

No.01

VOL 7/
ISSN 2523-2967 / RNPS 2449

REVISTA CUBANA DE FINANZAS Y PRECIOS

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

CUBA
Vive
y renace



pág. **05**
Artículos
arbitrados

pág. **08**
Artículos
arbitrados

pág. **68**
Artículos
arbitrados

"Y cuando nosotros hablamos de ciencia política y de ciencia revolucionaria, nos estamos refiriendo a la única ciencia política y a la única ciencia revolucionaria verdadera, que es el marxismo".

Fidel Castro Ruz
La Habana, 27 de junio de 1962

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

05

Gestión del sistema de costo por órdenes de trabajo en empresas constructoras del municipio Holguín

MAYELÍN BETANCOURT LEYVA, ALBA SÁNCHEZ ARENCIBIA, YAISEL RODRÍGUEZ HERNÁNDEZ

Artículos
originales

Artículos
originales

08

Aplicación de los indicadores financieros para evaluar la calidad del servicio en la sucursal bancaria 5872 "La Caridad" del BPA de Camagüey

YADISLEYSIS GÓMEZ MARTÍNEZ, JOSEFINA TORRES MORA LIBERTAD FRANCISCA ORTIZ SALCEDO

33

Reflexiones sobre las concesiones del Estado. Necesidad de estandarización en su tratamiento conceptual y contable

MARIUSKA SARDUY GONZÁLEZ, JOSÉ ALEJANDRO OÑATE BLANC, VERÓNICA FRÍAS PISTONO

46

Proyecto de economía circular. Experiencias y buenas prácticas de sostenibilidad en la Empresa "CEPIL" de Ciego de Ávila

VIVIAN ESPINOSA RODRÍGUEZ, YURI FERNÁNDEZ CAPOTE

59

Evaluación del servicio logístico al cliente en una empresa de servicios

LIANA PADRÓN CARMONA

68

La reforma fiscal mexicana aplicable a partir de 2014 y su impacto económico

LUZ MARÍA FARÍAS RUELAS

77

Hoja de ruta para revalorizar la ruralidad a través comportamiento de dinámica demográfica

ZOILA MADIÚ QUIROGA GÓMEZ

89

Procedimiento para la evaluación de la contabilidad de gestión medioambiental en la Empresa Agropecuaria Jiguaní

REBECA DE LOS ÁNGELES LEÓN LEAL, FAVIÁN SOCARRÁS PROHENZA

Artículos
originales

Una mirada a la Ley 157 “Del Presupuesto del Estado para el año 2023”

A look at Law 157 "On the State Budget for the year 2023"

JOSÉ CARLOS DEL TORO RÍOS
 <http://orcid.org/0000-0001-5080-710X>
Ministerio de Finanzas y Precios, Cuba
Josec.deltoro@mfp.gob.cu

RESUMEN

Aborda un enfoque valorativo preliminar sobre el contenido de la Ley 157 “Del Presupuesto del Estado para el año 2023” en busca de aristas de perfeccionamiento en el manejo de las finanzas públicas.

Palabras claves: presupuesto

Código JEL: H61 presupuesto; sistema presupuestario

ABSTRACT

It addresses a preliminary evaluative approach on the content of Law 157 "On the State Budget for the year 2023" in search of edges of improvement in the management of public finances.

Keywords: budget

Cada año la Asamblea Nacional de Poder Popular evalúa y aprueba la Ley del Presupuesto del Estado para un ejercicio fiscal, la que resumen las principales características de funcionamiento de los Sistemas de la Administración Financiera del Estado y marca las pautas para la gestión de las finanzas públicas en el país.

La Ley 157 “Del Presupuesto del Estado para el año 2023” fijó las pautas presupuestarias para ese ejercicio fiscal, en la cual reconoce, en su Artículo 1, el sustento de los proyectado para este año, que en resumen se concentran en:

- a) Reducir gradualmente el déficit fiscal, a partir de proyectar un incremento de los ingresos al Presupuesto del Estado como resultado de transformar con efectividad y sostenibilidad la gestión y el sistema de control sobre el cumplimiento de los aportes y

la implementación de medidas tributarias que se atemperen a las condiciones actuales de la economía, contribuyan a la estabilización macroeconómica y minimicen las brechas de elusión y conductas evasoras, unido a la exigencia en el uso y destino racional del gasto presupuestario;

- b) continuar financiando los programas y políticas sociales de la Revolución que permita, aún en la compleja y tensa situación financiera, una mejoría de los servicios sociales básicos; priorizando desde los presupuestos municipales la transformación de las comunidades, la solución paulatina a los problemas habitacionales y la atención priorizada a las personas y hogares en situaciones de vulnerabilidad, con la participación de la población en las propuestas y soluciones a acometer;
- c) exigir un uso más eficiente de los gastos corrientes en el sector presupuestado, acometer acciones integrales y sostenibles que garanticen el control de los recursos financieros asignados;
- d) restringir el crecimiento de los gastos de personal en las unidades presupuestadas, sin afectar la calidad de los servicios y en correspondencia con el inicio de los trabajos de redimensionamiento del sector presupuestado; estos gastos y los tributos asociados tienen carácter directivo y de destino específico;
- e) realizar la entrega de subsidios a personas naturales para acciones constructivas en sus viviendas, en correspondencia con el programa de construcción de células básicas, reparaciones constructivas y como parte de la transformación de los barrios y comunidades;
- f) destinar recursos provenientes de las recaudaciones de la Contribución Territorial para el Desarrollo Local con vista a la gestión del desarrollo territorial, en un contexto de descentralización de facultades a los municipios, con el objetivo de impulsar su desarrollo y aprovechar los recursos locales;
- g) proyectar las soluciones financieras, con un enfoque integral, en las empresas que presentan pérdidas o un deterioro en sus resultados económicos por el incremento sostenido de los costos de las principales materias primas, insumos y productos importados, y que comercializan con precios centralizados, bienes y servicios sensibles y de alto impacto en la población;
- h) continuar la ampliación de los servicios y facilidades a los contribuyentes, con el empleo de las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones, desplegar acciones de divulgación y comunicación que potencien el uso de estas tecnologías;
- i) continuar avanzando en el perfeccionamiento del Sistema de Tesorería, reduciendo la dispersión de los recursos en las cuentas de las unidades presupuestadas y minorando los costos del endeudamiento; e j) implementar con efectividad y sostenibilidad las Directivas Generales aprobadas por el país para enfrentar resueltamente las ilegalidades, indisciplinas y manifestaciones de corrupción, perfeccionando las regulaciones y efectuando controles rigurosos y sistemáticos a los actores económicos que persistan en la aplicación de precios abusivos y especulativos. (Asamblea Nacional del Poder Popular, 2022)

Sin embargo, lo definido para este año marca puntos de atención a tener en cuenta, entre los que señalo tres de ellos:

- Sobre el financiamiento de la Seguridad Social

El Presupuesto de la Seguridad Social sigue siendo deficitario, la cobertura de ingresos solo cubre el 16.8 % del gasto, lo que indica la necesidad de seguir buscando fuentes de ingreso en este sentido que posibilite dar cumplimiento al Lineamiento 105 de la Política Económica y Social del Partido y la Revolución, referente a “Disminuir la participación relativa del Presupuesto del Estado en el financiamiento de la seguridad social, la que continuará creciendo a partir del incremento del número de personas jubiladas, por lo que es necesario seguir extendiendo la contribución de los trabajadores del sector estatal y la aplicación de regímenes especiales de contribución en el sector no estatal”. (Partido Comunista de Cuba, 2021)

A ello debe contribuir, las medidas que se adopten desde otras formas de financiamiento, como el Seguro; para lo que se debe avanzar en la implementación del Lineamiento 48, referido a “Potenciar el uso del seguro en sus diferentes modalidades, como mecanismo de protección financiera de las personas y del sector productivo, en todas las formas de gestión. Desarrollar los seguros de vida como complemento de la seguridad social.” (Partido Comunista de Cuba, 2021)

- Sobre los Presupuestos Locales

Indiscutiblemente, se ha iniciado una mirada diferente a estos presupuestos, en especial a los municipales, según lo dispuesto en el Artículo 168 de la Constitución de la República; los que deben alcanzar un nivel de autonomía para el que hay que ir creando capacidades, y donde se jerarquiza la participación popular en la gestión presupuestaria bajo la dirección de la Asamblea Municipal. (Asamblea Nacional del Poder Popular, 2019)

La referida autonomía refiere la existencia de ingresos propios y la facultad para decidir sobre la utilización de sus recursos.

En ese escenario, se ha decidido incrementar el nivel de participación de los ingresos centrales, en función de respaldar el desarrollo económico y social de los territorios, lo que ha provocado que el cien por ciento de los que se recaude en cada municipio por concepto de Impuestos sobre utilidades de las empresas de subordinación nacional radicadas en sus territorios, sobre ventas y los especiales no cedidos, en la mayoría de los territorios con excepción de La Habana y Matanzas.

Ello demuestra la necesidad de que los territorios continúen los esfuerzos en generar ingresos y afianzar la labor recaudatoria en cada municipio.

- Sobre la gestión presupuestaria

La gestión de cada titular de presupuesto cobra una dimensión extraordinaria en este ejercicio fiscal, para poder lograr las metas fiscales. Las acciones de seguimiento y control, así como, la participación popular que se logre en cada etapa del proceso, permitirá contribuir a disminuir el déficit fiscal y lograr niveles de eficiencia y eficacia en el uso de los recursos del Estado.

En ejercicios siguientes y como resultado del programa de estabilización macroeconómica que se apruebe, la Ley podrá mostrar indicadores y metas asociadas a reglas fiscales que posibilitarán encadenar los resultados presupuestarios al resto de las variables concebidas en esa estrategia, marcando pautas de gestión y transformaciones en la mirada de cada titular de presupuesto de cara a la obtención de los objetivos trazados para el desarrollo económico y social del país.

Con el concurso de todos podemos lograr perfeccionar la Administración Financiera del Estado y lograr la anhelada estabilización económica que nos permita dar pasos a una economía próspera y sostenible.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Partido Comunista de Cuba. (2021). *Conceptualización del Modelo Económico y Social Cubano de Desarrollo Socialista. Lineamientos de la Política Económica y Social del Partido y la Revolución para el período 2021-2026*. La Habana: Política. Recuperado el 2022
- Asamblea Nacional del Poder Popular. (2019). *Constitución de la República*. La Habana: Editora Política.
- Asamblea Nacional del Poder Popular. (2022). Ley 157 “Del Presupuesto del Estado para el año 2023”. (88), *Extraordinaria*, 1253-1279. La Habana, La Habana, Cuba: Gaceta Oficial de la República de Cuba.

DATOS DE LOS AUTORES

JOSÉ CARLOS DEL TORO RÍOS

Licenciado en Economía en la especialidad de Contabilidad en la Universidad de Oriente. (1987), Doctor en Ciencias Económicas (1993). Doctor en Ciencias (2019). Premio Anual por la obra de la vida “Carlos Rafael Rodríguez”, en la especialidad de Contabilidad (2022). Ostenta la categoría docente de Profesor Titular de la Universidad de La Habana. Ha dirigido varios colectivos de autores e integra consejos editoriales de publicaciones de carácter económico-financiero. Fue vicepresidente de la Asociación Nacional de Economista y Contadores de Cuba y miembro de su Comité Nacional. Se desempeñó como secretario permanente de la Asociación de Economistas de América Latina y el Caribe. Imparte asignaturas de las disciplinas de Contabilidad y Finanzas en la carrera de Contabilidad y Finanzas. Actúa como profesor de la Facultad de Contabilidad y Finanzas y de la Escuela Superior de Cuadros del Estado y del Gobierno. Integra consejos científicos de centros de la educación superior y comité académicos de varias maestrías y especialidades vinculadas con la Contabilidad y las Finanzas. Es miembro de la Sección de Ciencias Económicas de la Comisión Nacional de Grados Científicos e integra el tribunal permanente para la defensa de doctorados en la especialidad de Contabilidad y Finanzas. Es presidente del Comité de Normas Cubanas de Contabilidad y actualmente se desempeña como director de Investigaciones Financieras y Contables del Ministerio de Finanzas y Precios. Ha sido designado como presidente de la Sociedad Científica de Presupuesto Público de la Asociación Nacional de Economistas y Contadores de Cuba.

Fecha de recepción: 1 de marzo de 2023

Fecha de aceptación: 7 de marzo de 2023

Fecha de publicación: 8 de marzo de 2023

Gestión del sistema de costo por órdenes de trabajo en empresas constructoras del municipio Holguín

Management of the cost system for work orders in construction companies of the Holguín Municipality.

MEYLIN BETANCOURT LEYVA¹

 <http://orcid.org/0000-0003-1800-8206>

ALBA SÁNCHEZ ARENCIBIA²

 <http://orcid.org/0000-0003-0982-5239>

YAISEL RODRÍGUEZ HERNÁNDEZ³

 <http://orcid.org/0000-0002-1913-4354>

Universidad de Holguín, Cuba
meylinbl@uho.edu.cu¹, asanchez@uho.edu.cu²,
yrodriquez@uho.edu.cu³

RESUMEN

El artículo se desarrolla en las Empresas Constructoras del municipio Holguín, Cuba, con el objetivo de elaborar e implementar un procedimiento para la gestión del costo, como elemento fundamental de información que permite mejorar la planificación, registro, cálculo, análisis del costo de las obras para la toma de decisiones. Para el desarrollo se emplearon métodos teórico y empírico como: Hipotético-deductivo, observación y revisión de documentos, análisis y síntesis, lógico- abstracto y la entrevista informal, todo esto permitió a los autores revelar insuficiencias y las posibles causas. El procedimiento diseñado responde a las normativas básicas que la legislación vigente en la República de Cuba ha establecido. Su implementación, reveló su pertinencia para la solución de las insuficiencias declaradas por los autores.

Palabras claves: gestión, sistema de costo, órdenes de trabajo

Código JEL: M 41 Contabilidad

Citar como (APA):

Betancourt Leyva, M. & Otros. (2023) Gestión del sistema de costo por órdenes de trabajo en empresas constructoras del municipio Holguín. *Revista Cubana De Finanzas Y Precios*, 7 (1), 5-17. Consultado de http://www.mfp.gob.cu/revista/index.php/RCFP/article/view/03_V7N12023_MBLyOtros

ABSTRACT

The article is developed in the Construction Company of Architectural Works of Holguín, Cuba, with the aim of developing and implementing a procedure for cost management, as a fundamental element of information that allows improving planning, recording, calculation, cost analysis of the works for decision making. For the development, theoretical and empirical methods were used such as: hypothetical-deductive, observation and review of documents, analysis and synthesis, logical-abstract and the informal interview, all this allowed the authors to reveal shortcomings and possible causes. The designed procedure responds to the basic regulations that the current legislation in the Republic of Cuba has established. Its implementation revealed its relevance for solving the shortcomings declared by the authors.

Keywords: management, cost system, work orders

INTRODUCCIÓN

La contabilidad de costos o gerencial, al ser un sistema de información para predeterminar, registrar, acumular, distribuir, controlar, analizar, interpretar e informar de los costos de producción, distribución, administración y financiamiento, puede proveer diferentes tipos de información para satisfacer para una gran diversidad de propósitos especiales. Asimismo los sistemas de costo no tienen como único propósito determinar el costo de producción, sino evaluar cómo se comportan los costos a lo largo del proceso productivo, por lo cual resulta necesario el conocimiento de sus elementos fundamentales por parte de los directivos.

La presente investigación se desarrolló en las Empresas Constructoras del municipio Holguín, en el año 2021. En un primer momento se realizó un diagnóstico de la situación actual de los costos, su planificación, registro, cálculo y análisis, el cual demostró que aun cuando se aplica, en las entidades objeto de estudio, el sistema de costo por órdenes de producción, que es aquel en los que se acumulan los costos de la producción de acuerdo a las especificaciones del cliente, existen insuficiencias relacionadas con la gestión del mismo.

En busca de solución, se consultaron diversos estudios que constituyen referentes, aun cuando no se desarrollan en el ámbito cubano, dado que los retos que enfrentan son similares y las alternativas propuestas resultan viables en diferentes contextos; tal es el caso del autor Delgado (2007) propone que debe unirse el sistema de costos ABC y los costos por procesos, facilitando de alguna manera el cálculo de los costos. Afirma que los sistemas de Costos ABC, así como se aplican sobre bases históricas, se pueden trabajar sobre bases estimadas futuras. No obstante, esta propuesta se centra en los procesos productivos de la actividad pecuaria.

En la sistematización teórica se consultaron procedimientos generales sobre los sistemas de costo y en particular para la gestión de los costos, propuestos por otros autores entre los que se destacan:

Hernández (2014) que propone una metodología para el diseño de un Sistema de Costo por Órdenes de Trabajo en la Empresa de Conservación, Rehabilitación y Servicios a la Vivienda de Holguín.

A nivel nacional se destacan las investigaciones realizadas por autores como López Rodríguez, et al (2010), Delgado (2017), Acosta (2018) enfatizan en la necesidad del control eficiente y preciso de los costos de producción para que los propietarios conozcan cuáles son los costos reales, sus ingresos y ganancias. Las contribuciones resultan importantes al reconocer el papel del costo y la necesidad de perfeccionar su planificación y cálculo para introducir las exigencias informativas y de análisis ajustadas a sus necesidades, aspectos organizativos y de sus procesos tecnológicos específicos.

No obstante, las propuestas realizadas aun presentan limitaciones para lograr la gestión de los sistemas de costos, dada la complejidad de los procesos productivos de la actividad constructiva, por lo que resulta insuficiente la fiabilidad de la información financiera oportuna para comprender y analizar los problemas asociados dicha actividad y en particular para apoyar la toma de decisiones.

Fue revisada además la Norma Específica de Contabilidad No.12 (NEC 12, 2018) del Ministerio de Finanzas y Precios, donde además de establecer de forma obligatoria para todas las organizaciones cubanas los principios y métodos de costeo, para la planificación y control de los gastos que constituyen costos, ofrece alternativas metodológicas para un adecuado registro, cálculo y análisis de los mismos, a partir de la elaboración de los correspondientes sistemas de costos por entidades Pero dado su carácter general aún resulta insuficiente para las particularidades de las empresas constructoras.

Es por ello que como solución a la problemática detectada, se trazó el objetivo de desarrollar un procedimiento para perfeccionar la gestión del sistema de costo por órdenes de trabajo en las Empresas Constructoras, que brinda a los directivos, herramientas para el análisis de la información, facilitando la toma de decisiones. La explicación de cómo se obtuvieron los resultados de mayor significatividad en la población objeto de estudio, se exponen a continuación.

Metodología

Para acometer esta investigación se utilizaron los métodos teóricos y empíricos, procedimientos y técnicas que se describen a continuación:

Métodos teóricos. El método histórico posibilitó realizar la sistematización relativa al desarrollo teórico existente en torno la gestión del costo, los sistemas de costo, y la construcción del marco teórico referencial, a partir de la literatura precedente; así como la obtención de la información requerida en el cumplimiento de las tareas de investigación referidas al diagnóstico y la valoración de la pertinencia del procedimiento elaborado.

El método hipotético – deductivo posibilitó formular hipótesis y luego a partir de inferencias lógicas deductivas arribar a conclusiones

Métodos Empíricos:

Observación y revisión de documentos existentes en la empresa, específicamente los relacionados con la recopilación de la información de los indicadores que expresan los conceptos analizados, así como algunas directivas acerca de la medición de los mismos.

DESARROLLO

Técnica de investigación:

La entrevista informal: donde se recopiló información mediante una conversación profesional con los directivos y técnicos de las Empresas, que revelaron insuficiencias en la gestión del sistema de costo por órdenes de trabajo, en las Empresas Constructoras del municipio Holguín, que limitan la información necesaria para una mejor toma de decisiones. Algunas de ellas se relacionan a continuación:

- El uso de la información sobre los elementos del costo mano de obra directa y gastos asociados a la producción, lo cual afecta la toma de decisiones administrativas.
- El control del inventario de obras, al no declararse en su totalidad al comienzo de la misma, lo que trae consigo morosidad en la salida de los recursos a las obras.
- Durante la ejecución de las obras no se logra que los gastos asociados a la producción se prorrateen por las diferentes obras.
- Los análisis comparativos de los costos reales con los estimados de las diferentes obras no se realizan, por tanto, se desconoce del porqué del aumento o la disminución, ni las causas que lo originan.

Resultados y discusión

Sobre la base del marco teórico-referencial se diseñó un procedimiento para la gestión del costo en las Empresas Constructoras del municipio Holguín. El mismo está estructurado en 12 Pasos. Los principales resultados obtenidos con la aplicación del Procedimiento se exponen a continuación.

Creación y organización del grupo de trabajo

Se constituyó un grupo de trabajo formado por 5 especialistas del área económica. El mismo procedió a realizar el análisis del cumplimiento de la misión y visión de la entidad, así como del sistema de costo y su papel en la toma de decisiones.

