*, 18, (3), 246-268.
- Deming, W. (1989) *Calidad, Productividad y Competitividad. La salida de la Crisis*. Ediciones Díaz de Santos, S.A. Madrid.
- Devrye, C. (2017). *Es buen negocio dar un buen servicio*. México: Panorama.
- Díaz, Y., y Pons, R. (2005) *Principales concepciones teóricas sobre marketing de servicios: Necesidad del estudio y aplicación de la calidad de servicio percibida*. Recuperado de <http://www.eumed.net/ce/2005b/dgpg.zip>
- Dixon, T. y Marston, A. (2015): "Taking the shopping centre online: new models in e-commerce", *Property Management*, 23, (2), 97-109.
- Domínguez, J. (2018). *Análisis de la calidad de los servicios en línea y la satisfacción de los clientes del Banco Internacional de la ciudad de Guayaquil*. Trabajo de titulación previo

a la obtención del grado académico de Magíster en Administración de Empresas. Universidad de Guayaquil, Ecuador.

Dos Santos, M. (2016). *Calidad y satisfacción: el caso de la Universidad de Jaén*. *Revista de la Educación Superior*, 45(2), 79-95.

Ibarra, M y Espinoza, M. (2014). *Diagnóstico de la dimensión del modelo servqual mas importante para la satisfacción del usuario externo de la cooperativa de ahorro y crédito nuestra señora del rosario año 2015*. Tesis de Licenciatura. Universidad Nacional de Cajamarca, Cajamarca, Perú.

Idrobo, M. (2019). *La calidad del servicio bancario en un contexto post-crisis: efectos emocionales en el cliente sobre su comportamiento*. Tesis de Doctorado. Universidad de Jaume. Canadá.

Iglesias, O. (2011) *Procedimiento para la evaluación de la calidad del servicio en la Sucursal 6481 del BANDEC de Jobabo-Las Tunas*. Tesis en opción al título académico de Máster en Dirección, Universidad de Las Tunas, Las Tunas.

Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación. Sistemas de gestión de la calidad: Fundamentos y vocabulario. NTC-ISO 9000. (2015) Bogotá D.C.: ICONTEC, 56. p.

Juran, J. y Godfrey, R. (1999). *Quality control handbook*. 3ra edition. Editorial McGraw-Hill. New York.

Fátima, R., & Razzaque, L. M. (2014). *Influencia de la calidad del servicio al cliente en el nivel de ventas de Cadenas Claro Tottus - Mall de la ciudad de Trujillo 2014*. Trujillo-Perú.

Fernández, S. y Urbiola, P. (2018). *Transformación digital y competencia en el sector financiero*. BBVA. *Revista Telos*, 18(3), 381-398.

Forrester. (2015). *La transformación digital en la era del cliente*. Forrester Research Inc. Obtenido de https://www.accenture.com/t00010101T000000_w_/mx-es/_acnmedia/PDF-3/Accenture-Digital-Transformation-In-The-Age-Of-The-Customer-Spanish.pdf

Fox, S. y Beier, J. (2012). "Online banking 2006: surfing to the bank", *Pew Internet & American Life Project*, disponibles en: www.pewinternet.org/pdfs/PIP_Online_Banking_2012.pdf.

Frank, F. & Fabbzzi, Y. (2010), *Servicio al cliente en las agencias bancarias de la Mesilla, Huehuetenango*. Trabajo de Diploma. Universidad de Huehuetenango. Guatemala.

García, A. (2016). *Cultura de servicio en la optimización del servicio al cliente*. *Revista Telos*, 22(4), 478-495.

Gallarza, M.M.H y Gil, S. (2006). "A Pilot Study on the Service Quality of Insurance Companies", *Journal of Services Research*, 5, (2), 123- 138.

Gil, L. (2006). *Influence of corporate social responsibility on loyalty and valuation of services*. *Journal of Business Ethics*, 61(4), 369-385.

Gjino, G., & Ilollari, O. (2014). *Mobile banking: near future of banking*. *Review of Applied Socio-Economic Research*, 7(1), 43-51. Recuperado de <https://goo.gl/xcrWbV>.

- Grönroos, C. (1984). "A Service Quality Model and its Marketing Implications". *European Journal of Marketing* 18(4): 36. Recuperado de: <https://doi.org/10.1108/EUM0000000004784>"
- Grönroos, C. (1988): *Strategic Management and Marketing in the Service Sector*, Marketing Science Institute, Cambridge.
- Gryna, R. (2005). *La calidad como constructo teórico. Managing Service Quality*, 14(2), 44-56.
- Horovitz, F. (2006). *Hiper Satisfacción del Cliente*. México: Panorama Editorial S.A.
- Hagiu, A., Halaburda, H., Hammonds, K. (2014). *Strategic decisions for multisided platforms. Sloan Management Review* 55 (2), 67-88.
- Karjaluoto, H. (2012). *Electronic banking in Finland: Consumer beliefs, attitudes, intentions and behaviors*. Finlandia: University of Jyväskylä.
- Kaura, N. (2013). *Measuring Service Quality using SERVQUAL in Hospitality Industry "A Study of Delhi"*. *International Journal of Emerging Research in Management & Technology*, 6(1), 63-68. DOI: <http://dx.doi.org/10.23956/ijermt/V6N1/132>
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2012). *Fundamentos de Marketing* (Octava ed.). (M. G. Martínez Gay, Trad.) Naucalpan de Juárez, México: Pearson Educación de México.
- Kashyap, L y Bojanic, S. (2000). *Shopbot banking: An experimental study of customer satisfaction and loyalty*, *The International Journal of Bank Marketing*, vol. 19, no. 4, pp. 146 – 155.
- Laukkanen, T. (2017). *Internet vs mobile banking: comparing customer value perceptions. Business Process Management Journal*, 13(6), 788-797. doi: 10.1108/14637150710834550.
- Larrea, R., (2012). *Bank service quality: comparing Canadian and Tunisian customer perceptions. International Journal of Bank Marketing*, 29(3), 224-246
- Larrán, J. & Muriel, A. (2008). "Buscando la satisfacción y lealtad de los clientes en colaboración de nuestro cliente interno". [En línea]. Disponible en: <http://www.gestiopolis.com>.
- Lewis. (1991). *Satisfacción del cliente servicios bancarios*. Lima. Perú.
- Lovelock, C. (2010). *Mercadotecnia de Servicios* (Sexta ed.). Naucalpan de Juárez: Pearson Educación Prentice Hall Hispanoamericana.
- Llovera, R. M., (2010) *La calidad del servicio en las entidades bancarias*. Tesis en opción al título de Licenciado en Economía, Universidad de la Habana.
- Mallat, N., Rossi, M., & Tuunainen, V. K. (2014). *Mobile banking services. Communications of the ACM*, 47(5), 42-46. doi: 10.1145/986213.986236.
- Matsumoto, R. (2014). *Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa. Perspectivas*, (34), 181-209.
- Manini, R. y O. Amat (2017). «Triodos Bank: Banca con valores para mejorar el mundo y las personas», *Revista de Contabilidad y Dirección*, 24, Barcelona, 113-131.
- Mayo, J. C., (2014) *La evaluación de la calidad de los servicios bancarios*. Proyecto de tesis en opción al grado científico de Doctor en Ciencias Económicas. Facultad de Ciencias

Económicas y Jurídicas, Centro de Estudios de Dirección Empresarial y Territorial, Universidad de Camagüey.