Capacitación de los trabajadores

Con la información anterior se procedió a capacitar a los 52 cuadros de la ECOA 19, en los principales elementos para la gestión del costo, según exige la (NEC 12, 2018) entre estos se pueden citar los siguientes:

Planificación del costo, registro de los gastos, cálculo del costo, clasificación de los gastos, consideraciones sobre el registro por elementos o partidas, elementos de gastos, partidas de costos, planificación y métodos de planificación de costos, registro de los gastos, consideraciones sobre el método de valoración de los inventarios, distribución y aplicación de los gastos asociados a la producción y los servicios, determinación del costo unitario real de la producción y los servicios, técnicas de valoración de los costos de la producción y los servicios, análisis del costo, análisis de las variaciones o desviaciones del costo unitario, análisis de las variaciones o desviaciones por partidas, sistema de costos, costos de calidad, gastos medioambientales.

Determinación de las áreas de responsabilidad y centros de costos

Se determinan las áreas de responsabilidad a nivel de empresa y luego por cada una de las Unidades de Base Empresariales como se muestra en la tabla 1 y 2.

Tabla 1. Áreas de Responsabilidad

No	Áreas de responsabilidad	
1	Empresa Constructora de Obras de Arquitectura No.19 (ECOA 19)	6 Brigada Municipal Antilla
		7 Brigada Municipal Banes
2	UEB Ingeniería	8 Brigada Municipal Báguanos
3	UEB Constructora Holguín	9 Brigada Municipal Gibara
4	Brigada Calixto García	10 UEB Equipo
5	UEB Constructora Freyre	11 Dirección Empresa

Tabla 2. Propuesta de las Áreas de Responsabilidad por UEB y Brigadas:

No	Áreas de responsabilidad	
1	Dirección	8 Almacén
2	Recursos Humanos	9 Dpto. de Servicios
3	Economía	10 Brigada Rehabilitación
4	Dpto. de Aseguramiento	11 Brigada Impermeable
5	Producción	12 Brigada Servicio
6	Cocina - Comedor	13 Albañilería
7	Dpto. de Seguridad y Protección	

Los centros de costos determinados en la (ECOA 19) son los que se relacionan a continuación:

- 32- Taller de Carpintería UEB Aseguramiento y Equipos.
- 33- Taller de Acero UEB Aseguramiento y Equipos.
- 36- Taller de Maquinado UEB Aseguramiento y Equipos.
- 60- Taller Equipos Pesados y Ligeros UEB Aseguramiento y Equipos (13 de Marzo).
- 41- Planta Prefabricado Brigada Banes
- 48- Base de Transporte UEB Aseguramiento y Equipos.
- 51- Uso de Equipos UEB Constructora Holguín
- 52- Uso de Equipos Brigada Calixto García
- 53- Uso de Equipos UEB Ingeniería
- 54- Uso de Equipos Brigada Antilla
- 56- Uso Equipos Brigada Banes
- 57- Uso de Equipos UEB Turismo Freyre
- 58- Uso de Equipos Brigada Báguanos
- 59- Uso de Equipos Brigada Gibara

Se incorporan como centros de costos, cerrándose los mismos contra las obras que reciban servicios de los mismos y según las órdenes de trabajo ó solicitud de producción.

También comprende los gastos que al final de cada mes se transfieren a esta cuenta, correspondientes a los gastos asociados a la producción (Cta. 731), y recibe transferencias de las cuentas correspondientes del costo real de las producciones que se terminan y de las producciones con destino a insumo (Cta. 725).

Distribución del presupuesto por área de responsabilidad

Para la distribución del presupuesto por áreas de responsabilidad que la Empresa tiene declaradas, se trabajó en base al plan 2021 para poder llegar a un prorratio del mismo, pues la empresa no considera la distribución de forma descentralizada, por lo distorsiona en ocasiones el costo de las obras, al no conocerse exactamente donde se van sobregirando los gastos. Por lo que se hace necesario descentralizar las mismas para tener un mayor control de los ingresos y gastos. Debido a esto se hace una propuesta de las áreas que deben quedar en cada una de las UEB y Brigadas como se muestra en la tabla 3.

Tabla 3. Áreas de responsabilidad

No	Áreas de Responsabilidad	UM	Plan
1	Empresa Constructora de Obras de Arquitectura No.19 (ECO A 19)	MP	29967.70
2	UEB Ingeniería	MP	3375.90
3	UEB Constructora Holguín	MP	5892.50
4	Brigada Calixto García	MP	1295.00
5	UEB Constructora Freyre	MP	11488.70
6	Brigada Municipal Antilla	MP	974.70
7	Brigada Municipal Banes	MP	1308.80
8	Brigada Municipal Báguanos	MP	1347.70
9	Brigada Municipal Gibara	MP	1611.10
10	UEB Equipo	MP	829.50
11	Dirección Empresa	MP	1843.80

Control de los materiales directos e indirectos

1. Solicitud de materiales

- Primeramente se tiene en cuenta la carta límite emitida por el departamento de producción la cual se entrega al almacén y en correspondencia con esta se realiza la solicitud de materiales por el técnico encargado de la obra.
- Mermas: Se hace un resumen de las mermas ocurridas en los cinco meses que fue ejecutada la obra de algunos de los materiales que fueron utilizados en la misma, ver tabla 4.

Tabla 4. Resumen de las mermas

Mayo	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
\$56.94	\$14.85	\$41.57	\$111.82	\$123.22	\$348.40

Control de la mano de obra directa e indirecta

En la Mano de Obra Directa, se refleja el gasto de salario mensual por cada trabajador durante el tiempo de ejecución de la obra, la Categoría Ocupacional, el Grupo Escala y el total de salario.

Control de los gastos asociados a la producción

El otro elemento participativo en el costo de la producción y que a su vez no tiene una identificación mucho más directa con el proceso son los gastos asociados a la producción, pero que forma parte del mismo, de ahí que su contenido debe ser distribuido a las diferentes obras en ejecución para lo cual se debe tener en cuenta las características de las mismas.

Se parte de la distribución de los gastos indirectos en moneda nacional, el mismo supera el procedimiento anterior que tomaba como base las unidades producidas, aspecto que distorsiona completamente los resultados obtenidos; del estudio se determinó que el salario es la base adecuada para establecerla como base; no sólo porque se obtiene de forma veraz y al alcance, sino dada las características de las obras donde la mano de obra es el elemento más representativo que ocupa un peso específico, seguido de las materias primas y los materiales.

Total de Gastos Asociados a la Producción de la Obra por mes:

Por la complejidad y duración de la obra se hace necesario elaborar un modelo resumen que recoja los gastos asociados a la producción de los cinco meses que fue ejecutada la obra, ver tabla 5.

Tabla 5. Total de gastos Asociados a la Producción

Mayo	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
\$317.38	\$138.10	\$436.33	\$1690.01	\$1264.02	\$3845.84

A continuación se efectúa el prorrateo de los gastos asociados a la producción por los cinco meses que fue ejecutada la obra, al quedar registrado en cada uno de ellos, ver tabla 6.

Tabla 6. Prorrateo de los Gastos Asociados a la Producción

Meses	Salario (A)	Coficiente (B)	Gasto Asociado a la Producción mensual C(AxB)
Mayo	\$ 215.31	0.4039	\$ 86.96
Septiembre	2173.96	0.4039	878.07
Octubre	2156.42	0.4039	870.98
Noviembre	3804.24	0.4039	1536.54
Diciembre	1171.81	0.4039	473.29
Total:			\$3845.84

Se estableció el cálculo de un coeficiente que fue determinado al dividir el gasto asociado a la producción sobre la base: el salario. Según la obra seleccionada correspondiente al año 2021 se obtuvo el siguiente resultado:

Fórmula para el coeficiente y la distribución de los gastos.

$$\text{Coeficiente de distribución} = \frac{\text{Gastos Asociados a la Producción}}{\text{Salario Básico}}$$

$$\text{Coeficiente de distribución} = \frac{\$ 3845.84}{\$ 9521.74}$$

$$\text{Coeficiente de distribución} = \$ 0.4039$$

Determinación del costo total

Primeramente se incluyen en este los gastos de materias primas y materiales que se utilizan en la obra. Luego la mano de obra directa, en la misma se refleja los gastos de mano de obra según el programa PRECONS, así como los gastos asociados a la producción.

En el modelo 1 que se muestra a continuación se observa el análisis realizado durante los cinco meses que fue ejecutada la obra de la Vivienda calle 4ta Pedro Díaz Coello.

Modelo 1. Modelo de la Hoja de Costo por Órdenes de Trabajo

Hoja de Costo:				Meses: Mayo, Septiembre-Diciembre.			Año: 2021			
Vivienda calle 4ta Pedro Díaz Coello.				Unidades a Producir:			G: Producidas			
Fecha de Inicio de la Obra:		D	M	A	Fecha de Terminación:			D	M	A
		1	5	9				1	2	21
A: Consumo Material				B: Fuerza de Trabajo						
Elem.	Elementos Gasto	Importe		Elem.	Elementos Gasto	Importe				
1100	Materias Primas y Materiales	\$27510.17		5000	Salarios Directos	\$9521.74				
3020	Diesel	0,00		5001	Estimulación Directos	0,00				
4000	Energía	0,00								
Total		\$27510.1		Total		\$9521.74				
C: Gastos Asociados a la Producción				D: Otros Gastos Directos de Obra						
Elem.	Detalles	Importe		Elem.	Detalles	Importe				
731	Gastos Asociados a la Producción	\$3845.84		8020	Otros Gastos Directos de Obra	\$3506.33				
				8030	Gastos Generales de Obra	\$4964.86				
Total		\$3845.84		Total		\$8471.19				
E: Otros Gastos				F: Gastos generales de la Obra						
Elem.	Detalles	Importe		Elem.	Detalles	Importe				
	Pruebas	\$ 279.81		8000	Gastos de Administración y Generales	\$4883.59				
	Replanteos	\$ 414.93			Gastos de Comercialización	\$0.00				
	Transferencia Horizontal y Vertical	\$ 250.45			Gastos de preparación técnica	\$81.29				

E: Otros Gastos			F: Gastos generales de la Obra		
Elem.	Detalles	Importe	Elem.	Detalles	Importe
	Cargas y Descargas	\$1263.08			
	Almacenaje	\$629.56			
	Protección e Higiene	\$222.42			
	Aseo	\$30.60			
Total		\$3090.85	Total		\$ 4964.88
H: Costo Total de la Obra					\$ 57404.67

Cuentas de gastos y elementos asociados a tener en cuenta en los registros contables a continuación en el registro 1.

Registro 1. Registrando la entrega de Materias Primas y Materiales con destino a la obra.

Código	Detalles	Parcial	Debe	Haber
700	Producción en Proceso		\$27517.10	
	0030 Gastos de la obra	<u>\$27517.10</u>		
183	Inventario de Materias Primas y Materiales			\$27517.10

A continuación en el registro 2.

Registro 2. Registrando la merma de las materias primas y materiales de la obra.

Código	Detalles	Parcial	Debe	Haber
191	Pérdidas por Mermas		\$348.40	
	0030 Gastos de la obra	<u>\$348.40</u>		
700	Producción en Proceso			\$348.40

A continuación en el registro 3

Registro 3. Registrando la nómina por pagar, creando la provisión para vacaciones y las obligaciones con el presupuesto del estado

Código	Detalles	Parcial	Debe	Haber
855	Otros Impuestos, Tasas y Contribuciones		\$415.93	
	Impuesto sobre la fuerza de trabajo (5%)	<u>\$118.84</u>		
	Contribución a la Seguridad Social (12.5%)	<u>\$297.09</u>		
	Obligaciones con el presupuesto del Estado			\$415.93
	Impuesto sobre la fuerza de trabajo	<u>\$118.84</u>		
	Contribución a la Seguridad Social	<u>\$297.09</u>		

A continuación en el registro 4.

Registro 4. Registrando la nómina por pagar, creando la provisión para vacaciones y las obligaciones con el presupuesto del estado

Código	Detalles	Parcial	Debe	Haber
700	Producción en Proceso		\$2896.75	
	5003 Descanso Retribuido	<u>\$2896.75</u>		
455	Nómina por Pagar			\$2376.75
492	Provisión para Vacaciones			520.00

A continuación en el registro 5.

Registro 5. Registrando la producción en proceso los gastos asociados a la producción correspondientes a los cinco meses de duración de la obra

Código	Detalles	Parcial	Debe	Haber
700	Producción en Proceso		\$3845.84	
	0030 Gastos de la obra	<u>\$3845.84</u>		
731	Gastos Asociados a la Producción.			\$3845.84
	X Subcuenta correspondiente	<u>\$3845.84</u>		

A continuación en el registro 6.

Registro 6. Registrando la producción terminada

Código	Detalle	Parcial	Debe	Haber
810	Producción Terminada		\$ 57404.67	
	0027 Obra	<u>\$ 57404.67</u>		
700	Producción en Proceso			\$ 57404.67
	0030 Gastos de la Obra	<u>\$ 57404.67</u>		

Análisis periódico del Costo

Mediante el análisis realizado en la Empresa Constructora de Obras de Arquitectura No.19 (ECO A 19) , se pudo comprobar que la hoja de costo se encuentra bien detallada, cuenta con la siguiente información: el costo unitario en MN de las siguientes partidas, las materias primas y materiales, combustible, energía eléctrica, gasto de fuerza de trabajo, gastos de administración y generales y presupuesto aprobado de la obra, además de contar con el desglose de los gastos asociados a la producción y su análisis con el salario directo, y el desglose de los gastos de salario de los obreros de la producción y los servicios.

De manera eficiente se propone la realización de un estudio que contenga solamente los costos directo de la obra en ejecución, con el único objetivo de establecer un análisis comparativo entre los costos planificados y los costos reales, ver a continuación tabla 7.

Tabla 7. Análisis del costo

Análisis Comparativo				
Indicadores	Presupuestado	Real	Variación	Análisis
Costo directo de Materiales.	\$27168.70	\$27517.10	(348.40)	Desfavorable
Costo directo de M. Obra	\$7007.49	\$9521.74	(2514.25)	Desfavorable

El análisis realizado de los indicadores de la obra en la vivienda citada en calle 4ta Pedro Díaz Coello, se produjo una desviación de \$348.40 en el Costo directo de los materiales debido a las mermas ocurridas en cuanto a los siguientes materiales: bloque de hormigón 150 x 200 x 500 mm, cemento gris P-350 en bolsa, cemento blanco, arena artificial, polvo de piedra, accesorios eléctricos, accesorios sanitarios, cristalería, pinturas, empotramientos hidráulicos, empotramientos sanitarios, losa de cerámica(piso), baldosa de terrazo y rodapiés de terrazo.

En los gastos de salario se originó un aumento de \$ 2514.25 debido a que se pagaron horas extras a los trabajadores vinculados a la obra ya que la esta se extendió del tiempo planificado, es decir no hay un control eficiente de los recursos humanos y esto trae como consecuencia el aumento de los gastos de Mano de Obra Directa.

Control y ajustes del Costo

Una vez aplicado el procedimiento para la gestión del Costo, corresponde el control y ajustes del mismo que incluye la supervisión, observación detallada, revisión por el método de recalculo, que debe ser aplicada en todas las etapas anteriores, lo que posibilita adoptar medidas de ajustes, en caso de que sea necesario incluir algún aspecto que no haya sido tratado en el procedimiento, por las características particulares que pueda presentar otra área de responsabilidad o actualizaciones que se emitan por el Ministerio de la Construcción ;lo que no significa que el control deba realizarse al final, sino que es necesario observar con detalle cada una de las etapas en su ejecución.

CONCLUSIONES

1. El estudio teórico de los sistemas de costo, permitió comprender la evolución conceptual, los enfoques, y obtener una visión integral de los mismos, su clasificación, importancia y limitaciones; hasta llegar a un análisis de la existencia de insuficiencias en los procedimientos y metodologías propuestas por diferentes autores.
2. El diagnóstico realizado en la ECOA 19, demostró la necesidad de adecuar la gestión del costo, a la realidad de estas empresas para lograr mayor control en el cumplimiento de los objetivos de la organización.
3. El procedimiento propuesto constituye una herramienta para la gestión del costo como elemento fundamental del sistema de costo, posibilitando la mejora de la toma de decisiones.
4. La aplicación parcial del procedimiento propuesto en la ECOA 19, permitió contribuir a la mejora del sistema de costo, además trajo consigo resultados favorables.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acosta, R. A. (2018) *Diseño del sistema de costo por orden de trabajo en la UEB de la Industria de materiales de construcción, mantenimiento y reparaciones de la empresa MÉDANO*. Tesis de maestría. Universidad de Holguín.
- Delgado, G. N. de las M. (2017). *Procedimiento de un sistema de costo*. *Cofin Habana*, 11(2), 91–101. Retrieved from http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S207360612017000200007&lang=es
- Hernández, R. Y. (2014). *Propuesta de una Metodología para el diseño de un Sistema de Costo por Órdenes de Trabajo en la Empresa de Conservación, Rehabilitación y Servicios a la Vivienda de Holguín*. Tesis de maestría. Universidad de Holguín.
- Mendoza, G. (2007). *Contabilidad Pecuaria y Costos Ganaderos*. Editorial Sin Límite. Mérida, Venezuela.
- MFP. (2018). *Norma específica de de Contabilidad No. 12 " Contabilidad de Gestión"*. Resolución No.935, La Habana, Cuba.
- Rodríguez, M. L., García, M. M., Salas, F. R., Suárez, G. M., & Jiménez, A. S. (2010). *Sistema de Costos*. Habana, Habana, Cuba: Félix Varela. Recuperado el 2 de Mayo de 2020

DATOS DE LOS AUTORES

MEYLIN BETANCOURT LEYVA

Máster en Dirección, profesor instructor de la disciplina de costo.

ALBA SÁNCHEZ ARENCIBIA

Doctora en Ciencias Pedagógicas, profesor auxiliar de la carrera de Contabilidad y Finanzas y Vicedecana de Investigación y Posgrado

YAISEL RODRÍGUEZ HERNÁNDEZ

Máster en Contabilidad Gerencial, profesor Auxiliar de la disciplina de costo y doctoranda del doctorado en Gestión Organizacional

Conflictos de intereses

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

Contribución de los autores

Conceptualización:	Meylin Betancourt Leyva
Conservación de datos:	Meylin Betancourt Leyva, Alba Sánchez Arencibia
Redacción – primera redacción:	Meylin Betancourt Leyva, Alba Sánchez Arencibia, Yaisel Rodríguez Hernández
Redacción – revisión y edición:	Alba Sánchez Arencibia, Yaisel Rodríguez Hernández
Investigación:	Meylin Betancourt Leyva, Alba Sánchez Arencibia, Yaisel Rodríguez Hernández
Metodología:	Alba Sánchez Arencibia, Yaisel Rodríguez Hernández
Validación:	Meylin Betancourt Leyva

Fecha de recepción: 1 de marzo de 2023

Fecha de aceptación: 7 de marzo de 2023

Fecha de publicación: 8 de marzo de 2023

Aplicación de los indicadores financieros para evaluar la calidad del servicio en la sucursal bancaria 5872 “La Caridad” del BPA de Camagüey

Application of financial indicators to evaluate the quality of service at banking branch 5872 “La caridad” of BPA in Camaguey

YADISLEYSIS GÓMEZ MARTÍNEZ¹

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

JOSEFINA TORRES MORA²

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

LIBERTAD FRANCISCA ORTIZ SALCEDO³

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

Banco Popular de Ahorro de Camagüey, Cuba¹

Asociación de Economistas y Contadores de Camagüey. Cuba²

Universidad de Camagüey. Cuba³

revista@mfp.gob.cu¹, josefina.cmg@anec.cu²,

revista@mfp.gob.cu³

RESUMEN

El propósito de la investigación está enmarcado en el estudio de la calidad del servicio que prestan las entidades bancarias de los Bancos Populares de Ahorro en Cuba desde la elaboración de un procedimiento en el cual se utilizan indicadores financieros. La investigación tiene como objetivo: valorar los resultados de la aplicación de los indicadores para evaluar la calidad del servicio en la Sucursal Bancaria 5872 “LA CARIDAD” del Banco Popular de Ahorro de Camagüey. Con la aplicación del procedimiento en la práctica se obtuvieron resultados favorables en el año 2021 respecto al 2020 en aspectos como Provisión de la cartera, Cartera de préstamos bruta, Activos totales al inicio, Activos totales al final y Activos totales promedio, además de la relación entre los intereses pagados e intereses ganados. Se aprecia mayor esmero en el trabajo, en su constancia, dedicación, disciplina y eficiencia; así como sus modos de actuación, de esta manera, los empleados siempre están dispuestos a orientar al cliente respecto a cualquier necesidad y lo hacen sentir seguro con el servicio ofrecido; dispuestos a ofrecer respuestas rápidas, con sincero interés y creatividad, a las quejas e inquietudes de los clientes.