- Monroe, N. (1979). *La calidad en las actividades empresariales*. *International Journal of Bank Marketing*, 24(3), 234-248.
- Nguyen, N. (1991). “*Un modele explicatif de l’évaluation de la qualité d’un service: une etude empirique*”. *Recherche et Applications en Marketing*.6. (2), 45-58.
- Oliver, R.L. (1981). “Whence consumer loyalty?”, *Journal of Marketing*, 63, Special Issue, 33-44.
- Orcos, R y Palomas, S. (2015). *Liberalización del sector bancario y persistencia de las formas organizacionales*. INNOVAR. *Revista d Ciencias Administrativas y Sociales*, 25(58), 9-22.
- Partido Comunista de Cuba. (2011). *Lineamientos de la Política Económica y Social del Partido y la Revolución. VI Congreso del Partido Comunista de Cuba*. La Habana, Cuba: Oficina de Publicaciones del Consejo de Estado.
- Partido Comunista de Cuba. (2016). *Actualización de los Lineamientos de la Política Económica y Social del Partido y la Revolución*. En *Documentos del 7mo Congreso del Partido aprobados por el III Pleno del Comité Central del PCC el 18 de mayo del 2017*. La Habana, Cuba: Oficina de Publicaciones del Consejo de Estado.
- Partido Comunista de Cuba. (21 de abril, 2021). *Informe del 8vo Congreso del Partido Comunista de Cuba*. La Habana, Cuba.
- Pavón-Sicilia, Y.; Baquero-Guilarte, R. y Góngora-Díaz, Á. (2018). *Procedimiento para la evaluación de la calidad de los servicios internos*. *Revista Ciencias Holguín*, 24(4), 1-28.
- Pérez, A., (2009) *Procedimiento para evaluar la calidad del servicio en entidades bancarias*. Tesis en opción al título académico de Máster en Dirección, Universidad de Granma, Granma.
- Pérez, G. (2014). *La calidad de servicio y su incidencia en la satisfacción de los clientes*. Tesis para optar por el Título de Doctor en Contabilidad. Universidad de las Tunas, Las Tunas.
- Reyes, S. N., (2010) *Evaluación de la calidad del servicio de la sucursal 6432 del BPA Las Tunas*. Tesis en opción al título académico de Máster en Administración de Negocios, Universidad de Camagüey, Camagüey.
- Rodríguez, S. (1993). *Calidad de servicio. Exigencia actual para entidades financieras competitivas*, Club gestión de calidad, Madrid. España.
- Rodríguez, Y, Duffus, D y Martínez, C. (2019). *Estrategia comercial para el desarrollo de la Banca a Distancia en el Banco Popular de Ahorro en Villa Clara. II Convención Científica Internacional Ciencia y Transformación Social para el Desarrollo Sostenible. XII Conferencia Internacional de Ciencias Empresariales*. Universidad Ccentral “Martha Abreu” de las Villas.
- Rust, R. T., & Oliver, R. L. (2011). *Service quality: Insights and managerial implications from the frontier*. *Service Quality: New Directions in Theory and Practice*, 1-19.
- Sánchez, A.; Febles, A. y Martínez, R. (2016). *Soporte de software en internet*. *Revista Ingeniería Industrial* 27(1), 36-39.

- Sanchis, J. (2016). «*La revolución de las finanzas éticas y solidarias*», *Revista de economía, empresa y sociedad Oikomics*, n.o 6, Barcelona, pp. 28-34.
- Sánchez, A. y Terán, O. (2018): «*Criptomonedas como oportunidad de negocio de microempresas del sector turístico en la zona sur oriente del Estado de México*», *Revista Global de Negocios*, vol. 6, n.o 1, México D.F., pp. 93-104.
- Sayani, S. (2015). “*BlackRock To Buy FutureAdvisor, Signaling Robo-Advice Is Here to Stay*” *Forbes*.<http://www.forbes.com/sites/samanthasharf/2015/08/26/blackrock-to-buyfutureadvisor-signaling-robo-advice-is-here-to-stay/#1901c3fe2294>.
- Secretaría de Gestión Pública Perú. (2015). *Manual para mejorar la atención a la ciudadanía en las entidades de la administración pública*. Secretaría de Gestión Pública. Presidencia del Consejo de Ministro.
- Steffanell-De León, I.; Arteta, Y y Noda, M. (2017). *La satisfacción del cliente interno en pequeñas y medianas empresas hoteleras*. *Revista Ciencias Holguín*, 23(3), 1-13.
- Strandberg, E, Saavedra, A., & Petrick, D. (2012). *An application of the American Customer Satisfaction Index (ACSI) in the Jordanian mobile phone sector*. *The TQM Journal*, 24(6), 529-541. DOI: <https://doi.org/10.1108/17542731211270098>
- Sweeney, L, G, Lazart, K, & Spendolini, M. (1999). *Comportamiento del consumidor durante el servicio*. Barcelona, España.
- Tarazi, M. y Breloff, P. (2011). *Regulación de los agentes bancarios*. *Revista Enfoques*, 7(8), 1-24.
- Thompson, I. (2009). *Tipos de clientes*. Barcelona, España: Octoedro.
- Torres, A y Marín, P. (2017). *Ganmificación en aplicaciones móviles para servicios bancarios en España*. *Revista de Ciencias de la Administración y Economía*, 7(13), 42-55, Recuperado el 18 de septiembre del 2021, de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=504551272002>
- Triadó, E, Elasm, S & Aparicio, E. (2013). “Key Determinants of Service Quality in Retail Banking”. *EuroMed Journal of Business* 5(1): 85-100.
- Vassiliadis, M, Vargas, M. & Uribe, J. (2013). *Satisfacción del cliente como objetivo empresarial*. Recuperado de <http://herramientas.camaramedellin.com.co/Inicio/Accesoamercados/BibliotecaServicioalCliente/Satisfacciondelclientecomooobjetivoempresarial.aspx>
- Vértice S.L. (2008). *Aplicación y desarrollo en la calidad del servicio*. España: Editorial Paraninfo.
- Villavicencio, V. (2009). *Calidad de Servicio Conceptos y Herramientas*. México: Mc Graw Hill Educación.
- Wong, Y. H., Hung, H., & Chow, W. (2007). *Mediating effects of relationship quality on customer relationships: an empirical study in Hong Kong*. *Marketing Intelligence & Planning*, 25(6), 581-596.
- Yuan, S. y Wu, F. (2008). *A Study on the Consulting Service Quality using Kano Model*. *Indian Journal of Science and Technology*, 9(43), DOI: <https://doi.org/10.17485/ijst/v9i43/105020>

Zeithaml, V.A. (2000). "Communication and Control Processes in the Delivery of Service Quality", *Journal of Marketing*, 52, 35-48.