Palabras claves: indicadores financieros, procedimiento

Código JEL: G21 Bancos; Otras instituciones de depósito; Hipotecas

Citar como (APA):

Gómez Martínez, Y. & Otros. (2023) Aplicación de los indicadores financieros para evaluar la calidad del servicio en la sucursal bancaria 5872 “La Caridad” del BPA de Camagüey. *Revista Cubana De Finanzas Y Precios*, 7 (1), 18-32. Consultado de http://www.mfp.gob.cu/revista/index.php/RCCFP/article/view/04_V7N12023_YGMyOtros

ABSTRACT

The purpose of the investigation is framed in the study of the quality of the service provided by the banking entities of the Bancos Populares de Ahorro in Cuba from the elaboration of a procedure in which financial indicators are used. The research has as objective: to assess the results of the application of the indicators to evaluate the quality of the service in the Bank Branch 5872 "LA CARIDAD" of the Banco Popular de Ahorro de Camagüey. With the application of the procedure in practice, favorable results were obtained in 2021 compared to 2020 in aspects such as Portfolio Provision, Gross Loan Portfolio, Total Assets at the beginning, Total Assets at the end and Average Total Assets, in addition to the relationship between interest paid and interest earned. Greater care is appreciated in the work, in its perseverance, dedication, discipline and efficiency; as well as their modes of action, in this way, the employees are always willing to guide the client regarding any need and make them feel safe with the service offered; willing to offer quick responses, with sincere interest and creativity, to customer complaints and concerns.

Keywords: *financial indicators, procedure*

INTRODUCCIÓN

En la actualidad las organizaciones buscan ser competitivas, frente a tal necesidad la medición de la calidad en el servicio es un instrumento clave para posicionarse en el mercado de manera sólida; ya que diagnostica las áreas de mayor déficit dentro de la organización; identificando las principales brechas de insatisfacción en la calidad percibida por los clientes. En un mercado altamente competitivo la calidad es un atributo buscado por el consumidor, dando como resultado la formación de relaciones a largo plazo.

La Misión del Banco Popular de Ahorro, es la de ofrecer productos y servicios bancarios que contribuyan al adecuado funcionamiento de la economía estatal y no estatal, captar y colocar recursos monetarios; así como aplicar una política crediticia dirigida a brindar financiamientos a aquellas actividades que estimulen la producción nacional, las cuales generen ingresos en divisas o sustituyan importaciones, así como otros que garanticen el desarrollo económico social. Promover la política de ahorro en la población, logrando una mayor captación de los recursos libres, para través de éstos satisfacer las necesidades de la población.

El proceso de actualización del modelo económico exige un sistema bancario eficaz capaz de garantizar las transacciones que lo respaldan con un servicio 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, 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, p. 23).

El sistema bancario y financiero cubano está integrado por instituciones que direccionan sus esfuerzos hacia la elevación de la eficiencia, la eficacia y la competitividad, en función de las necesidades de la economía, los diferentes territorios, las personas naturales y jurídicas, y a partir del estímulo al ahorro, el financiamiento a sectores priorizados y el acceso a servicios financieros en constante cambio y evolución (PCC, 2016). Se encarga de promover la estabilidad del poder

adquisitivo de la moneda nacional, de realizar transacciones financieras y de contribuir al equilibrio económico del país.

Los cambios que se han producido en la economía a nivel mundial han llevado a la banca a alcanzar niveles de competitividad que les permiten ser más eficientes en las prestaciones de sus servicios (Bernal y Amat, 2012). En este sentido, la banca ha institucionalizado el uso de sistemas de medición para evaluar el desarrollo de sus operaciones mediante la aplicación de indicadores financieros como el rendimiento de la entidad, la satisfacción al cliente, los riesgos de los créditos, la eficiencia en el uso de los activos y la liquidez. Todos ellos muestran diferentes rostros de la actividad financiera de la institución y del estado de su quehacer.

Los indicadores financieros han recibido últimamente un fuerte impulso en el sector bancario, hasta el punto de ser reflejados en la información contable y de establecer una nueva forma de recopilar y analizar la información de las instituciones financieras (Barreto, 2020). Esto se debe a que aparecen como una alternativa viable para evaluar la gestión de las entidades bancarias (Biondi, 2012), pues permiten obtener datos que resultan imprescindibles en la evaluación y medición de los resultados, de lo que se deriva un adecuado proceso de toma de decisiones por parte de los directivos y el establecimiento de nuevos indicadores a partir de los cálculos realizados para un proceso de mejora continua.

Se presenta como objetivo en esta investigación: valorar los resultados de la aplicación de los indicadores para evaluar la calidad del servicio en la Sucursal Bancaria 5872 "LA CARIDAD" del Banco Popular de Ahorro de Camagüey.

DESARROLLO

La calidad del servicio desde indicadores financieros

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 (Zameer, 2015; Monferreret al., 2017; Vanduciel, Miguel-Dávila y Flores Romero, 2017; Idrovo, 2019 y Coll, 2020).

Para conseguir una buena calidad en el servicio hay que tener en cuenta tres aspectos importantes (dimensiones básicas de la calidad):

1. Dimensión técnica: Engloba los aspectos científicos y tecnológicos que afectan al producto o servicio.
2. Dimensión humana: Cuida las buenas relaciones entre clientes y entidades.
3. Dimensión económica: Intenta minimizar costos tanto para el cliente como para la entidad.

Es importante mencionar que el servicio es multidimensional (el cliente observa múltiples dimensiones del servicio calidad, ambiente, y tiempo (respuesta). Con la ayuda de estos fundamentos se define la calidad del servicio bancario, según Vanduciel, Dávila y Flores (2015), como la esmerada y correcta entrega del servicio, que busca conseguir la satisfacción de los clientes, y en el que debe trabajar conjuntamente toda la organización. Por estos motivos, la atención al

cliente debe estar basada en la calidad del servicio, la cual se debe ajustar a sus expectativas, entregándoles la mayor eficiencia y eficacia en cada requerimiento que soliciten. Para lograr tal calidad es necesario cumplir con puntos vitales como confiabilidad, escucha activa y solución de problemas para el cliente y empleados, permitiéndole a la empresa destacarse en el mercado.

Una de las pautas estratégicas para el fortalecimiento de la banca cubana se encuentra recogida en los Lineamientos de la política económica y social del Partido y la Revolución para el período 2016-2021 (PCC, 2016) y establece: “La consolidación de un sistema financiero eficiente, solvente y diversificado, que asegure la sostenibilidad financiera de las transformaciones estructurales de la economía y la sociedad” (Lineamiento 21, 2016, p.10).

Los indicadores usados para el análisis financiero son muy diversos y pueden ayudar a medir aspectos tan variados como la liquidez, la rentabilidad o la capacidad de pago (Marín et al., 2004). Por ejemplo, en el sector bancario venezolano los grupos de indicadores que destacan están agrupados en: rentabilidad, suficiencia patrimonial, calidad de la cartera de créditos, eficiencia y liquidez.

De esta manera, los indicadores pasan a convertirse en un instrumento de gestión que “se adapta a las necesidades de la gerencia para obtener datos relevantes sobre la entidad y en una información complementaria para los usuarios en su proceso de evaluación” (Hernández, Prieto y Hernández, 2017, p.34).

Dos indicadores resaltan en este grupo: la calidad de la cartera de créditos y la eficiencia. En cuanto a los índices relacionados con el primero, estos son importantes pues permiten medir el riesgo inminente del mayor activo de las empresas financieras y entre sus coeficientes más usados se encuentra el de “autonomía financiera”. Por otra parte, los indicadores de eficiencia miden el nivel de ejecución de los gastos no financieros u operativos de la entidad financiera.

Los indicadores financieros apoyan a los directivos, gerentes y al personal técnico en el análisis de la gestión económica y financiera de la organización y en la toma oportuna de las decisiones necesarias. El alcance de los indicadores incluye entre otros aspectos:

- La evaluación de la cartera crediticia,
- El comportamiento de las tasas efectivas de interés,
- La estructura de los costos de operación y financieros,
- El nivel de autosuficiencia.

Una herramienta esencial, luego del adecuado levantamiento de la información financiera y contable, es el análisis financiero. Este descansa sobre dos pilares fundamentales, según Puertas, Vergara y Huertas (2018):

El primero supone un conocimiento sustancial del sistema contable y de la información financiera, condición necesaria para usar eficientemente las herramientas del análisis, y el segundo implica el manejo adecuado de la materia del análisis para llegar a conclusiones certeras a partir de las razones financieras obtenidas (p.56).

De lo antes expuesto, se puede afirmar que el proceso de análisis de la información financiera mediante el uso de los indicadores permite formular un juicio sobre el estado de la situación económica financiera de la banca en un momento determinado. El conocimiento de la realidad, en su conjunto, pondrá de manifiesto el resultado de la actividad de una entidad bancaria y facilitará, de la mejor manera posible, las estimaciones y predicciones del funcionamiento futuro de la misma.

Caracterización de la situación actual de la calidad del servicio en la sucursal bancaria 5872 “La Caridad” del Banco Popular de Ahorro de Camagüey

Para el análisis de la calidad en el servicio se toma como población: a los clientes de las sucursales bancarias del Banco Popular de Ahorro de Camagüey, de esta manera se realiza en una muestra de 60 clientes de la sucursal bancaria, 5872 “La Caridad”.

Para ello se inicia con la aplicación de una encuesta a 60 clientes basada en la calidad del servicio en la sucursal bancaria “La Caridad”, en un intervalo de tiempo de dos días, los resultados fueron los siguientes:

En relación con la evaluación que ofrecieron los clientes encuestados acerca de la calidad de los servicios en la sucursal bancaria, el 60%, es decir 36 personas, la valoraron de 2 puntos debido a que existe demora en la atención y algunas veces inseguridad en los argumentos que ofrecieron respecto a los pasos a seguir para el otorgamiento de créditos. El resto es decir 40%, evaluaron de 3 puntos producto de la demora en la atención a los clientes.

Respecto a la información ofrecida tanto por los empleados de la sucursal bancaria como por la propia instalación a través de folletos, carteles, propagandas, murales y otras vías, el 80% de los clientes, es decir 48 la consideran pobre y que faltan argumentos acerca de las vías a seguir para lograr el otorgamiento de créditos. De igual manera consideran que los empleados de la sucursal presentan algunas respuestas que demuestran poco dominio de la temática.

El 80% de los clientes, es decir 48 expresan que se les ha ofrecido poca información acerca de los plazos para pagar los créditos solicitados, además de otros datos de interés respecto a la relación de las finanzas que obtiene producto de su trabajo y el otorgamiento de los créditos, los plazos a pagar y los intereses que obtiene el banco.

El 70% de los clientes, es decir 42, consideran que la información acerca de las tasas de cambio y otras operaciones financieras que se realizan es pobre, que nada más que se cuenta con el mural de propaganda y no existen folletos ni otras vías para que se obtenga esta información. En relación con la atención que se ofrece y la apariencia el 80% consideran que los empleados ofrecen una buena atención, con las limitaciones de la tecnología y la pobre divulgación de información, además de tener buena apariencia personal.

Los resultados de la entrevista realizada a los directivos fueron los siguientes: el 100 % coincide que consideran que la preparación ofrecida a los empleados de la sucursal no ha sido la suficiente para la complejidad del proceso de otorgamiento de créditos. También coinciden en que la sucursal bancaria no se utilizan los indicadores financieros para evaluar la calidad de los servicios ofrecida y que ellos no saben cómo trabajar con estos indicadores financieros. Consideran que es cierto que la calidad del servicio a los clientes no es la mejor debido a las limitaciones que presentan para realizar este proceso, la falta de información y de preparación.

A partir de las observaciones realizadas a la calidad en la atención de los clientes en la sucursal bancaria se pudo constatar que existe demora por parte de los empleados en la atención a los clientes.

Acerca del modo en que los empleados reaccionan ante la solicitud de un servicio, se obtuvieron como respuestas predominantes las siguientes:

- El 46,6 % (14) confiesa que a veces envía al cliente con otra persona más experta en la materia.
- El 30 % (9) expresa que a veces se siente tenso.

- El 16,6 % (5) reconoce que a veces debe detenerse a pensar para estar seguro de lo que debe hacer.
- El 6,6 % (2) dice que a veces el cliente debe repetirle sus palabras.

Este resultado denota la inseguridad en los empleados en relación con su quehacer, generada por su insuficiente preparación profesional y motivada por la falta de capacitación. Teniendo en cuenta que en todos los ítems los resultados se encuentran por debajo del parámetro establecido, se llega a la conclusión que se deben realizar actividades de capacitación basadas en las necesidades de sus trabajadores. En la tabla 1 se presentan resultados

Tabla 1. Resultados de la encuesta realizada a los clientes sobre la calidad del servicio.

Apreciación del cliente	Excelente	Bueno	Malo
Cortesía y buen trato	62.6 %	22 %	15.3 %
Agilidad del servicio	40.0 %	25.5 %	35.5%
Privacidad	94.1 %	7.4 %	-

Fuente de elaboración propia.

A partir de los instrumentos aplicados por la autora de la investigación, además de la experiencia propia en el desarrollo de la actividad, intercambio con clientes, así como con especialistas en la actividad bancaria en la sucursal, y los resultados de la encuesta aplicada se ha podido conocer que entre los aspectos negativos que mayor nivel de insatisfacción generan se encuentran los siguientes:

- No se encuentra a la vista de los clientes la información comercial financiera relacionada con los pasos a seguir para el otorgamiento de créditos.
- No se utilizan los indicadores financieros para evaluar la calidad del servicio en las entidades bancarias.
- Existe desconocimiento de este producto bancario por parte de una parte importante de la población de este sector.

A pesar de estos aspectos negativos que tienen una repercusión importante en el otorgamiento de créditos por parte de la Sucursal, existen aspectos positivos relacionados con este producto bancario como son:

- Es preocupación por parte del personal administrativo lograr perfeccionar el proceso de la actividad crediticia.
- Es objetivo primordial de la organización lograr que todo el personal relacionado con la actividad crediticia continúe recibiendo cursos de capacitación.

A partir de las dificultades identificadas a través del diagnóstico se evidencia la necesidad de la elaboración de un procedimiento donde se utilicen los indicadores financieros a través del cual se logre evaluar la calidad del servicio orientado al otorgamiento de créditos en el Banco Popular de Ahorro.

Valoración desde indicadores financieros del Procedimiento para evaluar la calidad del servicio orientada al otorgamiento de créditos a los clientes en el Banco Popular de Ahorro.

El objetivo general del procedimiento para evaluar la calidad del servicio orientado al otorgamiento de créditos a los clientes en el Banco Popular de Ahorro es: planificar acciones a través de las cuales se logre la evaluación de la calidad del servicio desde la utilización de

indicadores financieros orientados al otorgamiento de créditos a los clientes de manera que repercuta en su satisfacción.

El procedimiento que se presenta se estructura en cuatro etapas:

- 1- Diagnóstico de la calidad del servicio orientado al otorgamiento de créditos a los clientes.
- 2- Planificación de las acciones para evaluar la calidad del servicio orientado al otorgamiento de créditos a los clientes.
- 3- Ejecución de las acciones para evaluar la calidad del servicio orientado al otorgamiento de créditos a los clientes.
- 4- Evaluación de las acciones para evaluar la calidad del servicio orientado al otorgamiento de créditos a los clientes.

El procedimiento para evaluar la calidad del servicio se evalúa a través de los siguientes indicadores financieros:

Calidad de la cartera de crédito (Cc)

Cartera de préstamos vencidos

$$C_c = \frac{\text{Cartera de préstamos bruta}}{\text{Cartera de préstamos bruta}} * 100$$

Este indicador determina la proporción de la cartera inmovilizada en relación con el total de colocaciones; es decir, permite conocer el porcentaje de la cartera con dificultad de retorno en relación con el total de la cartera crediticia.

Suficiencia de la provisión para carteras de créditos (Sp)

Provisión para Cartera de préstamos

$$S_p = \frac{\text{Cartera de préstamos vencidos}}{\text{Cartera de préstamos vencidos}} * 100$$

Muestra el grado de aceptabilidad de los apartados en relación con la cartera inmovilizada que el banco ha reservado para proteger las colocaciones con problemas de retorno o, en su defecto, la insolvencia de los clientes.

Autonomía financiera (Af)

Provisión para Cartera de préstamos

$$A_f = \frac{\text{Cartera de préstamos bruta}}{\text{Cartera de préstamos bruta}} * 100$$

Este indicador permite conocer la suficiencia de los apartados realizados por el banco para sanear la cartera o cubrir los riesgos por créditos que han sido clasificados internamente de acuerdo con las Normas de Sudeban.

Indicadores de gestión

a) Rendimiento de los Activos (ROA)

Utilidad Neta del Período

$$ROA = \frac{\text{Activos Promedio}}{\text{Activos Promedio}} * 100$$

Mide el porcentaje que están rindiendo los activos del banco, por lo que guarda una estrecha relación con el indicador que mide la participación de los activos productivos en el total de activos; esta relación es más directa en aquellas instituciones donde los intereses tienen un peso fundamental en el total de ingresos y gastos, pero es menos decisiva para aquellas instituciones que han diversificado su cartera de productos y han disminuido el peso de los intereses en el total de sus ingresos.

Proporciona información sobre la eficiencia de la institución en términos de la utilización de los recursos disponibles. En el caso de los bancos, este indicador se puede considerar como: Bajo, entre 0 y 0,3%; Aceptable, entre 0,4 y 1%; Muy Bueno, cuando es mayor que el 1%.

Se determina sobre las utilidades anuales antes de impuestos.

Es factible calcular el rendimiento de los activos al nivel de sucursal, estableciendo comparaciones entre las sucursales con líneas de negocio similares.

Rendimiento Bruto (Rb)

$$Rb = \frac{\text{Ingresos brutos por intereses}}{\text{Activos productivos promedio}} * 100$$

Este indicador puede determinarse por tipo de activo, asociándole los ingresos por intereses que genera. Por ejemplo, se puede calcular de forma independiente para los préstamos en moneda libremente convertible y para los otorgados en moneda nacional, y dentro de estos puede subdividirse por los tipos de préstamos más característicos en la oficina como pueden ser los préstamos a empresas estatales, a las UBPC, a las CPA, a los agricultores independientes, etc. El resultado que se obtenga debe guardar relación con las tasas de interés que en promedio se aplican a ese tipo de préstamos, en caso contrario puede indicar una incorrecta aplicación del principio del devengo que debe ser analizada.

Para realizar esta comparación hay que considerar el factor tiempo, es decir, el indicador de relación entre los intereses ganados y los activos productivos deberá analizarse para hacerlo comparable a las tasas de interés activas, para ello el indicador obtenido deberá dividirse por la cantidad de meses transcurridos en el año y multiplicarse por 12.

Mientras más se acerque a la unidad será más favorable.

Costo de los recursos(C)

$$C = \frac{\text{Gastos brutos en intereses}}{\text{Pasivos con costo (promedio)}} * 100$$

Mide el costo en que incurre la institución por la utilización de los recursos captados de terceros y puede calcularse en todos los niveles del banco.

Margen de intermediación financiera (Mif) Mif= Rendimiento Bruto – Costo de los recursos

Es la diferencia entre los dos indicadores anteriores, expresa el margen diferencial entre la tasa de interés ganada por los préstamos y otras inversiones financieras y el costo de los fondos utilizados. Puede calcularse en todos los niveles del banco. Mientras menor sea este indicador, será más barata la mezcla de los recursos utilizados para financiar operaciones activas.

Relación entre los intereses pagados y los intereses ganados (Ri)

$$Ri = \frac{\text{Intereses pagados}}{\text{Intereses ganados}} * 100$$

La principal fuente de ingresos del banco son los intereses que cobra por los préstamos que otorga y los que obtiene por las inversiones en valores realizadas; pero para obtener los fondos necesarios, un banco, en la mayoría de los casos, debe pagar intereses a los depositantes y a otros bancos de quienes ha obtenido los fondos. Si se dividen los intereses pagados entre los intereses ganados, el resultado se puede expresar como cuántos centavos de interés hubo que pagar por cada peso de interés ganado.

Indicador de eficiencia

Eficiencia del activo (Ef)

$$Ef = \frac{\text{Gastos Operativos}}{\text{Activo total promedio}} * 100$$

Mide la eficiencia de la gerencia, relacionando los gastos operativos respecto al activo productivo de que dispone la entidad.

Resultados de la aplicación en la práctica del procedimiento para evaluar la calidad del servicio orientado al otorgamiento de créditos a los clientes en el Banco Popular de Ahorro

El procedimiento elaborado en la investigación fue puesta en la práctica en la sucursal bancaria, 5872 “La Caridad” de la provincia de Camagüey durante los meses de septiembre del 2021 a marzo del 2022, durante este período se definieron cinco objetivos rectores para el logro de la calidad, que se reflejan a continuación:

- ✓ Lograr el compromiso consciente de cuadros y trabajadores en la asimilación de la calidad como filosofía de gestión y desempeño.
- ✓ Crear un ambiente de trabajo orientado hacia el servicio de calidad y las personas, con una constante preocupación por el cliente interno y externo.
- ✓ Mejorar los canales de comunicación con el 100% de las partes interesadas
- ✓ Mantener al 100% de los trabajadores motivados y constantemente capacitados, tanto en lo concerniente al otorgamiento de créditos a los clientes, como en los requisitos legales y reglamentarios de la actividad bancaria.
- ✓ Mantener la satisfacción de las partes interesadas a través del mejoramiento continuo de todas las actividades y procesos.

Se desarrolló la puesta en práctica del procedimiento con la utilización de los indicadores financieros. Después de aplicado el plan de mejoras, se evaluaron los resultados financieros del primer semestre de 2021, en comparación con los de la misma etapa en 2020 para, sobre la base del cálculo e interpretación de los indicadores propuestos, valorar la calidad de los servicios. Se tomó para ello la información correspondiente a los años 2020 y 2021 del Estado de Resultado y su análisis arrojó una evidente mejoría, cuestión que se describe a continuación:

Indicadores de calidad

a) Calidad de la cartera de crédito (Cc)

Este indicador muestra que en el 2019 el 7.8 % de la cartera de préstamos de la sucursal bancaria, 5872 “La Caridad”, presenta dificultades de recuperación, incrementándose en un 4.3 % con respecto a igual periodo del 2020. Es preciso señalar que la pandemia tiene un fuerte impacto en estos resultados. El crecimiento del vencido en casi 20 millones, es un reflejo de la aprobación de solicitudes de préstamos sin el rigor debido o sin el correcto análisis de riesgo realizadas en años anteriores, ver tabla 5.

Tabla 5. Calidad de la cartera de crédito.

Indicador	M	2020	2021	Variación	
				UM	%
Cartera de préstamos vencidos	P	21'941.9	41'445.2	19'503.3	88.8
Cartera de préstamos bruta		626'459.9	532'509.1	-93'950.8	14.9
Calidad de la cartera		3.5	7.8	4.3	

Fuente de elaboración: Estado de Resultado.

b) Suficiencia de la provisión para carteras de créditos (Sp)

En junio del 2021 la sucursal tenía inmovilizado en provisiones para proteger las colocaciones con problemas de retorno o insolvencia de los clientes (préstamos vencidos), un total

de 91.6 millones de pesos, superior a 2020 en 2.2 millones. Esto se encuentra motivado por el incremento en 19.5 millones de pesos en vencido. Como se aprecia existen más de 50 millones de pesos inmovilizados por provisiones, en comparación con el saldo de préstamos vencidos, lo cual obedece a que se ha incrementado la percepción de riesgo y ello conlleva al incremento de las provisiones, ver tabla 6.

Tabla 6. Calidad de la cartera de crédito.

Indicador	UM	2020	2021	Variación	
				UM	%
Provisión de la cartera	MP	89'474.2	91'688.0	2'213.8	2.4
Cartera de préstamos vencidos	MP	21'941.9	41'445.2	19'503.3	88.8
Suficiencia de la provisión para la% cartera de préstamos		407.7	221.2	-186.5	

Fuente de elaboración: Estado de Resultado.

c) Autonomía financiera (Af)

La autonomía financiera de la sucursal resultó ser del 17.2 % en el 2020, superior en 2.9 % al compararlo con junio del 2020. La oficina apartó 91.7 millones de pesos, 2.2 millones de pesos más que en igual período del 2020, para sanear o cubrir el riesgo por créditos que han clasificado internamente de acuerdo a las normas de Sudeban. El incremento de los préstamos en vencido eleva inevitablemente el criterio de riesgo de los clientes de la sucursal y, por consiguiente, deben incrementarse las provisiones; de ahí que al compararlo con 2020, haya 2.2 millones más de provisiones, aunque todo sea el resultado de préstamos otorgados en periodos anteriores, ver tabla 7.

Tabla 7. Autonomía financiera.

Indicador	UM	2020	2021	Variación	
				UM	%
Provisión de la cartera	MP	89'474.2	91'688.0	2'213.8	2.4
Cartera de préstamos bruta	MP	626'459.9	532'509.1	-93'950.8	14.9
Autonomía financiera	%	14.3	17.2	2.9	

Fuente de elaboración: Estado de Resultado.

Indicadores de gestión

a) Rendimiento de los Activos (ROA)

A partir del análisis de esta información presentada en la tabla 7, se puede decir que el rendimiento de los activos, al cierre junio del 2021, es bueno, aumentando en más de un 1% con respecto a igual período del año anterior. La utilidad aumenta en 1.8 millones, los activos totales promedio disminuyen principalmente por el decrecimiento de la cartera de préstamos y la cancelación de créditos presupuestarios (rotatorios y emergentes) y fideicomisos vinculados a las intensas sequías en sector cooperativo y campesino.

El incremento en la calidad del servicio en el área comercial contribuyó a un sensible crecimiento del rendimiento de los activos, de ahí que se produzca un mayor aprovechamiento de

una cartera que se contrae por las afectaciones en la economía del país. Los préstamos no redituables lograron cobrarse o renegociarse, lo que redujo esa parte de la cartera que no tributa a los ingresos por intereses tabla 8.

Tabla 8. Rendimiento de los activos.

Indicador	UM	2020	2021	Variación	
				UM	%
Utilidad	MP	34'459.5	36'280.5	1'820.9	5.3
Activos totales al inicio	MP	628'083.6	581'040.6	-47'043.0	-7.5
Activos totales al final	MP	719'027.4	589'082.2	-129'945,2	-18.2
Activos totales promedio	MP	673'555,5	585'061,4	-88'494,1	-13.1
Rendimiento de los activos		5.1	6.2	1.1	

e) Relación entre los intereses pagados y los intereses ganados (lg)

La sucursal bancaria, 5872 "La Caridad", al cerrar el primer semestre del 2021, paga 6 centavos por cada peso de interés que cobra por los préstamos otorgados. No obstante, se aprecia un ligero incremento de 1 centavo, al compararlo con igual periodo del año 2020. El objetivo de disminuir la brecha entre activos (préstamos) y pasivos aún no se cumple; sin embargo, esto no afecta las finanzas de la sucursal pues a nivel institucional el déficit de la entidad está cubierto por la Oficina Central.

Al mejorar el conocimiento de los clientes sobre el servicio de Banca Personal, se produjo una mayor captación de pasivo como se establece en la tabla 9.

Tabla 9. Relación entre los intereses pagados y los intereses ganados.

Indicador	UM	2019	2020	Variación	
				UM	%
Intereses pagados	MP	719.2	877.5	158,3	22.1
Intereses ganados	MP	14'978.6	15'083.0	104,4	0.6
Relación entre los intereses pagados y ganados		0.05	0.06	0.01	

Fuente de elaboración: Estado de Resultado.

Indicador de eficiencia

Eficiencia del activo (Ef)

Cuando se mide la eficiencia del activo en la oficina, esta experimenta variación positiva de 0.07 %, toda vez que decrecen los activos totales promedio, al tiempo que los gastos operativos solo se incrementan en un 15.4%. Mientras que los activos totales decrecieron en 88.4 millones, los gastos operativos solo incrementaron en 219.9 miles de pesos tabla 10.

Tabla 10. Eficiencia del activo.

Indicador	UM	2020	2021	Variación	
				UM	%
Gastos Operativos	MP	1'427.0	1'646.9	219.9	15.4
Activos totales al inicio	MP	628'083.6	581'040.6	-47'043.0	-7.5
Activos totales al final	MP	719'027.4	589'082.2	-129'945,2	-18.2
Activos totales promedio	MP	673'555,5	585'061,4	-88'494,1	-13.1
Eficiencia del activo	%	0.21	0.28	0.07	

Fuente de elaboración: Estado de Resultado.

A partir de los resultados de la encuesta aplicada a los empleados de la Sucursal se pudo conocer que los mismos evalúan entre nueve y diez puntos la efectividad del procedimiento elaborado en la investigación, que fueron capacitados un total de 30 empleados acerca de diferentes temas relacionados con los servicios que ofrecen las Instituciones Bancarias entre ellos se destacan, talleres relacionados con los pasos a seguir para el otorgamiento de créditos a los clientes y los documentos legislativos que regulan este proceso, así como: “Reglas de la comunicación en la atención a los clientes”, por lo tanto evalúan el procedimiento elaborada en la investigación de acuerdo a este aspecto de 10 puntos.

Se aprecia un mejor desempeño en la atención de los clientes por parte de los empleados, además se corrobora, en la atención que ofrecen a los clientes, que los empleados de la sucursal bancaria han profundizado sus conocimientos acerca de los temas impartidos en los talleres de capacitación.

Los resultados de la puesta en práctica del procedimiento para evaluar la calidad del servicio orientado al otorgamiento de créditos a los clientes en el Banco Popular de Ahorro, de acuerdo a las respuestas dadas por los clientes, los indicadores ofrecidos y los métodos empíricos aplicados, fueron los siguientes:

- ✓ Se obtuvo que el 94% de los clientes están satisfechos con la atención que se le ofrece por parte de los empleados; además de la información que se brinda acerca del otorgamiento de créditos y otros servicios de la Sucursal Bancaria por lo tanto evalúan estos aspectos entre ocho y nueve puntos.
- ✓ Se reconoció por parte de los clientes encuestados que los folletos elaborados para ofrecer información acerca de los servicios que se ofrecen en la Institución Bancaria, comunican los diferentes procesos que se realizan con claridad, también ofrecen constancia de los pasos que se deben realizar para el otorgamiento de créditos a los clientes por tanto evalúan entre ocho y nueve puntos.
- ✓ Se evalúa en la escala referida entre ocho y nueve por los clientes los siguientes indicadores: Solución a los requerimientos planteados, Calidad de la comunicación ofrecida, Satisfacción con el producto y con el proceso, además de utilización de los recursos.
- ✓ Se evalúa en una escala de entre siete y seis: tiempo empleado en la atención del personal, así como el tiempo de prestación de servicio por el personal, ya que aún se manifiestan insatisfacciones con los tiempos de espera que como promedio son de 45

minutos, llegando a ser de hasta 90 minutos, elemento que permitió orientar estrategias para gestionar la demanda y mejora del servicio.

Se aprecia mayor esmero en el trabajo, en su constancia, dedicación, disciplina y eficiencia; así como sus modos de actuación, de esta manera, los empleados siempre están dispuestos a orientar al cliente respecto a cualquier necesidad y lo hacen sentir seguro con el servicio ofrecido; dispuestos a ofrecer respuestas rápidas, con sincero interés y creatividad, a las quejas e inquietudes de los clientes.

CONCLUSIONES

El procedimiento para evaluar la calidad del servicio orientado al otorgamiento de créditos a los clientes en el Banco Popular de Ahorro, presenta cuatro etapas con acciones y se aplica a partir de la incorporación de indicadores financieros relacionados con la evaluación de los servicios desde el otorgamiento de créditos a los clientes.

Se aplicó en la práctica el procedimiento para evaluar la calidad del servicio orientada al otorgamiento de créditos a los clientes en el Banco Popular de Ahorro en la sucursal bancaria, 5872 "La Caridad" de la provincia de Camagüey y se obtuvieron resultados favorables a partir de su evaluación a través de indicadores relacionados con la calidad de los servicios en particular en el otorgamiento de créditos lo que repercute en la satisfacción de los clientes.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Barreto, N. B. (2020). *Análisis financiero: factor sustancial para la toma de decisiones en una empresa del sector comercial*. Universidad y Sociedad, 12(3), 129-134. Recuperado de <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n3/2218-3620-rus-12-03-129.pdf>
- Bernal, D. y Amat, O. (2012). *Anuario de ratios financieros sectoriales en México para análisis comparativo empresarial*. Sistema de Información Científica, 8(2), 34-46. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=46125172003>
- Biondi, M. (2012). *Análisis financiero: una herramienta clave para una gestión financiera eficiente*. Revista Venezolana de Gerencia, 18(4), 56-78. Recuperado de http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S131599842009000400009
- Coll, 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.
- Juran, J. y Godfrey, R. (1999). *Quality control handbook*. 3ra edición. Editorial McGraw- Hill. New York.
- Hernández, C., Prieto, A. y Hernández, C. (2017). *Dimensiones de la calidad de servicio presentes en los programas de postgrado*. Reflexiones teóricas. Luz Costa Oriental del Lago, 12(2), 127-141. Recuperado de <https://biblat.unam.mx/hevila/Impactocientifico/2017/vol12/no2/8.pdf>

- 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.
- Monferrer, D., Estrada, M. Moliner, M. (2017). *Impact of Service Quality Dimension on Customer Satisfaction in Telecom Mobile Companies in Yemen*. *American Journal of Economics*, 7(4), 186-193. DOI: <http://dx.doi.org/10.5923/j.economics.20170704.04>
- 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.
- Puerta, F., Vergara, J. y Huertas, N. (2018). *Análisis financiero: enfoques en su evolución*. *Criterio Libre*, 16(28), 85-104. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/327193736_Analisis_financiero_enfoques_en_su_evolucion
- Valdunciel, L, Dávila, J y Florez, M. (2017). *Análisis de la calidad del servicio que presentan las entidades bancarias y su repercusión en la satisfacción del cliente y su lealtad a la entidad*. *Revista Asturiana de Economía*, 38(9), 79-107. Recuperado de <https://doi.org/10.33262/cienciadigital.v3i2.444>
- Zameer, R. (2015). *Evaluación de la calidad del servicio percibida en entidades Bancarias a través de la escala Servqual*. *Ciencia e Ingeniería Neogranadina*, 25 (1), 113 – 135. Recuperado de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S01248170201500010008

DATOS DE LOS AUTORES

YADISLEYSIS GÓMEZ MARTÍNEZ

Licenciada en Contabilidad y Finanzas. Labora en la Sucursal Bancaria 5872 “LA CARIDAD” del Banco Popular de Ahorro en Camagüey como Directora, con una experiencia laboral de 15 años. Ha participado en cinco 10 eventos del Sistema Bancario y de la Mujer Economista y Contadora.

JOSEFINA TORRES MORA

Licenciada en Contabilidad, Master en Contabilidad Gerencial y Doctora en Ciencias Contables. Profesora titular de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de Camagüey. Miembro del claustro docente de la Maestría de Contabilidad Gerencial. Ha sido directora de tesis de licenciatura, maestrías y doctorados. Ha participado como ponente en Congresos de reconocido prestigio y publica periódicamente en Revistas Indexadas. Ha sido profesora invitada en universidades mexicanas. Miembro del Consejo Editorial de la Revista cubana del MFP y árbitro de tres revistas. Ha sido oponente de defensa de tesis de licenciatura, maestrías y doctorados. Ha recibido reconocimientos por su labor profesional como, nominada al Premio Abel Santamaría de la ANEC y el Premio de la Academia de Ciencias de Cuba. Miembro de Honor de la ANEC

LIBERTAD FRANCISCA ORTÍZ SALCEDO

Profesora Auxiliar y Master en Contabilidad Gerencial. Se desempeña como profesora de la carrera de Contabilidad y Finanzas en la Facultad de Economía, Universidad de Camagüey. En los últimos tres años obtuvo seis publicaciones de artículos, memorias de evento, ha participado en 8 eventos nacionales. Es miembro del Comité Científico de la ANEC. Ha tutorado trabajos de diplomas y tesis de maestrías.

Conflictos de intereses

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

Contribución de los autores

Conceptualización:	Yadisleysis Gómez Martínez, Inés Josefina Torres Mora.
Conservación de datos:	Yadisleysis Gómez Martínez.
Redacción - primera redacción:	Yadisleysis Gómez Martínez, Inés Josefina Torres Mora, Libertad Francisca Ortíz Salcedo.
Redacción - revisión y edición:	Yadisleysis Gómez Martínez, Inés Josefina Torres Mora, Libertad Francisca Ortíz Salcedo.
Investigación:	Yadisleysis Gómez Martínez, Libertad Francisca Ortíz Salcedo.
Metodología:	Inés Josefina Torres Mora.
Validación:	Yadisleysis Gómez Martínez.

Fecha de recepción: 1 de marzo de 2023

Fecha de aceptación: 7 de marzo de 2023

Fecha de publicación: 8 de marzo de 2023

Reflexiones sobre las concesiones del Estado. Necesidad de estandarización en su tratamiento conceptual y contable

Reflections on State concessions. Need for standardization in its conceptual and accounting treatment

- MARIUSKA SARDUY GONZÁLEZ¹
 <http://orcid.org/0000-0002-4266-4628>
- JOSÉ ALEJANDRO OÑATE BLANC²
 <http://orcid.org/0009-0008-0445-2932>
- VERÓNICA FRÍAS PISTONO³
 <http://orcid.org/0000-0003-4748-4850>

Universidad de La Habana, Cuba.¹
Universidad Arturo Prat de Iquique, Chile.^{2,3}
msarduy@fcf.uh.cu¹, jonate@unap.cl²,
mfrias@unap.cl³

RESUMEN

La prestación de bienes y servicios públicos, es uno de los elementos esenciales dentro del desarrollo sostenible de un país o de una región. La concesión es la acción que otorga un gobierno a empresas privadas para administrar un bien público y convirtiéndose en un mecanismo de colaboración entre el sector público y privado conveniente para ambos, y donde este último encuentra la posibilidad de negocio tanto en la explotación como en la construcción de infraestructuras. La calidad de la información contable, la cual debe cumplir sus requisitos teóricos- de la cual dependerá que el gobierno pueda tomar decisiones acertadas y estar preparado para realizar futuros acuerdos económicos. El objetivo de la presente investigación se centra en el estudio teórico respecto a las concesiones del Estado dada la diversidad de enfoques ofrecidos por la teoría y práctica contemporánea siendo todo un reto para la ciencias contables y financieras.

Palabras claves: concesiones, asociaciones público privadas

Código JEL: M 41 Contabilidad

Citar como (APA):

Sarduy González, M. & Otros. (2023) Reflexiones sobre las concesiones del estado. Necesidad de estandarización en su tratamiento conceptual y contable. *Revista Cubana De Finanzas Y Precios*, 7 (1), 33-45. Consultado de http://www.mfp.gob.cu/revista/index.php/RCCFP/article/view/05_V7N12023_MSGyOtros

ABSTRACT

The provision of public goods and services is one of the essential elements within the sustainable development of a country or a region. The concession is the action that a government grants to private companies to administer a public good and becoming a mechanism of collaboration between the public and private sectors convenient for both, and where the latter finds the possibility of business both in the exploitation and in the infrastructure construction. The quality of the accounting information – which should accomplish theoretical standards- upon which the government will depend on making the right decisions and being prepared to make future economic agreements. The objective of this research focuses on the theoretical study regarding the concessions of the State given the diversity of approaches offered by contemporary theory and practice.

Keywords: *concessions, public-private partnerships*

INTRODUCCIÓN

La prestación de bienes y servicios públicos, sin lugar a dudas, es uno de los elementos esenciales dentro del desarrollo sostenible de un país o de una región. Del logro de la satisfacción de las necesidades colectivas, bajo estándares de calidad, dependerá la disminución de la desigualdad y el incremento de la productividad, garantizando así, una gestión eficiente en torno a la planeación, administración y organización del Estado, en aras de un desarrollo sostenible y el crecimiento de la economía nacional, a través de procesos eficientes y eficaces que recaerían directamente en el gasto y en la inversión pública.

Para Laínez y Fuertes (2004), los cambios sociales surgidos a raíz de la globalización, la explosión de las tecnologías de la información y las comunicaciones, han ido transformando a la sociedad donde la información y el conocimiento desempeñan un papel esencial, rebasando los modelos de desarrollo tradicionales para los gobiernos y generando la necesidad de asumir cambios y transformaciones jurídicas que permitan a los nuevos actores incursionar en la prestación de servicios propios del Estado.

Las concesiones son un mecanismo o técnica mediante los cuales el Estado permite a particulares el ejercicio de atribuciones cuya titularidad le pertenecen, conforme al ordenamiento jurídico. También la literatura refiere al definir el término como el proceso mediante el que la Administración Pública o empresa otorga el derecho de explotación sobre determinados bienes y servicios a otra empresa, habitualmente de gestión privada, por tanto, tiene como fin hacer un mejor uso y aprovechamiento de instalaciones y bienes de dominio público o privado. Para ello, se concede la explotación a terceros por un periodo de tiempo determinado (Marinara, 2007). En otras palabras, mediante un contrato que consta de dos partes: un concedente, que es el propietario del bien o servicio, y un concesionario, quien explota ese bien o servicio del concedente. De acuerdo con Ariño (2001), el contrato se realiza con el objeto de otorgar al concesionario la prestación, operación, explotación, organización y/o gestión, total o parcial, de un producto, marca o servicio, o la construcción, explotación o conservación de una obra o bien destinados al servicio o uso público, así como, aquellas actividades necesarias para la adecuada prestación o funcionamiento de la obra o servicio por cuenta y riesgo del concesionario, bajo la vigilancia y control de la entidad

contratante. Todo lo anterior a cambio de una remuneración que puede consistir en derechos, tarifas, tasas, valoración, o en la participación que se le otorgue en la explotación del bien, o en una suma periódica, única o porcentual y en general, en cualquier otra modalidad de contraprestación que las partes acuerden (Lucar, 2018).