Zelada, J y Cárdenas, A. (2020). *Incidencia de los factores de predisposición en la intención de uso de banca móvil en la Paz, Bolivia*. Recuperado el 18 de septiembre del 2021, de <https://www.researchgate.net/publication/343533215>

DATOS DE LOS AUTORES

YADISLEYSIS GÓMEZ MARTÍNEZ

Labora en el Banco Popular de Ahorro, Sucursal 5872.

INÉS JOSEFINA TORRES MORA

Labora en la Asociación Nacional de Economistas y Contadores de Cuba.

YADISLEYSIS GÓMEZ MARTÍNEZ

Labora en la Dirección Provincial de Banco Popular de Ahorro.

Conflictos de intereses

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

Fecha de recepción: 15 de agosto de 2022

Fecha de aceptación: 5 de septiembre de 2022

Fecha de publicación: 5 de octubre de 2022

Procedimiento para el cálculo del costo de los servicios postales en la Empresa de Correos, Santi Spíritus

Artículo
arbitrado

Procedure for calculating the cost of postal services in the Post Office, Santi Spiritus

YISELL OBREGÓN CRUZ¹

 <http://orcid.org/0000-0002-5323-6485>

MARÍA LUISA LARA ZAYAS²

 <http://orcid.org/0000-0001-9570-1720>

Grupo Empresarial Correos de Cuba¹
Universidad de Santi Spíritus²

yisell@ecc.cu¹, marialuisa@iniss.edu.cu²,

RESUMEN

El trabajo aborda el diseño de un procedimiento para el cálculo del costo de los servicios postales en la Empresa de Correos, Sancti Spíritus. Se utilizó el método teórico y lógico, el abstracto y dentro de este el procedimiento inducción - deducción. Con el resultado se contribuye al fortalecimiento de la contabilidad de gestión como herramienta de dirección, para la toma de decisiones, la investigación fue objeto de análisis.

Palabras claves: servicios postales, procesos, actividades, inductores del costo.

Código JEL: M 41 Contabilidad

Citar como (APA):

Obregón Cruz, Y. & Lara Zayas, M.L. (2022) Procedimiento para el cálculo de los servicios postales en la Empresa de Correos, Santi Spíritus. *Revista Cubana De Finanzas Y Precios*, 6 (4), 103-109. Consultado de http://www.mfp.gob.cu/revista/index.php/RCFP/article/view/08_V6N42022_YOCyMLLZ

ABSTRACT

The work deals with the design of a procedure to calculate the cost of postal services in the Post Office, Sancti Spíritus. The theoretical and logical method, the abstract and within this the induction - deduction procedure were used. The result contributes to the strengthening of management accounting as a management tool, for decision making, the research was analyzed.

Keywords: services, processes, activities, cost drivers.

INTRODUCCIÓN

El procedimiento propuesto impone la aplicación de técnicas de costos que permitan obtener una mayor eficiencia mediante el uso racional de los recursos materiales, financieros y humanos, lo que lleva implícito la disminución sistemática de los costos de la producción de bienes y servicios.

En la VII Legislatura de la Asamblea Nacional del Poder Popular, el General de Ejército y presidente del Consejo de Estado, Raúl Castro Ruz (2011, p.3), expresó: “es necesario que nosotros perfeccionemos nuestras técnicas de dirección y de gestión en todos los campos: Es una ciencia que se desarrolla, ¡Nosotros tenemos que adquirir esos conocimientos, desarrollarlos y aplicarlos!”.

En tal sentido reviste importancia la Contabilidad de Gestión ya que esta recolecta información sobre la actividad productiva o servicios, procesa esta información, la presenta a los directivos responsables de la gestión para la toma de decisiones.

Amat (2002, p.321), expresa: “la contabilidad de gestión pretende aportar información relevante, histórica, provisional, monetaria o no monetaria, segmentada o global, sobre la circulación interna de la empresa para la toma de decisiones”.