Dicha técnica permite una estrecha colaboración del sector privados en la prestación de los servicios, siendo implementada de manera muy limitada, en el caso de la concesión de infraestructura, en especial hospitales, en materia de salud pública, tema que ha cobrado importancia a propósito de las deficiencias que la actual crisis sanitaria producto del COVID - 19 han mostrado los sistema de salud en muchos de los países afectados.

DESARROLLO

Siguiendo a Teubner (2004) el concepto de concesión ha tenido diversas variantes, tanto en la doctrina, como en la práctica administrativa de los Estados. De acuerdo con su naturaleza jurídica, ha variado con las tendencias que puedan apreciarse en la actividad del Estado; en un Estado liberal, la concesión aparecerá como un contrato, y otorgará al particular determinados privilegios; en un Estado intervencionista, la concesión no será un contrato, sino un acto administrativo y paulatinamente se restringirá el régimen de concesión, para que el Estado se haga cargo de actividades que en otros Estados y en otras épocas, se reconocían como parte de la esfera de actividad de los particulares.

Para Calafell (2012) las concesiones, como acto administrativo, se conciben cuando el Estado otorga a personas jurídicas, nacionales o extranjeras, la posibilidad de ejecutar o explotar determinadas obras públicas de infraestructura, o la prestación de ciertos servicios públicos durante un plazo determinado. Esto significa que, si bien el Estado continúa siendo el propietario de la obra, la cede a un particular para que invierta en su construcción y la administre durante un período de tiempo definido por contrato y durante el cual la empresa concesionaria busca recuperar su inversión.

Coll (2020) considera que, de acuerdo con lo recogido en el derecho administrativo español, la concesión se presenta como un medio para la consecución de acciones tales como gestión de un servicio público, aprovechamiento del patrimonio que es de dominio público y ejecución de una obra pública, estableciéndose por un período de tiempo determinado y extinguiéndose la condición cuando se da por finalizado el contrato.

Las concesiones son para el Estado una herramienta de gestión, que por una parte le permiten que se realicen obras que requieren de grandes inversiones, las cuales son asumidas por el sector privado y, de esta manera, pudiera destinar más recursos a otras obras, menos atractivas para los inversionistas privados por su limitado interés comercial, pero que son necesarias para todos los que se ven beneficiados con ellas. Por otra parte, la inversión en infraestructura permite que se mejore los servicios de los usuarios, facilita las actividades económicas y contribuye a la creación de puestos de trabajo. (OCDE, 2011).

Evolución histórica

Los orígenes de la concesión son remotos, antiguamente se otorgaban privilegios a los soberanos para premiar a sus servidores, por servicios recibidos; generalmente consistían en otorgarles ciertas partes del territorio, así se hablaba de concesiones territoriales. También había

concesiones de comercio y aún para regular ciertos aspectos administrativos y hasta judiciales, como las concesiones que se otorgaron por Inglaterra y Holanda a las Compañías de las Indias Orientales. (Flavio, 2004).

Escorcía (2002) refiere que en España se destacan con perfiles bien definidos la concesión minera, sobre todo en los territorios coloniales reconociéndose como un acto administrativo. Más tarde también se reconoce como un contrato entre la Administración Pública y los particulares para prestar determinados servicios públicos o utilizar bienes del Estado, en materia de ferrocarriles, bancaria y de electricidad, donde las partes estipulaban la serie de condiciones financieras y de toda índole, que afectarían a la actividad del concesionario; en ocasiones se señalaban también en ellos las tarifas que pagarían los usuarios.

Para Salomoni (1999) es casi una afirmación que la institución de la concesión tiene sus orígenes casi desde el nacimiento del Derecho Administrativo donde los servicios públicos eran instituidos como atribución directa y a titularidad del Estado, teniendo este un fuerte impacto en el plano económico y social, por lo que la provisión de dichos servicios le era inherente mediante empresas públicas, mixtas o sociedades del Estado. Sin embargo, la tarea de proveer y controlar el servicio se confundía, cuya consecuencia directa era la provisión deficiente y de mala calidad. En la última década del siglo pasado (década de los 90) surge una etapa diferente del servicio público dada cuando el Estado abandona el rol de Estado prestador del servicio, para delegar esta función a la empresa privada.

Incentivos para la toma de decisiones sobre la asignación de recursos concesionados

La concesión es la acción que otorga un gobierno a empresas privadas para administrar un bien público, como subsuelo, bosques primarios, carreteras, agua potable, puertos, aeropuertos, telecomunicaciones entre otros, para que particulares exploten y obtengan ganancias. A través de la concesión, es la empresa privada ganadora la que explota y gestiona, con un presupuesto público, dicho servicio (De Carvajal, 2010).

Por principio la concesión de bienes públicos contradice la esencia del bien público, que es ser administrado para servir a la sociedad, bajo el criterio de que el servicio público no es un negocio, pero resulta una alternativa ante la venta de bienes públicos donde este se pierde para siempre. En ambos casos el gobierno recibe dinero para salir de gastos en el presente, sacrificando el futuro. En otras palabras, la empresa concesionaria hace inversiones en áreas como las anteriormente mencionadas donde el Estado, en muchos casos, por carecer de financiamiento no puede abordar en tiempo y forma.

Las concesiones pueden ser privadas y públicas, la primera es el proceso mediante el que una empresa otorga la explotación de parte de su negocio a otra empresa que, como la matriz, también es de carácter privado. La concesión privada suele ser siempre de aprobación directa, además, suele concederse por la recepción de un pago previo, donde las acciones más comunes que se llevan a cabo según Coll (2020) son:

- Expandir la compañía a través de un sistema de franquiciados o concesionarios.
- Reforzar la presencia de la compañía en territorios en los que no se encuentran presentes.
- Ahorrar costos en la internacionalización, así como la expansión del negocio.
- Incrementar el beneficio de la empresa, a través de la concesión de parte del negocio, recibiendo por ello parte de los rendimientos.

El autor, anteriormente referenciado, destaca que las concesiones públicas son otorgadas por el Estado, estableciendo estos los requisitos para optar a ella y a través de diversos mecanismos, siendo los más comunes la concesión directa y el concurso público. En la primera es el Estado el que asigna, de forma directa, la empresa que se encargará de ejecutar dicha concesión. En la segunda, el Estado publica la intención de la concesión, por medio de lo que se conoce como licitación pública con alcance nacional e internacional, así como los requisitos, siendo las empresas las que se postulan, emitiendo una propuesta para optar a la concesión. Aunque la concesión directa siga vigente, el método más común, transparente y democrático, es la concesión mediante el concurso público.

Bravo (2015) refiere que existen formas de concesión de bienes públicos por la cual se entrega el bien para su administración y explotación, únicamente, como es el caso de la concesión de obra pública, por la cual se entrega el bien para ser explotado, con la obligación adicional de invertir en la infraestructura. Esta modalidad de concesión constituye una forma de asociación público-privada, considerando que el uso de concesiones en materia de infraestructura estatal resulta de especial interés, puesto que dinamiza el mercado a la vez que permite una mayor participación de la inversión privada en la satisfacción de necesidades públicas.

En la concesión de servicios públicos se autoriza al particular a realizar actividades de las cuales el Estado es titular, en este caso los servicios públicos pueden ser prestados por los particulares, por medio de concesionarios, constituyendo también mecanismos de asociaciones público-privadas. Este modo de gestión es conocido también como gestión indirecta, aludiendo a la concepción del Estado como titular del servicio público (Suárez, 2010).

La privatización de actividades estatales puede entenderse también como la transferencia de infraestructura estatal a manos privadas, en especial la empleada para la prestación de servicios públicos, transferencia que puede efectuarse a través de concesiones. Ambas situaciones pueden darse juntas, o por separado. De hecho, la privatización de determinados servicios públicos ha ido acompañada de la privatización o concesión de la infraestructura empleada por el Estado para prestarlo (Azpiazú y Schorr, 2001).

Lo que el Estado busca con las concesiones es dejar de prestar un servicio que generalmente no pudo prestar bien; lo que el concesionario busca es obtener ganancias. Para Benavides (2014) los resultados para el usuario con el cambio de proveedor del servicio dependen de la habilidad del Estado para escoger al concesionario y negociar el contrato y para reglamentar las condiciones de las concesiones en los distintos servicios; depende también de la capacidad técnica y operativa de la entidad estatal encargada de vigilar el cumplimiento de lo pactado.

En la fijación de las tarifas por el servicio prestado, el punto de partida de la negociación entre el Estado y el concesionario puede ser la fórmula del rendimiento de la inversión, que garantiza un nivel de utilidad con relación al capital, después de pagar todos los gastos, teniendo como inconveniente que no estimula la eficiencia del concesionario, que queda facultado para trasladarle todos sus costos al usuario; además, calcular con precisión los costos iniciales de inversión y de operación y mantenimiento durante su vida útil, de cualquier tipo de infraestructura, es algo bastante complejo, que se presta para muchas interpretaciones equivocadas y en lo cual las entidades estatales no tienen experiencia (Harper, 2017).

Otro método es el de incrementar la tarifa con base en un índice de precios, menos la ganancia prevista en productividad. A nivel internacional y dependiendo de los riesgos del país, el

rendimiento solicitado por los inversionistas se encuentra actualmente entre el 20% y 25% (en dólares), después de impuestos, tiene la desventaja de que poco les gusta a los concesionarios.

Para Olmeda (2001) desde el punto de vista del concesionario, la justificación de sus exigencias en materia de utilidades radica en los riesgos: el cambiario por devaluación; el comercial por sobrecostos de inversión o de operación y mantenimiento, y el riesgo del mercado en caso de una demanda del servicio inferior a la prevista. Sin embargo, estos riesgos son reales únicamente cuando el concesionario, al hacer su contrato con el Estado, no logra trasladárselos o al mismo Estado o al usuario del servicio¹.

Para asegurarlas a las empresas privadas frente a los riesgos a los que pueden estar expuestas, antes de ser concesionadas el Estado exige la contratación de un seguro. También las empresas concesionarias buscan determinadas coberturas frente a posibles pérdidas financieras. Las principales contingencias frente a las que se busca proteger son los riesgos catastróficos de la naturaleza como son terremotos, maremotos, tsunamis, inundaciones o ciénagas, dependiendo del caso.

Considerando lo expresado Moguillansky (2016) de lo descrito anteriormente se pueden intuir tres premisas importantes que rodean al concepto de la concesión: en primer lugar, la concesión es un acto que otorga derechos a un privado; en segundo lugar, los sujetos que intervienen son el Estado y el privado; y finalmente, el Estado actúa bajo principios de interés público, es decir, para la conciencia positiva e importancia económica que pueda tener la explotación de obras o de servicios y no por el interés del concesionario.

Alonso, Cantera y Orozco (2006) aclaran que desde el punto de vista del Estado, las concesiones contribuyen al control del déficit público, es decir, permite al sector público la construcción de infraestructuras sin la necesidad de repercutir en los presupuestos o al menos no de forma inmediata. En caso que sea finalmente la administración quien termine pagando la obra de forma directa, los costos de oportunidad serán superiores al incremento de costo de los recursos privados, con lo que aún pagando un poco más este pago estará justificado.

Otro elemento para considerar, según Contreras (2004), es el control de costos y plazos de ejecución, la empresa que posee la concesión tratará de que los costos sean lo más bajos posibles, de cara a rentabilizar la inversión con el mínimo tiempo posible y aumentar así los beneficios. Y, por otro lado, la necesidad de que se terminen las obras de la forma más rápida posible para que la infraestructura empiece a funcionar y se puedan obtener ingresos

Además, la concesión de la explotación a una empresa privada también conlleva que sea esta la que se encargue del mantenimiento de dicha infraestructura. Por último, permite a las administraciones la atribución de contratos de servicios al sector privado, con lo que permite a las empresas mayor facturación a la vez que se deshace de la necesidad de hacerlo por ella misma.

Además de las razones que motivaron la creación de las concesiones, también existen motivos que han impulsado estas iniciativas como complemento de la inversión pública directa. El primer de estos motivos es el deseo, por parte del Estado, de aprovechar los conocimientos y la experiencia del sector privado en el desarrollo, no solo de la construcción del proyecto, sino en su concepción, mantenimiento y explotación posterior (Silverio, 2008).

¹ Por ejemplo, en los contratos de generación eléctrica el concesionario generalmente consigue protegerse del riesgo del mercado estipulando que la empresa estatal correspondiente tiene que comprarle todo o buena parte de la generación potencial, aun cuando no exista demanda para su utilización.

Este tipo de proyectos también se han impulsado con el motivo de aprovechar las posibilidades financieras de los mercados de capitales para el desarrollo de estos, considerando que son proyectos que generan intereses, con lo que se pueden considerar como inversiones (Cifuentes y Ibagón, 2016).

La rentabilidad privada y la rentabilidad social

La concesión mantiene la propiedad de los activos en el sector público, permitiendo al mismo tiempo que inversionistas privados gestionen estos activos. Bajo este régimen el concesionario, no podrá limitar los bienes solo al consumo privado a través del pago, sin poner en riesgo la continuidad en la provisión de los bienes o servicios públicos (ALIDE, 2013). En otras palabras, cuando el interés público está en cuestión, la concesión es un mecanismo para lograr una provisión continua, sostenible y eficiente de infraestructura, es decir la concesión permite traer gestión privada y recursos líquidos para la ampliación, operación o modernización principalmente de infraestructura, al mismo tiempo que el Estado mantiene el control sobre los usos a los cuales se la destina.

El contrato de concesión, donde el sector privado es el responsable de financiar sus operaciones únicamente desde los pagos realizados por los usuarios, involucra diversos pagos del concesionario al Estado: un pago inicial cuando la concesión se otorga en concurso público; pagos periódicos fijos o como proporción de las tarifas. Para Barrantes (2015) ocurre una generación de valor importante para la sociedad por los servicios prestados con mayor calidad y oportunidad, pero también para el Estado por los importantes recursos transferidos sea directa o indirectamente a través de los ingresos públicos y tributos generados por la operación.

Como uno de los mecanismos para fomentar las inversiones en infraestructura, se puede mencionar el establecimiento de garantías con el fin de proveer soporte financiero al inversionista privado, cubriendo los diferentes riesgos que podrían afectar los beneficios netos percibidos.

El compromiso de un empresario privado con un determinado proyecto responde a la rentabilidad que este genera y del riesgo que presente. De acuerdo con Bravo (2004) un proyecto privado exige determinados niveles de rentabilidad, la que se puede medir mediante el costo de oportunidad del capital, o costo promedio ponderado del capital que recoge, además, los riesgos medibles.

Para Brickell y Elias (2013) cuando la rentabilidad de un proyecto es menor que el retorno esperado por el inversionista, es decir la explotación de la infraestructura obtiene una rentabilidad privada suficiente solamente dependiendo de las tarifas cobradas por la prestación de los servicios, los mecanismos para reducir los riesgos que el concesionario no puede controlar, este no tendrá interés en desarrollarlo, a menos que reciba garantías que solamente se deberán activar en presencia de eventos negativos.

Un proyecto realizado a través de una concesión puede tener una rentabilidad privada poco atractiva para un inversionista privado, pero una rentabilidad social atractiva para el Estado. Así, el proyecto no será desarrollado por el privado sino será rentable que el Estado lo desarrolle, siempre que cuente con los recursos para hacerlo (Barrantes, 2006).

La diferencia entre rentabilidad privada y rentabilidad social es fundamental y expresa la presencia de mercados imperfectos e incompletos. Es así que, una de las condiciones para la no existencia de competencia perfecta y la eficiencia que ésta trae consigo, además de no contar con mercados para todas y cada de las contingencias posibles, con altos costos de transacción asociados a obtener la información necesaria para realizar la misma, así como aquellos asociados

a hacerla cumplir, o garantizarla, son significativos respecto al valor del bien o servicio intercambiado (Chemung, 1997).

La rentabilidad privada es el retorno de un inversionista privado a sus inversiones. La rentabilidad social, por el contrario, recoge los impactos que una inversión tiene sobre el conjunto de mercados, incluyendo la provisión de bienes públicos. (Brickell, y Elias 2013).

Retos ante la adopción de estándares internacionales

Las transformaciones jurídicas derivadas de la globalización conllevan a una modificación del Estado tradicional, creando la necesidad de generar políticas y programas de gobierno, en su mayoría impulsados por el orden jurídico de los países, generadores de intervenciones supranacionales, tendientes a enfrentar los problemas económicos, ambientales, tecnológicos o de seguridad de las naciones, enfocados en la orientación de las políticas venideras que permiten el desarrollo o el mejoramiento de las condiciones de los servicios públicos cuyo prestador es el Estado.

Rojas (2014) refiere que la norma internacional acerca de las concesiones muestra ciertas diferencias en cuanto a:

- ✓ Los criterios que sirvieron de base para entregar en concesión el bien o servicio y las metodologías aplicadas en la evaluación de los proyectos que se presentan.
- ✓ La información concerniente a las garantías de ingresos por la remuneración privada, establecida en los contratos una vez que se identifica el concesionario, la duración y las prórrogas del contrato.
- ✓ La información detallada de los recursos públicos y los aportados por el concesionario que financian las obras, tanto del período como acumulados.
- ✓ Los detalles de la cuantía y del destino de los recursos de la contraprestación económica de las concesiones, así como, de los criterios utilizados para establecer las valoraciones de los activos que se revierten y devuelven.
- ✓ Los términos relevantes del acuerdo que pueda afectar el importe, oportunidad y veracidad de los flujos de efectivo futuros.
- ✓ La naturaleza y el alcance de los derechos a usar determinados activos, los derechos a recibir el concesionario para prestar servicios específicos en relación con el contrato de concesión.
- ✓ Los activos de concesión reconocidos como activos durante el período del informe, incluyendo los activos existentes del concedente reclasificado como activos de concesión y los derechos a recibir determinados activos al final del contrato de concesión.
- ✓ La renovación y opciones de terminación, otros derechos y obligaciones, entre estas últimas las de proveer al concesionario con el acceso a los activos de la concesión o de otros activos generadores de ingresos.

Como ya se ha hecho referencia, actualmente los países en desarrollo de América Latina enfrentan un proceso de globalización que involucra la reestructuración del modelo de desarrollo seguido hasta ahora e implica el cambio hacia un modelo que genere mayor competitividad y permita, el acceso a los mercados de capitales, la reducción de costos financieros, además de facilitar la presentación de información transparente, consistente y comparable con empresas de un mismo sector a nivel global (Cifuentes y Ibagón, 2016).

La existencia de concesiones convierte la colaboración entre el sector público y privado en un mecanismo conveniente para ambos, y donde este último encuentra la posibilidad de negocio

tanto en la explotación como en la construcción de infraestructuras, además de ser un instrumento con futuro prometedor, en el que existirá una competencia creciente en el mercado financiero que empieza a hacerse presente. El reto entonces radica en la calidad de la información contable de la cual va a depender que el gobierno pueda tomar decisiones acertadas y estar preparado para realizar futuros acuerdos económicos.

En el proceso de convergencia, adopción y/o adaptación de estándares internacionales son responsables a los contadores y financistas; empresas, empresarios, gerentes, universidades y el resto de los usuarios, lo cual exige una constante capacitación para implementar el reciente marco normativo legal para poder responder a los requerimientos del nuevo enfoque global (Cano, 2005).

El manejo de la información financiera y contable debe poder generar la toma de decisiones efectivas que generan resultados positivos tanto al interior de la sociedad, como en los grupos de interés en general. Las características y las diferencias de los contratos de concesión de servicios y contratos de concesión de infraestructura requieren el tratamiento contable de la entrega de bienes y de las transacciones, hechos y operaciones que se presentan en las etapas preoperativas, de explotación, y en la finalización del contrato. También requieren del reconocimiento de las contingencias por las garantías de ingresos que surjan de los contratos pactados con el concesionario (De Andrés y Herrero, 2004). Todo lo anterior dentro de un marco global que propenda a estándares.

CONCLUSIONES

Las concesiones representan una oportunidad para reducir las necesidades existentes de servicio e infraestructura en diferentes sectores, donde se han presentado casos exitosos que demuestran los beneficios de esta alternativa a nivel mundial. Al tiempo que se han visto los avances en el cómo llevar adelante cada una de ellas con aprendizajes significativos principalmente las últimas décadas, en diversas realidades.

El éxito de los programas de promoción de la inversión privada en general y de los futuros procesos de concesión en particular, requiere de la presencia de un elemento fundamental: un marco legal con estándares mínimos globales que asegure una concesión de obras públicas con niveles indispensables de seguridad para los inversionistas sin dejar de lado los intereses de la sociedad en su conjunto.

A partir de este trabajo, que describe y analiza teóricamente el tema de concesiones en países de habla hispana, mayoritariamente, se puede inferir para una próxima investigación diversos alcances como serían: la construcción, por un lado, y la administración, por otro, de hospitales, recintos carcelarios, recintos portuarios, entre otros. También a partir del presente estudio un tema abordable en futuras investigaciones es la fijación de tarifas, que consideren aspectos de proyección económica, de tasa de ocupación del bien concesionado, de manera que los usuarios e inversionistas sean recompensados de la forma más justa posible.

Finalmente, decir que las concesiones son una solución que aborda la falta de recursos de los Estados para dar solución a problemas de infraestructura y gestión, que por escasez de recursos estos no pueden abordar para satisfacer oportunamente las necesidades que la sociedad en su conjunto demanda, propendiendo, como se señaló en un comienzo, a la disminución de la desigualdad y el incremento de la productividad de la sociedad toda.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ALIDE (2013) *Fuentes de Financiamiento y Oportunidades de Inversión*. Página web: www.alide.org.pe
- Alonso, C.; Cantera, E.; Orozco, B. (2006). Sector Público y Déficit Fiscal. Icesi.
- Ariño, E. (2001). *Nuevo Derecho de las Infraestructuras, REDETI*. Revista del Derecho de las Telecomunicaciones e Infraestructuras en Red, Editorial Monte corvo, Madrid, España.
- Azpiazu, D. y Martín S (2001). *Privatizaciones, rentas de privilegio, subordinación estatal y acumulación del capital en la Argentina contemporánea* http://bibliotecavirtual.clacso.org.ar/ar/libros/argentina/flacso/no3_PrivatizacionesArgentinas90CTA.pdf
- Barrantes, R (2015). *Los fundamentos económicos de las concesiones de infraestructura y servicios Públicos: Revista Círculo de Derecho Administrativo* pp330-337.
- Benavides, L. (2014). *Estudios sobre el régimen jurídico de las asociaciones público- privadas*. Bogotá: Universidad Externado de Colombia.
- Bravo, S (2004). *El costo de capital en sectores regulados y mercados emergentes: Metodología y casos aplicativos*. Serie documento de trabajo N° 13, junio de 2004. Lima: escuela de administración de Negocios para Graduados.
- Bravo, S (2015). *Asociaciones Público Privadas en el sector salud*. En: *Revista de Derecho Administrativo N.10*. Lima, CDA, 2015, p. 123 y ss.
- Brickell, E. y Elias, P. (2013). *Great expectations: Realizing social and environmental benefits from public-private partnerships in agricultural supply chains*. London, Overseas Development Institute (ODI). <http://www.odi.org/sites/odi.org.uk/files/odi-assets/publications-opinion-files/8500.pdf> (accessed February 2021)
- Calafell, J. *Teoría General de la concesión*, en www.juridicas.unam.mx/publica/librev/rev/jurid/cont/26/pr/pr19.pdf [Disponible: 27/3/2012].
- Cano, J. (2005). *Ajuste a Estándares Internacionales de Contabilidad Pública*. Disponible en http://actualicese.com/globalizacion/Estandarizacion/docs/Nomas_internacionales_Jairo_Cano.pdf. Recuperado el 2 de marzo de 2021.
- Cifuentes, B., y Ibagón, I. (2016). *Introducción a las Alianzas público-privadas en Colombia*. Bogotá: Universidad Externado de Colombia.
- Coll, F. (14 de junio, 2020). *Concesión*. Economipedia.com. Francisco Coll Morales
- Contreras, E. (2004). *Evaluación social de inversiones públicas: enfoques alternativos y su aplicabilidad para Latinoamérica*, (LC/L.2210-P), NS.04.II.G.133, 2004.

- Chemung, S (1997). “*La estructura de un contrato y la teoría de un recurso no exclusivo*”, en *Barrantes, Roxana (1997). Hacia un nuevo dorado. Economía de los Recursos Naturales*, editora. Consorcio de investigación económica, Lima, 1997. PP. 173-205.
- De Andrés. F., y Herrero. A (2004). *El contrato de concesión de obras públicas: análisis de su actual regulación*. En: *Revista Jurídica de Castilla y León*. No. 3. 2004. Pp. 79 –146. Disponible en: <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=1083490>
- De Carvajal B. (2010). *El contrato de colaboración entre el sector público y el sector privado: Una perspectiva jurídica politológica y emocional.*”Bubok publishing, S.L. Valencia España. 2010. Pág. 30
- Escorcía, J. (2002). *Derecho Administrativo I parte*, Ed. Universitaria, Nicaragua, 2002
- Harper, L. (24 de 05 de 2017). *Tendencias para las contrataciones públicas en América Latina y el Caribe*. Obtenido de <https://blogs.iadb.org/recaudandobienestar/2017/05/24/tendencias-para-las-contrataciones-publicas/>
- Rojas, L. (2014). *Propuesta de armonización de la Norma Internacional de Contabilidad Del sector Público 32 –NICsP 32– Concesiones DE servicios: Otorgador en el sector Público Colombiano*. *Revista Apuntes contables n. ° 17 – 2014 – pp. 9-35*
- OCDE. (2011). *Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico. (07 de 2011). La inversión en infraestructura para la creación de empleo y desarrollo*. Obtenido de www.oecd.org/daf/investment/lac
- Olmeda, M. (2001). *El sector financiero ante la ley reguladora de las concesiones de obras pública: primeras reflexiones*, En: *La política de infraestructuras del Ministerio de Fomento*. Foro de Infraestructuras, Madrid
- Marinara, A. (2007). *Derecho de concesión y bienes cedidos por el Estado en la concesión de servicio público: valuación y amortización en el impuesto a la renta y sobre el patrimonio*. Buenos Aires: Universidad de Buenos Aires. Facultad de Ciencias Económicas. Escuela de Estudios de Posgrado.
- Moguillansky, Graciela. (2016). *Exposición sobre Alianzas Publico Privadas para una nueva visión estratégica del desarrollo*. http://www.cepal.org/ilpes/noticias/paginas/0/40350/graciela_moguillansky.pdf.
- Laínez, J. & Fuertes, Y. (2004). *Nuevas tecnologías de la información y la comunicación: cambios en el sector empresarial*. *Revista Internacional Legis Contabilidad & Auditoría*, 20, 181-202.
- Lucar O. (2018). *Las concesiones, grandes oportunidades de negocio*. Las concesiones, grandes oportunidades de negocio – Marsh www.marsh.com › *risk-in-context* › *seguros-concesiones*. Jueves, 31 mayo 2018
- Salomoni, J. (1999). *Teoría General de los servicios públicos*. Buenos Aires: Editorial AD- HOC, 1999, pp. 352-354.

Silverio, L. (2008). *El modelo de concesiones en Brasil. Presentation en la Toll Road Summit of the Americas*. Buenos Aires, Argentina, Marzo de 2008.

Suárez, D. (2010). *Huida o vigencia del Derecho Administrativo: el caso de los servicios públicos domiciliarios Transformaciones -tendencias del Derecho Administrativo*. Medellín: Librería Jurídica Sánchez Ltda.

Teubner, G. (2004). *Global private Regimes: Neo-Spontaneous Law and Dual Constitution of autonomous Sectors*. Public governance in the age of Globalization, 71-87.

DATOS DE LOS AUTORES

MARIUSKA SARDUY GONZÁLEZ

Licenciada en Contabilidad y Finanzas. Doctora en Ciencias Contables y Financieras. Vicedecana de Posgrado e Investigaciones de la Facultad de Contabilidad y Finanzas de La Universidad de La Habana. Profesora Titular. Autora de dos libros de textos que se utilizan para la docencia y de múltiples artículos científicos publicados en revistas referenciadas. Ha participado en varias oportunidades como conferencista en eventos realizados en universidades latinoamericanas de prestigio internacional.

JOSÉ ALEJANDRO OÑATE BLANC

Contador Público, Contador Auditor. Magister en Administración de Empresas Universidad de Los Andes, Bogotá. Director Magister en Control de Gestión. Profesor Asociado de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Arturo Prat de Iquique. Ha participado como profesor invitado y conferencista en eventos realizados en Universidades chilenas y latinoamericanas. Asesor de empresas del sector

MARÍA VERÓNICA FRÍAS PISTONO

Magister en Administración de Empresas, Universidad de los Andes, Bogotá. Directora Vinculación Facultad Ciencias Empresariales, Universidad Arturo Prat-Iquique. Profesora Asistente. Ex Vicerrectora Académica de Universidad Arturo Prat.

Conflictos de intereses

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

Contribución de los autores

Gestión de proyectos:	Mariuska Sarduy González, José Alejandro Oñate Blanc, María Verónica Frías Pistono.
Análisis formal:	Mariuska Sarduy González, José Alejandro Oñate Blanc, María Verónica Frías Pistono.
Conceptualización:	Mariuska Sarduy González, José Alejandro Oñate Blanc, María Verónica Frías Pistono.
Conservación de datos:	Mariuska Sarduy González, José Alejandro Oñate Blanc, María Verónica Frías Pistono.
Redacción – primera redacción:	Mariuska Sarduy González, José Alejandro Oñate Blanc, María Verónica Frías Pistono.
Redacción – revisión y edición:	Mariuska Sarduy González, José Alejandro Oñate Blanc, María Verónica Frías Pistono.
Investigación:	Mariuska Sarduy González, José Alejandro Oñate Blanc, María Verónica Frías Pistono.
Metodología:	Mariuska Sarduy González, José Alejandro Oñate Blanc, María Verónica Frías Pistono.
Validación:	Mariuska Sarduy González, José Alejandro Oñate Blanc, María Verónica Frías Pistono.
Visualización:	Mariuska Sarduy González, José Alejandro Oñate Blanc, María Verónica Frías Pistono.

Fecha de recepción: 1 de marzo de 2023

Fecha de aceptación: 7 de marzo de 2023

Fecha de publicación: 8 de marzo de 2023

Proyecto de economía circular. Experiencias y buenas prácticas de sostenibilidad en la Empresa "CEPIL" de Ciego de Ávila

*Circular economy project. Experiences and good practices of sustainability in the company
"CEPIL" of Ciego de Avila*

VIVIAN ESPINOSA RODRÍGUEZ¹

 <http://orcid.org/0000-0003-3902-5718>

YURI FERNÁNDEZ CAPOTE²

 <http://orcid.org/0000-0002-9540-4301>

Empresa CEPIL de Ciego de Ávila, Cuba.¹

Universidad de Ciego de Ávila. Cuba.²

vivian@cepil.cu¹, yurif@unica.cu²

RESUMEN

En contextos de acentuadas limitaciones de recursos, la aplicación del enfoque de economía circular es una alternativa de países en vías de desarrollo. Las dificultades de acceso a fuentes de financiamiento para la adquisición de materias primas, insumos y piezas de repuesto, colocan a la industria cubana -y particularmente la dedicada a la transformación del plástico-, en una coyuntura que exige una cultura de reutilización, revalorización y reciclaje al interior de sus procesos productivos. El presente trabajo tiene el objetivo de caracterizar prácticas de reutilización y revalorización de tecnología y producción no conforme, desde un proyecto de economía circular, para la sostenibilidad de la gestión en la UEB "Fábrica de Cepillos" de la Empresa "CEPIL" en Ciego de Ávila. Utiliza métodos y herramientas como el análisis de documentos, el histograma, el diagrama de Ishikawa y la lista de control mediante método DELPHI o criterio de expertos. En el año 2022, la aplicación del proyecto de economía circular en la citada UEB muestra como resultados: 1) la recuperación y puesta en marcha de tecnología que tributa al proceso productivo; 2) el incremento de utilidades por la reutilización y revalorización de producción no conforme de escobas y cepillos; 3) la disminución de las emisiones de residuos del proceso productivo al medio ambiente y 4) la disminución de los efectos por interrupción laboral a los trabajadores. Los resultados evidencian el compromiso de la UEB, con las políticas y demandas de perfeccionamiento del sector estatal para la actualización del modelo económico y social cubano.

Palabras claves: economía circular; reutilización; revalorización; producción no conforme

Código JEL: M21 Economía de la empresa

Citar como (APA):

Espinosa Rodríguez, V. & Fernández Capote, Y. (2023) Proyecto de economía circular. Experiencias y buenas prácticas de sostenibilidad en la Empresa "CEPIL" de Ciego de Ávila. *Revista Cubana De Finanzas Y Precios*, 7 (1), 46-58. Consultado de http://www.mfp.gob.cu/revista/index.php/RCFP/article/view/06_V7N12023_VERyYFC

ABSTRACT

In contexts of accentuated resource limitations, the application of the circular economy approach is an alternative for developing countries. The difficulties of access to sources of financing for the acquisition of raw materials, supplies and spare parts, place the Cuban industry -and particularly the one dedicated to the transformation of plastic-, in a situation that demands a culture of reuse, revaluation and recycling within their production processes. The present work has the objective of characterizing practices of reuse and revaluation of non-compliant technology and production, from a circular economy project, for the sustainability of the management in the UEB "Fabrica de Cepillos" of the Company "CEPIL" in Ciego de Avila. Use methods and tools such as document analysis, the histogram, the Ishikawa diagram and the checklist using the DELPHI method or expert criteria. In the year 2022, the application of the circular economy project in the aforementioned UEB shows as results: 1) the recovery and implementation of technology that contributes to the production process; 2) the increase in profits from the reuse and revaluation of non-conforming production of brooms and brushes; 3) the reduction of waste emissions from the production process to the environment and 4) the reduction of the effects of work interruption on workers. The results show the commitment of the UEB, with the policies and demands for improvement of the state sector for the updating of the Cuban economic and social model.

Keywords: circular economy; reuse; revaluation; non-conforming production

INTRODUCCIÓN

Cuba, con una economía en vías de desarrollo particularmente bloqueada por la política exterior norteamericana, enfrenta hace décadas un escenario de limitaciones y carencias que se agudizan con la pandemia "COVID-19". En tales circunstancias, el ahorro, reutilización y reciclaje de recursos, junto a la creatividad, invención e innovación de los colectivos laborales, devienen en premisas de una gestión empresarial sostenible.

En este sentido, los documentos fundamentales de la actualización del modelo económico y social cubano¹ (PCC, 2017; 2021) y el modelo utilizado en la gestión de gobierno (Díaz-Canel y Delgado, 2021), reflejan el interés de transformar la empresa estatal mediante la gradual aplicación de la ciencia, la innovación y el concepto de economía circular.

Estudios sobre el sector empresarial, la industria y manufactura cubana (Mañalich y Pérez, 2018; Rondón y Antúnez, 2018; Martínez, 2018; Díaz, 2018; 2019; Delgado, 2019; Tristán et al., 2020; Rodríguez y Núñez, 2021), realzan la necesidad de cambios estructurales y culturales profundos, para avanzar en la concepción de economía circular como factor clave y estratégico de competitividad.

Recientemente, en consejo de innovación nacional fue analizada por el comité de expertos y en presencia del Presidente de la República, compañero Miguel Mario Díaz-Canel Bermúdez, la necesidad de avanzar en la elaboración de la estrategia nacional para la aplicación de economía circular en el país. Lo que apunta a la transversalización de este enfoque en todos los ámbitos de

¹ Conjunto de documentos programáticos que orientan el proceso, entre los que resaltan: "Conceptualización del Modelo Económico Social", "Lineamientos de la Política Económico Social", "Plan Nacional de Desarrollo Económico y Social hasta el 2030". Aprobados en 2017 y actualizados para el nuevo período estratégico en el VIII Congreso del PCC desde 2021.

gestión y la incorporación de la industria cubana del plástico a esta filosofía de finales del siglo pasado.

El término "economía circular" fue utilizado por primera vez en la literatura occidental en 1980 (Pearce y Turner 1990), para describir un sistema cerrado de las interacciones entre economía y medio ambiente. Actualmente se vincula a otros términos como economía verde, economía ecológica, economía funcional, economía basada en los recursos y economía azul, instalados en el mundo académico y político para describir el desarrollo armónico con el medio ambiente y los recursos naturales limitados, asumiendo la sostenibilidad como aspecto central (Paño, 2021).

La economía circular describe la recuperación de los productos que son obtenidos de manera tradicional para reutilizarlos y revalorizarlos ya sea en su mismo valor de uso o en uno alternativo, de manera más sustentable y con una disminución de los costos productivos. La circularidad, implica etapas de ecodiseño, producción/reelaboración, distribución, consumo, reparación/reutilización y reciclaje, diferente a la tradicional linealidad económica de uso, producción, distribución, consumo y desecho de recursos (Antúnez et al., 2021; Piloto y Ruíz, 2022).

Esto explica que se sistematicen modelos de las llamadas "Rs", que pueden oscilar en número según las condiciones de aplicación, desde "4 Rs" (reducir, reutilizar, reparar y reciclar) hasta "9 Rs" o más (reducir, rechazar, recuperar, reciclar, rediseñar, remanufacturar, restaurar, reparar y reutilizar). Sin embargo, lo esencial a este concepto es la incorporación del ecodiseño en cada una de las etapas del proceso productivo, garantizando la reducción de impactos ambientales adversos a lo largo de todo el ciclo de vida del producto o servicio (Piloto y Ruíz, 2022).

Esta particularidad, distingue entre los procesos asociados a la logística inversa (reciclar, reutilizar, revalorizar) y el concepto de economía circular. Siguiendo a Martínez y Porcelli (2018), entre los principios fundamentales de la economía circular se incluyen: 1) preservar y mejorar el capital natural controlando reservas finitas y equilibrando los flujos de recursos renovables, siendo pilares el ecodiseño, la economía funcional y la reducción del derroche; 2) optimizar los rendimientos de los recursos en todo momento tanto en ciclos técnicos como biológicos, lo que implica el uso de las "3 R" refabricar, reacondicionar y reciclar y 3) promover la eficacia de los sistemas detectando y eliminando factores negativos (p.313).

A pesar de las ventajas ambientales, sociales y económicos, no debe alimentarse la falsa ilusión de reutilización ilimitada o "cero residuo". El propio proceso de reciclaje implica una pérdida, pues no todo reciclaje es posible al 100 % y siempre incluye un gasto energético. Tampoco puede asumirse de forma absoluta que las mejoras en la eficiencia de uso de un recurso, siempre lleven a un menor o más racional uso del mismo. La llamada "paradoja de Jevons" -denominada así por su descubridor William Stanley Jevons, y también conocida como efecto rebote-, afirma que el perfeccionamiento tecnológico aumenta la eficiencia, sin embargo puede aumentar el consumo del mismo lejos de disminuirlo. O sea, la introducción de tecnologías con mayor eficiencia puede, a la postre, aumentar el consumo total de energía. (Martínez y Porcelli, 2018; Paño, 2021).

Las empresas comprometidas con una gestión sostenible desde un enfoque de economía circular requieran un ciclo productivo con las siguientes etapas: 1) obtención responsable de materia prima, materiales y otros recursos; 2) diseño de procesos y productos considerando larga utilidad y reutilización; 3) producción reutilizando materiales buscando reducir residuos; 4) distribución considerando un transporte y movimiento que reduzcan contaminación; 5) consumo o uso promoviendo una utilización óptima, educando para que regrese el producto a producción o

reparación; 6) recogida a través de logística inversa para la recuperación de materiales; 7) reciclado o reutilización del producto o sus componentes. (Canossa, 2021).

La industria cubana del plástico y particularmente la Empresa "CEPIL" de Ciego de Ávila, subordinada al Grupo Empresarial de la Industria Ligera (GEMPIL), viene trabajando este concepto durante los últimos años. Actualmente despliega prácticas de gestión comprometidas con la aplicación de economía circular, para alcanzar objetivos de desarrollo sostenible.

Mejorar progresivamente la producción y consumo eficiente de recursos, reducir el impacto ambiental negativo, lograr una gestión ecológica más racional de los productos y desechos a lo largo del ciclo de vida, así como disminuir el nivel de desechos mediante reciclado y reutilización, constituyen objetivos de la Agenda 2030 (Naciones Unidas, 2015), articulados en la práctica de gestión de esta empresa.

No obstante, persisten prácticas de gestión con oportunidades de reutilización, revalorización y reciclaje permanente de la tecnología y las producciones no conformes a requisitos de calidad. De aquí el problema planteado para el proyecto: ¿cómo contribuir a la sostenibilidad de la gestión de la UEB "Fábrica de cepillos" desde un enfoque de economía circular?

El objetivo del presente trabajo es caracterizar prácticas de reutilización y revalorización de tecnología y producción no conforme, desde un proyecto de economía circular, para la sostenibilidad de la gestión en la UEB "Fábrica de Cepillos" de la Empresa "CEPIL", Ciego de Ávila.

Su novedad se fundamenta en la ausencia de antecedentes de proyectos con enfoque de economía circular en esta UEB y su aporte práctico radica en la incorporación del enfoque a las mejoras tecnológicas y productivas en la línea de escobas y cepillos, con posibilidades de ampliarse a otros productos genéricos en esta empresa.

Materiales y métodos.