La contabilidad de costo, también llamada contabilidad analítica, es una rama de la contabilidad de gestión y centra su atención en el cálculo de los costos de los productos y servicios, se relaciona fundamentalmente con la acumulación y el análisis de la información de costo para uso interno por parte de los gerentes, en la valuación de inventarios, la planeación, el control y la toma de decisiones.

Las autoras son del criterio que el costo es la parte del valor destinado a resarcir los gastos incurridos en la fabricación de un producto o en la prestación de un servicio.

Un sector importante en la economía cubana lo constituye el Ministerio de las Comunicaciones con excelentes perspectivas, perteneciente a esta institución se encuentra la Empresa de Correos Sancti Spíritus, la que constituye una empresa cubana, comienza sus operaciones a finales del año 1997. En la actualidad se distingue por brindar los servicios postales básicos comprendidos en el ámbito del Servicio Postal Universal, incluyendo los productos e insumos necesarios para su ejecución.

A pesar de los resultados obtenidos, tiene como reto el incremento sostenido de la eficiencia, mediante el aumento de la productividad del trabajo y el mejoramiento de la gestión financiera. Sin embargo, no se encuentra implementado un sistema de costeo para el cálculo de los costos de los servicios postales, no obteniéndose la información que requieren los directivos para la toma de decisiones que contribuyan a la administración eficiente de los recursos, materiales, financieros y humanos, lo que fundamenta la situación problemática del presente trabajo.

Por tal razón el problema profesional lo constituye, la inexistencia de métodos de costeos que permitan calcular los costos de los servicios postales que se realizan en la Empresa de Correos, Sancti Spíritus. Por tanto, el objetivo del presente artículo es proponer un procedimiento para el cálculo del costo de los servicios postales en la Empresa de Correos, Sancti Spíritus.

DESARROLLO

El proceso investigativo se fundamenta mediante la aplicación de métodos teóricos y empíricos. El método histórico y lógico proporcionó, a través del estudio de la bibliografía, realizar un análisis de las particularidades de los sistemas de costeo, acorde a las características de los procesos y actividades que se desarrollan en la entidad objeto de estudio. Así mismo posibilitó la lógica de las etapas concebidas en el procedimiento propuesto y dentro de este. El análisis facilitó realizar el examen minucioso de la problemática objeto de estudio y a través de la síntesis se unieron los elementos fundamentales que permitieron arribar a conclusiones a partir de los resultados obtenidos. Se aplicó además el procedimiento inducción – deducción, en los análisis realizados partiendo de elementos particulares hacia elementos generales y viceversa. Para el desarrollo del diagnóstico se aplicó como método empírico el análisis documental a normativas, lineamientos del costo. Los resultados obtenidos mediante los métodos aplicados, expresan que la entidad cuenta con normativas actualizadas para el registro y control de las transacciones que acontecen, sin embargo, no cuenta con un procedimiento que posibilite la planeación, cálculo, registro, control y análisis de los costos como herramienta de dirección para la toma de decisiones. Los métodos de investigación empleados posibilitaron diseñar las etapas del procedimiento propuesto.

La novedad científica consiste en la propuesta por primera vez de un procedimiento para el cálculo del costo de los servicios postales, sustentado en el sistema de costo Basado en Actividades (ABC), por ser este un sistema integral que le brinda información a los directivos para la toma de decisiones que contribuyan a la planeación y control de los recursos. Además, puede ser utilizado como fuente de consulta en otras empresas de correos del organismo superior y una fuente bibliográfica, que le facilitará el trabajo a los especialistas del área contable de la entidad y a otros usuarios, como instrumento de trabajo que contribuya al registro y cálculo del costo de los servicios postales.

Resultados y discusión

La aplicación del procedimiento propuesto ha contribuido a calcular el costo real de los servicios postales, ha posibilitado su comparación con el costo predeterminado en las fichas de

costos, brindando la información que requieren los directivos sobre los costos incurridos en las partidas del costo para la toma de decisiones, ha contribuido a una planeación más objetiva sobre los costos y precios en los servicios postales, obteniéndose un margen de ganancia acorde al nivel planificado.

El procedimiento propuesto, consta de seis etapas (ver ilustración 1):

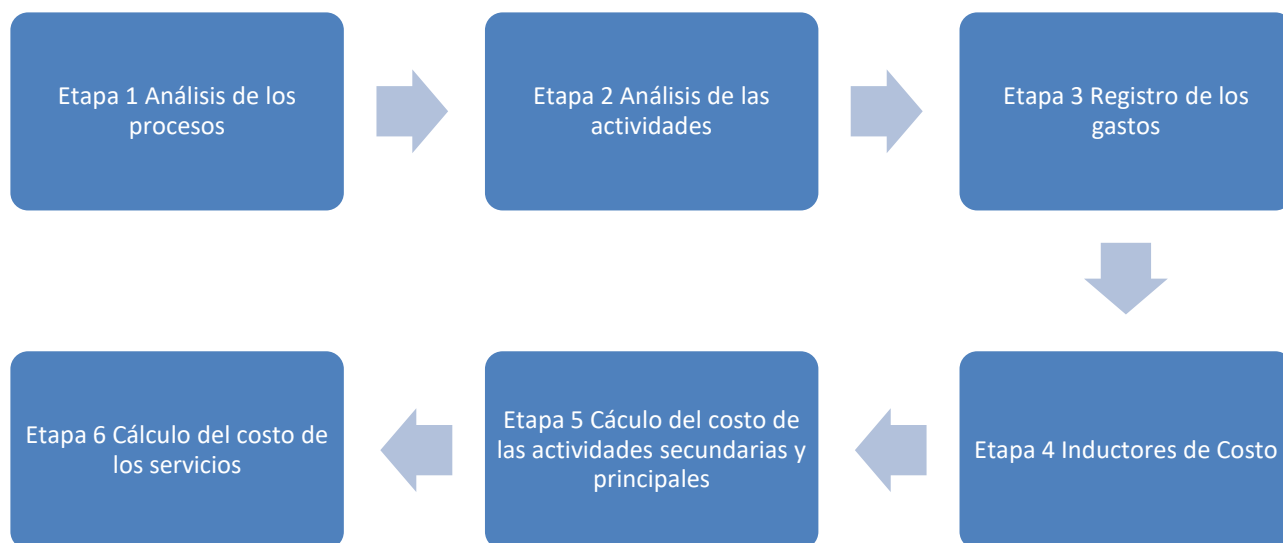


Ilustración 1: Etapas del procedimiento

Primera etapa, análisis de los procesos

Considerando el trabajo que desarrolla el Grupo Empresarial de Correos de Cuba, así como la Empresa de Correos, Sancti Spíritus, con vista a implementar lo establecido en la Resolución 935/2018 del Ministerio de Finanzas y Precios, sobre la Contabilidad de Gestión, se propone contabilizar las operaciones por procesos sustantivos, a partir de que el uso de los procesos en la contabilización de los costos y gastos, posibilita resolver dificultades económicas y financieras, facilita la aplicación de métodos de análisis para la medición de los costos y gastos, se logra la claridad en las responsabilidades asignadas.

Un aspecto importante consiste en definir los procesos de la empresa y cuáles son los que se materializan a nivel de Unidades Empresariales de Base "Oficinas de Correos", para lograr una adecuada planificación, registro, cálculo y análisis de los costos, con vista a la toma de decisiones. La puntualización de los procesos con lleva a precisar las actividades que se relacionan con estos y de esta forma no establecer actividades innecesarias, solo contar con aquellas que se requieren en la prestación del servicio.

Segunda etapa, análisis de las actividades

Para la clasificación de las actividades se ha de considerar como criterio, actividades principales y actividades secundarias o de apoyo. En esta etapa deben participar los directivos y trabajadores con más experiencias en los procesos que se realizan en la empresa y en las Unidades Empresariales de Base "Oficinas de Correos".

Es inobjetable que resulta importante identificar las actividades principales, por ser estas las que generan el valor en las Oficinas de Correos, igualmente resulta importante identificar las actividades secundarias o de apoyo, pues estas garantizan el valor final del servicio.

Tercera etapa, registro de los gastos

El registro de los gastos comprende la recopilación, clasificación y contabilización de las operaciones que se llevan a cabo en un periodo dado. Constituye una de las etapas fundamentales, ya que garantiza la veracidad del análisis de la gestión. El rigor con que se haga el registro sistemático de los gastos incurridos en las actividades se determina la eficiencia en la información para la toma de decisiones.

Para el registro de los gastos se requiere codificar los procesos y actividades, así como identificar el documento primario (Vale para pagos menores, Solicitud de materiales, Vales de salidas del almacén, Facturas, Pre nóminas, entre otros) que servirá de base para la contabilización de los gastos.

En tal sentido los documentos que respaldan cada operación que originan gastos, deben tener señalizado el centro de costo, proceso y actividad.