El diseño del proyecto de economía circular reconoce las indicaciones metodológicas para la actividad de programas y proyectos de ciencia, tecnología e innovación del Ministerio de Ciencia Tecnología y Medio Ambiente-CITMA. (Gómez, et al., 2020).

El proyecto se ha previsto para un período de tres años. Su objetivo es desarrollar una cultura en torno a procesos de reutilización, revalorización, recuperación y reciclaje de tecnología, materias primas y producción no conforme, disminuyendo el material residual de los procesos productivos en la UEB.

Sus ejes fundamentales de actuación incluyen el equipamiento tecnológico, las materias primas y la producción no conforme, donde se concentran las principales oportunidades de reincorporación al proceso productivo y consecuentemente de disminución de desechos al medio ambiente. No obstante, muestra flexibilidad ante la posible incorporación de otros ejes de actuación, que puedan posicionarse con oportunidades de contribución a la sostenibilidad de la gestión en el área.

Su ciclo de implementación reconoce el método de solución de problemas, con sus etapas de identificación de problemáticas y su respectiva recopilación de información, la evaluación de causas y subcausas asociadas, la elaboración de alternativas u oportunidades de solución, la evaluación de estas alternativas, la ejecución de la decisión más factible desde el punto de vista técnico económico, social y ambiental. La consecuente retroalimentación de la efectividad de la decisión asumida, cierra el ciclo y abre el camino hacia la mejora y perfeccionamiento desde la incorporación de la filosofía de calidad.

En este sentido se incorpora el ciclo de la calidad de Deming (planear, hacer, verificar, actuar), lo que permite contar con una retroalimentación y mejora de las acciones desarrolladas en el tiempo, ampliando las capacidades de reutilización, revalorización, recuperación y reciclaje, que fortalecen una cultura respecto a la circularidad y disminución de residuos que se entregan al medio ambiente como consecuencia de los procesos productivos.

Desde este enfoque metodológico se abarcan las diversas áreas del desempeño, identificando las oportunidades de disminución de residuos mediante la reutilización, revalorización, recuperación y reciclaje de tecnología, materias primas y producción no conforme en la UEB.

En cuanto a los recursos materiales, de infraestructura y humanos, la UEB cuenta con lo necesario para conseguir la eficacia en la aplicación del proyecto. Su ejecución se apoya en los propios obreros, especialistas y técnicos, donde descansa el principal capital intelectual de la UEB para el reconocimiento de las oportunidades de aplicación de los conceptos y principios de la economía circular. Se requiere fortalecer el nivel de preparación del personal en torno al tema de economía circular y las herramientas para evaluar oportunidades de reutilización y revalorización. Hasta el momento implica directamente a 10 miembros de la UEB en la realización de actividades de reutilización y revalorización de tecnología y producción no conforme de escobas y cepillos, aunque los beneficios salariales y de disminución de períodos de interrupción abarcan la totalidad de trabajadores.

Entre los métodos y herramientas fundamentales destacan:

La observación participante, con amplio potencial para captar información directa en ámbitos naturales.

El análisis de documentos oficiales, que incluye los manuales y procedimientos tecnológicos junto a los principales registros de la actividad productiva en la UEB. El objetivo de estas es facilitar información relevante sobre las oportunidades de reutilización y revalorización de equipos tecnológicos, productos y materias primas.

El histograma cuyo objetivo es ilustrar las tendencias de comportamiento y aprovechamiento de la tecnología, las materias primas, las producciones no conformes y residuos de los procesos en la UEB.

El diagrama de Ishikawa, soportado durante su etapa de indagación en la tormenta de ideas. Su objetivo fundamental es evaluar causas y subcausas asociadas al comportamiento y aprovechamiento de la tecnología, las materias primas, las producciones no conformes y residuos de los procesos en la UEB.

Por último, la lista de chequeo. Su objetivo es acceder al índice de mérito global de las soluciones presentadas incluyendo criterios de factibilidad. Esta se aplica a un grupo de expertos vinculados a los procesos tecnológicos y productivos de escobas y cepillos en la UEB, por lo que se concreta mediante el denominado método DELPHI o criterio de expertos.

La pre-factibilidad técnico económica de los resultados utiliza el análisis costo beneficio, que correlaciona costos directos e indirectos con el resultado de aplicación para identificar el margen de contribución de las decisiones adoptadas hasta el momento.

DESARROLLO

Entre los resultados más relevantes del año 2022 en cuanto a la recuperación tecnológica, figura el trabajo de innovación con el útil número 25 de la máquina enceradora V-10.

La máquina enceradora V-10, de fabricación Alemana y adquirida desde el año 1984, es una tecnología diseñada para la producción de cepillos industriales, con prestaciones adicionales para la reparación de diferentes surtidos de escobas y cepillos comerciales.

Durante más de una década, el aprovechamiento de su capacidad se ve limitada debido al deterioro y falta de completamiento de este útil. Aunque se mantienen las prestaciones del útil 35 en la reparación de escobas y algunos cepillos, junto al útil 65 en la reparación de escobillones, la ausencia del útil 25 impide a esta máquina reparar una parte importante de cepillos no conformes por falta de motas.

Los 38 años de explotación tornan obsoleta esta tecnología y se dificulta la adquisición de piezas de repuestos. El proveedor emigra a tecnologías de mayores prestaciones dejando de producir estas máquinas enceradoras, sus partes y componentes. Tal situación orienta la posible recuperación del útil 25 a través de la innovación.

El diagrama de Ishikawa (figura 1), permite a los expertos el análisis de causas y subcausas asociadas al deterioro de este útil, concluyendo que:

- ✓ La causa de mayor peso en el deterioro del útil es la relacionada con “máquinas y medios de trabajo”, siendo la “falta de piezas de repuesto” la subcausa más ponderada, seguida de la “obsolescencia tecnológica” y el “bajo aprovechamiento de la capacidad” instalada en dicha máquina.

La ausencia de financiamiento para adquirir un nuevo útil, la obsolescencia de la tecnología, que condiciona la falta de disponibilidad en el mercado y el encarecimiento del costo de estas partes y componentes, dificultan la solución a corto plazo, a continuación ver figura 1.



Figura 1. Resultados del análisis causal mediante diagrama de Ishikawa. Fuente: Elaboración propia.

Ante la necesidad de reparar el útil, se procede a la búsqueda de soluciones innovadoras mediante las fases de diagnóstico, creación, prueba y puesta en marcha.

En la primera fase, el diagnóstico incluyó una búsqueda de todas las piezas existentes del útil, tanto en el almacén de la empresa como en el área de mantenimiento. También se descompuso el útil para identificar el problema que limita su funcionabilidad. En este segundo momento se identifica una pequeña torsión del brazo porta placa y la ausencia de piezas de reposición de la placa guía y lengüeta del útil.

En la fase creativa se buscan piezas similares de mayor tamaño que soporten la adaptación a través de cortes con un disco. Estas piezas, usan el mismo acero que las originales y cumplen el mismo principio de funcionamiento con la diferencia de ser de otro fabricante. Luego se procede a la reducción y adaptación hasta obtener las medidas de las originales. Se monta el brazo porta placa en una prensa para enderezar con la mayor precisión posible y se procede al ensamblaje del útil.

Seguidamente se procede a la fase de pruebas. Con esta se verifica la resistencia y funcionalidad del útil reparado. Incluye varias pruebas tecnológicas con diversos productos para constatar el óptimo desempeño. A partir de la calidad de las reparaciones realizadas a los cepillos falta de motas, se evalúa como correcta la recuperación del útil.

Por último, la puesta en marcha, que incluye el montaje definitivo del útil en la máquina y la incorporación de este al flujo productivo de la UEB.

La valoración de factibilidad técnico económica de la recuperación del útil 25 en la máquina enceradora V-10, incluye el ahorro estimado en 5.000 euros según precio actual en el mercado. También los 14 755. 00 CUP como resultado de la reparación y posterior venta de 936 cepillos de manicura procesados por este útil desde su puesta en marcha en diciembre del 2021 hasta diciembre del 2022.

Otro resultado relevante en el período está relacionado con la reutilización y revalorización de escobas y cepillos aplicando logística inversa.

La logística inversa se encarga de la recuperación y reciclaje de envases, embalajes y residuos, así como de los proceso de retorno de excesos de inventario, devoluciones de cliente, productos obsoletos e inventarios estacionales. Esta práctica de gestión no conseguía una atención intencionada en la UEB, la cual se rescata e impulsa con la aplicación del proyecto de economía circular.

El análisis documentos y registros de la producción no conforme en unidades física (U/F), permite acceder al histograma 2021/2022 develando oportunidades de reutilización y revalorización de estos productos, a continuación ver figura 2.

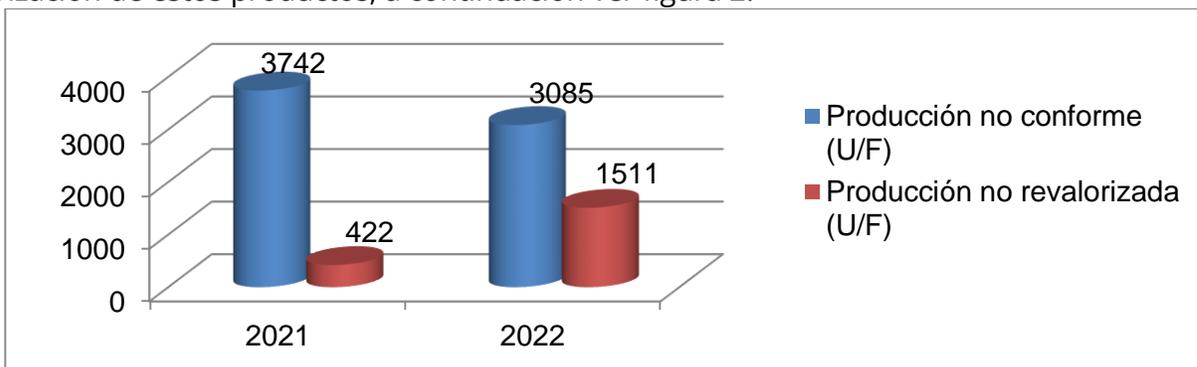


Figura 2. Histograma de producción no conforme en la UEB (2021-2022).

Fuente: Elaboración propia.

El análisis de causas y subcausas, se muestra mediante diagrama de Ishikawa a continuación en la figura 3.

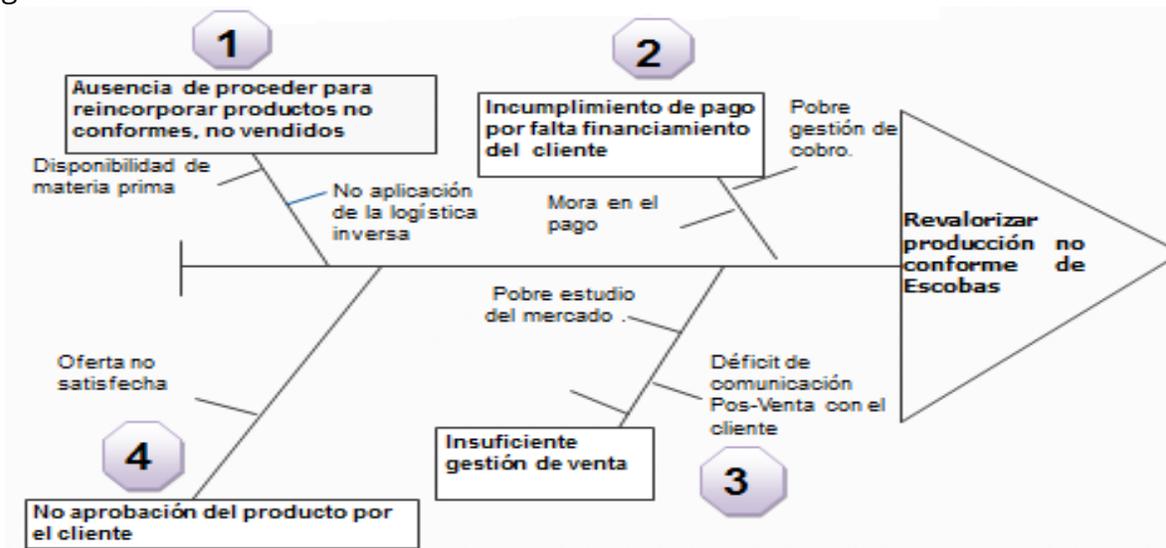


Figura 3. Resultados del Diagrama Ishikawa en análisis de producción no conforme.

Fuente: Elaboración propia.

La ausencia de un procedimiento basado en logística inversa para la reutilización y revalorización de productos no conformes, es la causa de mayor incidencia según la ponderación de los expertos. Ante esta situación se procede a la evaluación de tres alternativas de solución.

Las alternativas de decisión se someten a una lista de chequeo que contempla criterios e indicadores evaluados desde una escala de puntuación que caracteriza el valor y grado de factibilidad por indicador, ver tabla 1:

Tabla 1. Criterios e indicadores de la lista de chequeo.

Criterio	Indicadores	Escala
Factibilidad Técnica	Probabilidad de éxito	9-10 puntos (Muy bueno)
	Posible aplicación futura	
	Efecto medioambiental	
	Tiempo de ejecución	
Factibilidad Comercial	Oportunidad de venta	7-8 puntos (Bueno)
	Posibilidad de distribución	
	Volumen de ventas	
	Mercados abarcados	
Finanzas	Aceptación de precios	5-6 puntos (Medio)
	Inversión de comercialización	
Producción	Tasa interna de rendimiento	3-4 puntos (Malo)
	Nuevos procesos requeridos	
	Costo y fabricación	
	Seguridad en fabricación	
	Valor añadido en la producción	1-2 puntos (Muy malo)

Fuente: Elaboración propia.

Su aplicación permite identificar índice de mérito global o decisión de mayor factibilidad según criterios e indicadores evaluados por la lista de chequeo, ver tabla 2.

Tabla 2. Índices relativos (IMR) y de mérito global (IMG) por proyecto de decisión.

Criterios	Decisión 1			Decisión 2			Decisión 3		
	Recuperación del producto			del Transformar materia prima			en Venta como residuo		
	Valor	act	MR	Valor	act	MR	Valor	act	MR
Técnicos	8	4	0.71	9	0	0.49	23	5	0.61
Comerciales	7	9	0.71	21	2	0.40	4	5	0.34
Financieros	3	8	0.75	9	13	0.45	9	3	0.15
Productivos	35	37	0.88	31	34	0.80	21	30	0.79
ÍMG			7%			4%			8%

Fuente: Elaboración propia.

La base de cálculo utilizada para acceder a los índices es la siguiente:

$$IMR = \frac{\sum(\text{Valor} * \text{Factibilidad})}{\sum(\text{Factibilidad} * 10)}$$

$$IMG = \frac{\sum_{(1-4)} IMR}{4} * 100$$

La alternativa de decisión de mayor índice de mérito global es la reutilización y revalorización del producto no conforme aplicando correcciones y mejoras.

De esta forma se diseña un procedimiento basado en logística inversa para la reutilización y revalorización de productos no conformes en la UEB, que incluye los siguientes pasos:

1. Selección y clasificación de productos no conformes
2. Retirar y clasificar motas y bases para su nuevo montaje.
3. Colocar motas en escobas y cepillos no conformes a revalorizar
4. Plumar, seleccionar y envasar.

El análisis costo beneficio realizado a la decisión una vez practicada durante los meses de julio y agosto/2022, arroja un margen de contribución económica estimado en 41 845.77 CUP, en la tabla 3.

Tabla 3. Resultados del análisis costo-beneficio de aplicación del procedimiento de reutilización y revalorización de producción no conforme de escobas en julio-agosto 2022.

Costo total	Beneficios de la solución	Margen de contribución
3 424 CUP	45 269.77 CUP	41 845.77 CUP

Fuente: Elaboración propia.

El último resultado a presentar es la reutilización de monofilo (PVC 0.43mm) en la producción del cepillo sanitario.

El monofilo (PVC 0.43 mm) es utilizado en la producción de escobas. Siendo este el genérico más producido dentro de la cartera de productos de la UEB, la generación de residuos es considerable comparado con el resto de monofilos empleados en otras producciones.

Tradicionalmente el residuo de monofilo (PVC 0.43 mm) se destina a la venta de cliente interesados en su reutilización o reciclaje, teniendo en cuenta su uso en condiciones de residuo no cumple los requisitos para su reincorporación a la producción de escobas.

La experiencia de uso de este tipo de monofilamento en la producción de cepillos sanitarios y cepillos de lavar con aceptación de los clientes, permite identificar en los 40 kilogramos generados en la UEB durante el primer semestre del 2022, una oportunidad de reutilización dado el déficit de materia prima para la producción de cepillos comerciales.

Comienza así el proceso de estudio que devino en un proceder para la disposición de este monofilamento en la producción de cepillos comerciales. Entre los pasos seguidos figuran:

1. La selección y clasificación del monofilamento residual existente
2. Ajustar las dimensiones mediante corte transversal teniendo en cuenta la mota del cepillo comercial tiene una longitud inferior a la mota de la escoba.
3. Agrupar y conformar mazos.
4. Colocar en la máquina enceradora para la producción de cepillos comerciales.

Al cierre del 2022 se consiguen reutilizar 30 kg de los 40 kg generados como residuo de la producción de escobas. El costo total para colocar este monofilamento en la empresa una vez adquirido en el mercado internacional es de unos 3.24 euros/kg, por lo que la reutilización del mismo tiene un efecto económico por concepto de ahorro estimado en 97.20 euros.

De otro lado, esta reutilización permite la producción de 200 cepillos sanitarios (535-1), destinados a organismos con precios pactados (OPP). El precio de comercialización del producto para estos organismos es de 30.00 CUP por unidad, por lo que genera un ingreso estimado en 6000.00 CUP. El margen de contribución al deducir los costos implicados en la producción de estos cepillos se estima en 3 500.00 CUP.

Desde el punto de vista medioambiental se reduce considerablemente el monofilo residual del proceso de producción de escobas, reincorporándose a la producción de cepillos comerciales y facilitando también en el componente social la disminución de horas de interrupción laboral en la UEB por la falta de materia prima.

CONCLUSIONES

Durante el 2022 el proyecto de economía circular en la UEB "Fábrica de Cepillos", muestra como resultados fundamentales la recuperación del útil 25 de la máquina enceradora V-10, la reutilización y revalorización de producción no conforme de escobas y cepillos, así como la reutilización de monofilamento (PVC 0.43 mm) en la producción de cepillos comerciales.

La metodología de solución de problemas y el ciclo de la calidad de Deming, permiten la identificación de oportunidades de recuperación, reutilización y revalorización de tecnología, productos no conformes y materias primas, con potencialidades para ampliar sus contribuciones técnico-económicas en la UEB.

La contribución económica por la aplicación del proyecto de economía circular en la UEB "Fábrica de Cepillos" durante el 2022 se estima en 60 100. 77 CUP y 5 097.20 euros.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Antúnez, S. A., Díaz, O. E. y Castillo, F. N. (2021). Desarrollo sostenible & economía circular. Un estudio desde la responsabilidad social empresarial. *Revista de Ciencias Jurídicas*, 154: 165-206.
- Canossa, H. (2021). *Economía circular en la visión estratégica y sostenible de las empresas modernas*. *Digital Publisher*, 6 (2):105-117. doi.org/10.33386/593dp.2021.2.463
- Díaz-Canel, M. y Delgado, M. (2021). *Gestión del gobierno orientado a la innovación: Contexto y caracterización del Modelo*. *Revista Universidad y Sociedad*, 13 (1): 6-16. <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/1892/1884>
- Díaz, I. (2018). *La innovación en empresas estatales cubanas: análisis para un debate*. *Economía y Desarrollo*, 159 (1): 166-184.
- _____ (2019). La innovación en Cuba: un análisis de sus factores clave. *Innovar*, 29 (71), 43-54. doi:10.15446/innovar.v29n71.76394.
- Delgado, M. (2019). *Enfoque y métodos para la innovación en la administración pública y empresarial*. *Revista Cubana de Administración Pública y Empresarial-APyE*, III (2):141-153.
- Gómez, T. J., Cruz, D. R. Páez, M. M y González, R. Y. (2020). *Indicaciones metodológicas para la actividad de programas y proyectos de ciencia, tecnología e innovación*. Ministerio de Ciencia Tecnología y Medio Ambiente-CITMA.
- Martínez, I. (2018). *Innovación tecnológica e invenciones laborales en Cuba*. *Revista Chilena de Derecho y Tecnología*, 7 (1):137-154.
- Martínez, N. A. y Porcelli, M. A. (2018). *Estudio sobre la economía circular como una alternativa sustentable frente al ocaso de la economía tradicional (primera parte)*. *LEX*, XVI (22):303-333. <http://dx.doi.org/10.21503/lex.v16i22.1659>
- Mañalich, I. y Pérez, I. (2018). *Industria, competitividad e innovación: desafíos para Cuba*. *Economía y Desarrollo*, 159 (1): 42-60.
- Naciones Unidas. (2015). *Transformar nuestro mundo: la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible*. (A/RES/70/1). Nueva York.
- Paño, P. (2021). *Viabilidad de la economía circular en países no industrializados y su ajuste a una propuesta de economías transformadoras. Un acercamiento al escenario latinoamericano*. *CIRIEC-España*. *Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa*, 101: 289-323. DOI: 10.7203/CIRIEC-E.101.15979.
- PCC-Partido Comunista de Cuba. (2017). *Documentos del 7mo. Congreso del Partido aprobados por el III Pleno del Comité Central del PCC el 18 de mayo de 2017 y respaldados por la Asamblea Nacional del Poder Popular el 1 de junio de 2017. Conceptualización del Modelo Económico y Social Cubano de Desarrollo Socialista. Bases del Plan Nacional de Desarrollo Económico y Social hasta el 2030: Visión de la Nación, Ejes y Sectores*

Estratégicos. Lineamientos de la Política Económica y Social del Partido y la Revolución para el período 2016-2021. (Tabloides I y II). Edición UEB Gráfica, Empresa de Periódicos.