Cuarta etapa, inductores del costo

En esta etapa, resulta importante la elección de los inductores de costos de las actividades secundarias de los procesos estratégicos y de apoyo que serán asignados a las actividades principales de cada uno de los procesos, considerando siempre la relación causa-efecto que se establece durante la ejecución de la actividad en cuestión.

Quinta etapa, cálculo del costo de las actividades secundarias y principales

Para el cálculo del costo de las actividades, se requiere considerar las fases anteriormente explicadas, en este sentido los documentos primarios juegan un papel importante, a través de estos se pueden identificar los gastos a registrar en cada proceso y actividad en las cuentas contables que representan centro de acumulación de gastos. Así mismo se requiere definir cuáles son los elementos de gastos que se identifican en cada actividad, posibilita conocer el costo total de las actividades que clasifican en el proceso, esta información se obtiene del sistema automatizado de la contabilidad Versat Sarasola.

Sexta etapa, cálculo del costo de los servicios postales

Para la determinación del costo del proceso Servicios Postales Universales, es necesaria la asignación del costo de las actividades principales y secundarias. La determinación del costo del proceso objeto de análisis, posibilita analizar los gastos incurridos con vista a la planeación y control de los recursos. Una vez conocido el costo del proceso Servicios Postales Universales y de las actividades que lo integran se determinará el costo de los servicios postales, así mismo se determinará el costo unitario.

CONCLUSIONES

Se diseñó un procedimiento que comprende de forma lógica, secuencial y con un enfoque sistémico seis etapas que posibilitan el cálculo de los costos de los servicios que se realizan en la entidad objeto de estudio.

El procedimiento propuesto brinda la información que requieren los directivos sobre los costos para la toma de decisiones que contribuyan a disminuir los gastos mediante el uso eficiente

de los recursos. La aplicación del procedimiento propuesto ha facilitado el cálculo del costo real en los servicios postales en la Empresa de Correos, Sancti Spíritus, ha contribuido a calcular el beneficio que de estos se obtienen. Así mismo los resultados obtenidos se han analizado con el Grupo Empresarial de Correos de Cuba para su generalización en las restantes empresas que prestan a la población servicios postales

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- AECA. “*Principios de Contabilidad de Gestión. El sistema de costos basado en las actividades*”. Madrid, España: Ediciones Gráficas Ortega.
- Alcarria J. (2012). *Introducción a la Contabilidad*. Publicacions de la Universitat Jaume I. Servei de Comunicació i Publicacions. Campus del Riu Sec. Edifici Rectorat i Serveis Centrals. 12071 Castelló de la Plana. Recuperado de <http://www.negocios y emprendimiento.org/2013/07/libros-gratis-administración-Gestion-empresas.html>.
- Álvarez, G.A. “*Contabilidad de Gestión: Nuevos enfoques del Sistema de Costo por Actividades en el marco del Perfeccionamiento Empresarial*”. Tesis presentada en opción al grado científico de Doctor en Ciencias Económicas. Universidad de Camagüey, 2000.
- Amat, O. et al. “*Contabilidad y Gestión de Costes*”. España: Editora Gestión 2000.
- Anderson, S.W. et al. “*Factors influencing the performance of activity-based costing teams: a field study of ABC model development time in the automobile industry*”. Accounting, Organizations and Society, vol. 27, 2002.
- Armenteros Díaz M. “*La Contabilidad de Gestión en los Mercados Globalizados*”. <http://www.isri.cu/Paginas/Investigaciones/Investigaciones16.htm>
- Ministerio de Finanzas y Precios (2016) *Nomenclador de Cuentas*. Resolución 494/2016
- Ministerio de Finanzas y Precios (2018) *Norma Específica 12 sobre la Contabilidad de Gestión*. Resolución 938/2018.Cuba

DATOS DE LOS AUTORES

YISELL OBREGÓN CRUZ

Labora en Grupo Empresarial Correos de Cuba, La Habana. Graduada en la Licenciatura en Contabilidad y Finanzas, ha participado como ponente en Eventos a nivel municipal, provincial y nacional con reconocimientos. Actualmente se desempeña como Subdirectora Económica del Grupo Empresarial Correos de Cuba, La Habana.

MARÍA LUISA LARA ZAYAS

Labora en la Universidad de Sancti Spíritus “José Martí Pérez “, Profesora titular y consultante. Graduada de Master en Contabilidad Gerencial en la Universidad de Camagüey, miembro de honor de la Asociación Nacional de Economistas y Contadores de Cuba, ha participado como ponente y jurado en Eventos a nivel municipal, provincial, nacional e internacional con reconocimientos. Imparte temas sobre Contabilidad y Análisis Económicos en la Maestría de Contabilidad Gerencial de la Universidad de las Villas “Martha Abreu”, los Diplomados de Administración Pública y Gestión Empresarial, al igual que en la Facultad de Contabilidad y Finanzas de Sancti Spíritus.

Conflictos de intereses

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

Fecha de recepción: 15 de agosto de 2022

Fecha de aceptación: 5 de septiembre de 2022

Fecha de publicación: 5 de octubre de 2022

Donde puedes encontrarnos

Perfiles en redes sociales



<https://www.facebook.com/RCFP254/>



<https://twitter.com/rcfp254>



<https://scholar.google.com/citations?user=0CRqsdEAAAAJ&hl=es>

Enciclopedia ECURED



https://www.ecured.cu/Revista_Cubana_de_Finanzas_y_Precios

Indexados Grupo III MES



<https://doaj.org/toc/2523-2967>



<https://ideas.repec.org/s/ris/rcubfp.html> ,



<https://econpapers.repec.org/article/risrcubfp/>

Otros



<https://www.base-search.net/Search/Results?q=dccoll:ftjrcfp>



https://redib.org/recursos/Record/oai_revista4030?lng=es



<http://www.citefactor.org/journal/index/22506#.Wy2MgZrBDIU>



<http://olddrji.lbp.world/journalProfile.aspx?jid=2523-2967>



<https://www.mendeley.com/profiles/revista-cubana-de-fina-issn-/>



<http://index.pkp.sfu.ca/index.php/browse/index/3221>

Contribuciones

Según el tipo de contribución la estructura de los manuscritos será:

- a) Artículo original (de 10 a 15 cuartillas):
- b) Artículo de revisión (de 15 a 30 cuartillas)
- c) Artículos cortos (hasta 5 cuartillas)
- d) Reseñas (hasta 1 cuartilla)

Resumen

Se enviarán resúmenes con 130 palabras como máximo. Debe ser escrito en tercera persona, en forma de bloque, con oraciones entre cortas y medianas.

No debe incluir citas y su estructura debe contener las siguientes partes: la idea central, introducción o caracterización del tema, objetivo del trabajo, materiales y métodos de investigación utilizados, posibles resultados y brevísimas conclusiones, éstas últimas se escriben en presente.

El resumen y las palabras claves deben de estar en idiomas inglés y español

- Palabras claves del texto (no menos de 3 y no más de 5)
- Numeración JEL para palabras clave, según el código empleado internacionalmente en publicaciones económicas. Si no lo señalan los autores la Dirección de la Revista definirá la numeración JEL

Formato de la Bibliografía (Normas APA)

- Extensión entre 7 y 15 páginas, esta cantidad de páginas no incluye los anexos.
- Texto: Arial 12
- Títulos: Arial 14 negrita y centrados, no debe tener más de 15 palabras, pero ser concreto no general
- Formato de página: carta, 8 1/2 X 11
- Espaciado: 1.5
- Se pueden incluir gráficos, tablas e ilustraciones, todos en el mismo documento debidamente referenciadas.
- Las citas del texto deberán estar enumeradas en forma consecutiva y contendrán los datos que se establezcan, especificando las páginas en que están

localizadas.

- Las siglas, de utilizarse, deben tener la denominación completa.
- Referencias Bibliográficas. Se recomienda utilizar la función de Citas y bibliografía del procesador de textos Word.
- El equipo de redacción puede sugerir los cambios que considere necesarios, siempre que no modifique el contenido del trabajo.

Proceso de arbitraje

Se utilizará el método de arbitraje por pares ciegos. Cada trabajo será evaluado por dos expertos, al menos uno de ellos será externo al Ministerio de Finanzas y Precios, los avales realizados por ambos expertos serán enviados a la dirección de la revista y analizados por el Comité de Gestión de Contenidos quien aprobará su publicación. Cuando los artículos provengan del Centro de Estudios Contable, Financieros y de Seguros, o de tribunales de eventos científicos, se acompañarán con el dictamen de arbitraje.

Política antiplagio

Los autores de los textos son enteramente responsables del contenido de sus colaboraciones, así como de garantizar que éstas sean originales e inéditas. La revista incluye en el proceso editorial la revisión mediante un software que mide el grado de similitud comparando con documentos publicados e indexados en bases de datos electrónicas y otros recursos de Internet. En caso de detectar una práctica de plagio, el manuscrito será descartado del proceso de publicación.

Datos obligatorios:

- Nombres y Apellidos de los autores,
- categoría científica,
- correo electrónico y
- afiliación laboral.
- una síntesis con los datos del autor en forma de párrafo.