PCC-Partido Comunista de Cuba (2021). *Conceptualización del modelo económico y social cubano de desarrollo socialista y lineamientos de la política económica y social del Partido y la Revolución para el período 2021-2026.* <https://www.pcc.cu/sites/default/files/tesis-resoluciones/202106/CONCEPTUALIZACION%20DEL%20MODELO%20ECONOMICO%20Y%20SOCIAL%20CUBANO%20DE%20DESARROLLO%20SOCIALISTA%20Y%20LINEAMIENTOS%20DE%20LA%20POLITICA%20ECONOMICA%20Y%20SOCIAL%20DEL%20PARTIDO%20Y%20LA%20REVOLUCION%20PARA%20EL%20PERIODO%202021.pdf>

Pearce, D.W, y Turner, R.K. (1990). *Economics of the Natural Resources and the Environment. Harvester Wheatsheaf*, London, UK.

Piloto Ch. R. y Ruíz, A. V. (2022). *Análisis de los desafíos para la implementación de un modelo de economía circular en Cuba.* Revista Observatorio de las Ciencias Sociales en Iberoamérica, 3 (18):191-201. <https://www.eumed.net/es/revistas/ocsi/ocsi-enero-22/modelo-economia>.

Rodríguez A., y Núñez J. (2021). *El Sistema de Ciencia, Tecnología e Innovación y la actualización del modelo de desarrollo económico de Cuba.* Revista Universidad y Sociedad, 13(4), 7-19.

Rondón, J. y Antúnez, A. (2018). *La transferencia tecnológica en el entorno empresarial cubano.* Revista de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas, 48 (129): 417-438.

Tristá, G., Acevedo, J. y Gómez, M. (2020). *La empresa estatal industrial cubana y la actualización del Modelo Económico Cubano.* Ingeniería Industrial, XLI (3):1-15.

DATOS DE LOS AUTORES

VIVIÁN ESPINOSA RODRÍGUEZ

Licenciada en Psicología y Diplomada en Dirección y Gestión Empresarial por la Universidad de Ciego de Ávila. Se desempeña como Directora de UEB “Fábrica de Cepillos” en la Empresa “Cepil” de Ciego de Ávila. En los últimos tres años obtiene nueve publicaciones de artículos en revistas, libros y memorias de eventos. Ha participado en 4 eventos nacionales y tres internacionales.

YURI FERNÁNDEZ CAPOTE

Licenciado en Psicología, Especialista de postgrado en gestión hotelera. Se desempeña como profesor auxiliar en el grupo de preparación y superación de cuadros de la Universidad de Ciego de Ávila. Presta servicios docentes de pregrado a la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales. Es miembro del claustro y tribunal de culminación de estudios del programa de maestría en Dirección y del Diplomado de administración pública y empresarial. Colabora en investigaciones con el Departamento de Psicología de la Universidad Central “Martha Abreu” de las Villas. Ha participado como ponente en Congresos y Convenciones Internacionales de

reconocido prestigio y publica periódicamente en Revistas Indexadas. Ha recibido reconocimientos por su labor profesional y ostenta la “Distinción por la Educación Cubana”.

Conflictos de intereses

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

Contribución de los autores

Análisis formal:	Yuri Fernández Capote.
Conceptualización:	Vivian Espinosa Rodríguez, Yuri Fernández Capote.
Conservación de datos:	Vivian Espinosa Rodríguez.
Redacción - primera redacción:	Yuri Fernández Capote.
Redacción – revisión y edición:	Vivian Espinosa Rodríguez, Yuri Fernández Capote.
Investigación:	Vivian Espinosa Rodríguez, Yuri Fernández Capote.
Metodología:	Yuri Fernández Capote.
Recurso:	Vivian Espinosa Rodríguez.
Supervisión:	Yuri Fernández Capote.
Validación:	Vivian Espinosa Rodríguez, Yuri Fernández Capote.
Visualización:	Yuri Fernández Capote.

Fecha de recepción: 1 de marzo de 2023

Fecha de aceptación: 7 de marzo de 2023

Fecha de publicación: 8 de marzo de 2023

Evaluación del servicio logístico al cliente en una empresa de servicios

Evaluation of the logistic customer service in a service company

LIANA PADRÓN CARMONA

 <http://orcid.org/0000-0002-5749-3569>

Universidad de Pinar del Río. Cuba

icarmona@upr.edu.cu

RESUMEN

Los servicios se han convertido en una fuerza económica altamente dominante donde el principal valor de la logística ha sido poder atender los requerimientos del cliente, al mismo tiempo que mantiene su eficacia en los costos. Es por esto que cualquier estrategia de servicio para ser exitosa debe tener un adecuado diseño del sistema logístico que es el que garantiza la materialización de la adquisición del producto o servicio por parte del cliente, en el lugar y en el momento que lo necesita. Al tener que adaptarse a un entorno económico altamente cambiante el sector no estatal compite también por avalar la factibilidad de su implementación en función del desarrollo socioeconómico de la nación, razón por la cual se pretende con este trabajo mostrar los principales resultados en la cooperativa no agropecuaria Atelier La Moda a partir de la aplicación de un grupo de acciones que contribuyen a mejorar el desempeño del servicio logístico al cliente.

Palabras claves: logística, servicio, cliente, cooperativa

Código JEL: L81 comercio minorista y mayorista; logística; comercio electrónico

Citar como (APA):

Padrón Carmona, L. (2023) Evaluación del servicio logístico al cliente en una empresa de servicios. *Revista Cubana De Finanzas Y Precios*, 7 (1), 59-67. Consultado de http://www.mfp.gob.cu/revista/index.php/RCFP/article/view/07_V7N12023_LPC

ABSTRACT

The services have become a force cheap to run highly dominant where the principal value of logistics has been to be able to cater to the requests of the customer at the same time that maintains his efficacy in costs. The fact that an adequate design of the logistic system that the one that guarantees the materialization of the acquisition of the product or service for part of the customer is must have any strategy on duty to be successful is for this reason, at the place and the moment that he needs it. When having than becoming adapted to a highly dynamic economic environment the sector state-owned no, compete against also to vouch for the feasibility of his implementation which one attempts for with this work showing the principal results in the cooperative interms of socioeconomic development of the nation, reason no agricultural Atelier Fashion as from the application of a group of stock that they contribute to improving the performance of the logistic service to the customer.

Keywords: *logistics, service, customer, cooperative*

INTRODUCCIÓN

En el ámbito de la gestión empresarial ha sido notable el incremento en la atención del servicio al cliente como premisa para que los sistemas productivos respondan a las necesidades de los consumidores, las que cada vez son más diversas e individualizadas. Como resultado el servicio al cliente adquiere una importancia trascendental dado que este, sea una persona o entidad, se ha convertido en la figura más importante con la que interactúan los suministradores, constituyendo el último eslabón de la cadena logística.

Ante la permanente necesidad de perfeccionar el enfoque logístico en la actividad comercial y operativa de las organizaciones se requiere elevar los niveles de satisfacción de los clientes, así como la confiabilidad y calidad del servicio que ofrecen.

Es evidente que para obtener un servicio logístico al cliente eficiente y eficaz implica una comprensión detallada de sus requerimientos y necesidades, estrechándose de esa forma las relaciones empresariales a largo plazo con mayor potencial de crecimiento y rentabilidad.

Lograr estas aspiraciones implica que las empresas trabajen profundamente con los clientes para comprender mejor cómo pudieran utilizar sus propias capacidades y recursos en función de lograr un desempeño logístico competitivo.

En este sentido el sector cooperativo inmerso dentro de los cambios que han ocurrido en el país como parte del proceso de actualización de su modelo económico ha tenido una notable diversificación, consolidándose la creación de cooperativas no agropecuarias en diferentes actividades entre las que destacan el comercio, la gastronomía, los servicios, el transporte, la construcción y la pequeña industria.

Estas nuevas formas de gestión económica más allá de ser consideradas aún como un experimento, tienen la encomienda de mantener el principio de responsabilidad social, junto a su contribución al desarrollo planificado de la economía y al bienestar de sus socios y familiares dentro de la comunidad.

Transitar hacia esa conciencia de toma de decisiones, aportes y apropiación con carácter colectivo requiere en primer lugar la comprensión dentro de la cooperativa de su propia naturaleza, para de esa forma poder emprender procesos de cambios que le permitan generar un alto impacto en sus resultados desde el punto de vista cuantitativo y cualitativo.

En efecto lograr un alto compromiso con la satisfacción de las necesidades de sus socios y clientes demanda de nuevos enfoques que faciliten el desarrollo de esta modalidad empresarial que se basa en una gestión económica con alto compromiso social.

Por tal motivo el incremento en la atención del servicio logístico al cliente a través de la adopción de un enfoque integral de su sistema logístico se ha convertido en un elemento clave dentro de la gestión económica de la cooperativa Atelier <<La Moda>>, consistiendo entonces el propósito de este trabajo en analizar el resultado que ha tenido en dicha organización las aplicaciones prácticas de las diferentes acciones que han impulsado para brindar un servicio que satisfaga los intereses de sus clientes.

Se abordará en un primer acápite algunas cuestiones generales sobre el servicio logístico al cliente, donde se exponen las consideraciones de diferentes autores sobre la temática (Ballou, 2004; Acevedo y Gómez, 2010; Soret Los Santos, 2006; Casanovas & Cuatrecasas, 2007; Cuatrecasas, 2012) y como segundo se presentarán los preceptos básicos que constituyen el eje central en la atención del servicio al cliente en la cooperativa objeto de estudio y los resultados que muestran a partir de adoptar el enfoque logístico en su gestión.

En correspondencia con el objeto de la investigación se empleó el método teórico para posibilitar su interpretación conceptual, donde estuvieron comprendidos los procedimientos de análisis y síntesis sobre los resultados obtenidos, sus relaciones y componentes. Mediante la observación científica se pudo conocer la realidad existente a partir del comportamiento de los diferentes aspectos a evaluar.

La utilización de los recursos de información interna con que cuenta la cooperativa seleccionada para el estudio y otros a los que tiene amplio acceso, permitió ordenar, clasificar y sistematizar su potencial informativo con la finalidad de aumentar sus conocimientos sobre las variables que intervienen en las posibles alternativas de decisión y reducir la incertidumbre en torno a todos los elementos que confluyen en el mercado como sus proveedores, socios y clientes de los bienes y servicios que producen acorde a sus exigencias.

DESARROLLO

Concepciones generales sobre el servicio al cliente

Los servicios están formados básicamente por actos e interacciones que constituyen contactos sociales, por lo cual deben administrarse como intercambios humanos y no como acciones técnicas programadas. En su gran mayoría estos contienen una mezcla de atributos tangibles e intangibles que conforman un paquete de servicios dirigidos a la satisfacción de las necesidades y deseos de los clientes.

No obstante, cualquier estrategia de servicio para ser exitosa precisa tener un adecuado diseño de su sistema logístico como garante de la materialización de la adquisición del producto o servicio por parte del consumidor, en el lugar y en el momento que lo necesita.

En este sentido Ballou (2004) refiere que desde una perspectiva logística el servicio al cliente es el resultado final de todas las actividades o procesos de la cadena de suministros, que generalmente inicia con la solicitud del pedido y finaliza con la entrega del producto final.

Para ser capaces de satisfacer a los clientes las organizaciones deben tener en cuenta aquellos elementos que generan valor en ellos. Sin el estudio de las peculiaridades del mercado al que está enfocada la empresa no podrá existir un desarrollo comercial sostenible ya que, en gran medida, el éxito financiero proviene del aumento de las ventas, y estas a su vez dependen de entender acertadamente sus gustos o preferencias.

En opinión de Acevedo y Gómez (2010) al abordar el servicio al cliente se deben conceptualizar adecuadamente tres aspectos interrelacionados del mismo:

Demanda de servicio: son las características deseadas por el cliente para el servicio que demanda y la disposición y posibilidad del mismo para pagarlo con tales características.

Meta de servicio: son los valores y características relevantes fijadas como objetivo para el conjunto de parámetros que caracterizan el servicio que el proveedor oferta a sus clientes. Esta meta puede ser fijada como única para todos los clientes, diferenciada por tipo de cliente o acordada cliente a cliente.

Nivel de servicio: grado en que se cumple la meta de servicio.

Debe tenerse en cuenta además una variedad de factores como los segmentos del mercado, los cuales no pueden analizarse solo globalmente, pues se hace necesario evaluarlos en sus variados estratos o segmentos debido a que cada uno tiene un comportamiento mediado por diferentes variables como la ubicación geográfica, rama de actividad, sexo, nivel de ingreso y profesional, condiciones de vida y contexto medio ambiental. Para cada segmento debe diseñarse un nivel de servicio específico, no resulta económico generalizar un mismo nivel a todo el mercado.

Otro de los factores es la posición del producto en su ciclo de vida, pues no es el mismo nivel de servicio que se debe ofrecer para un producto cuando está en la fase de lanzamiento que para uno que está en la etapa de madurez.

En último lugar y no menos importante se encuentran los componentes del servicio, los cuales se pueden expresar por el nivel de servicio ofrecido, proporcionado y percibido por el cliente.

El propósito de la empresa debe ser garantizar que no existan diferencias entre el nivel de servicio ofrecido y el percibido por los consumidores. Para ello se sugiere determinar cuáles serían los medidores de mayor peso con miras a su constante mejoramiento, entre los que figuran confianza, flexibilidad, calidad, certeza, exigencia, variedad, características y fiabilidad del producto o servicio, duración del ciclo pedido – entrega, servicio de posventa, costo, disponibilidad, trato y relaciones con el cliente. (Soret Los Santos, 2006; Casanovas & Cuatrecasas, 2007).

La estrategia de servicio requiere ser evaluada en términos de cuánto ingreso reporta a la empresa y cuál es el costo que implica aplicarla para garantizar su viabilidad. El diseño del servicio al cliente lleva implícito tanto el análisis de la organización que lo brinda como el de los clientes que lo recibirán. Al diseñarlo se está en un momento clave para balancear dos objetivos cruciales, aumentar el nivel de servicio y reducir costos, donde el cumplimiento satisfactorio y simultáneo de ambos se resume en un aumento de su valor.

De modo que el diseño del servicio logístico al cliente constituye una síntesis del marco de referencia adoptado por la organización Alonso y Felipe (2014) refieren que los primeros elementos a tener en cuenta para su proyección son la determinación de cuál es la organización que se puede

asumir en la empresa, cuáles son las características de la entidad para brindar el servicio y para quién se trabaja (el cliente). En pos de ello se deben responder las preguntas siguientes:

- a) ¿Qué se ofrece?
- b) ¿Cómo se ofrece?
- c) ¿Quiénes serán los encargados?
- d) ¿Cuáles serán las magnitudes en que se brindará el servicio?
- e) ¿En qué momento y lugar se ofrecerá?
- f) ¿Cuál es el conjunto de recursos que se requieren para brindar el servicio?
- g) ¿Cuáles son las razones que condicionan la realización de cada una de las actividades que acomodan el proceso de servicio al cliente?

Las respuestas anteriores conducirán el diseño del servicio logístico al cliente. Hay que considerar también los costos que supone para la empresa lograr los niveles de servicios deseados. Cuando el diseño del servicio logístico se realice con el menor costo posible, la empresa será más competitiva y tendrá clientes plenamente satisfechos.

Si se tiene en cuenta que el cliente es el foco principal de atención de un negocio y que cada vez es más exigente en cuanto al valor que espera de los productos o servicios ofrecidos, hay que identificar lo más cercano posible sus necesidades, deseos, patrones de costumbre y posibilidades, pues el servicio al cliente constituye uno de los factores determinantes en la obtención de ventajas competitivas, que unido a la eficiencia del diseño y gestión del sistema logístico, puede asegurar la rentabilidad sostenida de la empresa.

Sobre la base de los criterios hasta aquí expuestos la autora coincide con Cuatrecasas (2012) en que el tiempo de ciclo del pedido es el factor más crítico que acompaña las diferentes concepciones que puedan mantener las organizaciones sobre el servicio al cliente. Un repaso al ámbito empresarial les brinda a los usuarios algunas representaciones sobre esta función:

- a) Tiempo que transcurre entre la recepción de un pedido en el almacén suministrador y la salida del envío correspondiente a dicho pedido.
- b) Características de un pedido (tamaño mínimo o límite en los artículos del mismo) que un suministrador está dispuesto a aceptar de un cliente.
- c) La proporción de pedidos que se satisfacen correctamente.
- d) Porcentaje de clientes, o volumen de pedidos, que son entregados dentro de un cierto período de tiempo, desde la recepción del pedido en el almacén suministrador.
- e) Porcentaje de pedidos de clientes que se pueden satisfacer completos, tras recibirse en el almacén.
- f) Proporción de mercancías que llega a manos del cliente en buenas condiciones.
- g) Tiempo que transcurre desde que el cliente emite un pedido, hasta que recibe los artículos solicitados.
- h) La facilidad y flexibilidad para realizar un pedido.

De modo que, el servicio al cliente se puede entender como la integración de todos estos planteamientos, dado que en una organización todos los actores que participan son clientes de los procesos anteriores y a la vez, proveedores de los procesos posteriores.

Desempeño del servicio logístico al cliente. Caso de estudio cooperativa no agropecuaria Atelier "La Moda"

El Atelier "La Moda" fue fundado como una cooperativa de primer grado el 13 de septiembre de 2013 en el municipio San Luis, provincia Pinar del Río, a partir de la integración libre y voluntaria

de sus socias para la satisfacción en común acuerdo de sus necesidades económicas, culturales y sociales; erigida sobre la base del respeto a los principios reconocidos por el movimiento cooperativo internacional, la legislación vigente y a los valores que dicho movimiento promueve.

Las actividades que desarrolla la cooperativa y que constituyen el Objeto Social aprobado para su funcionamiento consisten en:

- a) Servicio de confecciones, arreglos de atelier y sastrería
- b) Alquiler de prendas de vestir y otros que complementen este servicio
- c) Confecciones de ajueres del hogar
- d) Confección de muñequerías, carteras y otros objetos utilitarios
- e) Montaje de cortinas, mantelerías, adornos florales, decoración y otros vinculados a la actividad de los ateliers
- f) Venta de ropa reciclada asociada a los servicios de atelier

A partir de adoptar la nueva forma de gestión no estatal se mantiene su interés y compromiso de apoyar con los programas de desarrollo territorial, contribuyendo a aumentar el grado de satisfacción de la demanda social unido a un elevado nivel de aprovechamiento de sus capacidades y recursos.

Otro elemento de singular importancia es su dualidad como organización económica con elevada finalidad social, la cual debe lograr ser eficiente y competitiva en ambos aspectos, sólo así se conseguirá conjugar la verdadera naturaleza del cooperativismo con el éxito empresarial.

Como la cooperativa es por su propia naturaleza una institución social dentro de sus planes estratégicos se incorporan políticas concretas de ámbito interno y externo que tienen por objeto desarrollar proyectos comunitarios en colaboración con otras entidades del territorio.

Al logro de este compromiso contribuye la adopción del enfoque logístico en su sistema de gestión empresarial, permitiendo dotar a la cooperativa y a sus productos o servicios de atributos que generen satisfacción a los clientes como garante del logro de sus objetivos, imagen y reputación.

Los principales criterios de medidas que constituyen el eslabón de base para la aplicación del enfoque logístico en función de las necesidades y características de la cooperativa son los siguientes:

1. Orientación al cliente
2. Gestión integrada de la cooperativa
3. Control de la calidad
4. Coordinación con clientes y proveedores
5. Control de inventarios
6. Aprovechamiento óptimo del espacio físico
7. Control interno
8. Protección al medio ambiente
9. Sentido de pertenencia con la cooperativa
10. Cumplimiento del compromiso social

Es preciso resaltar además que en el sistema de gestión empresarial de la cooperativa su eje central es la atención del servicio al cliente, donde para lograr obtener una respuesta eficiente se han asumido un grupo de preceptos básicos que se relacionan a continuación:

- a) La prioridad de conocer con precisión quién es el cliente con sus necesidades y deseos, pues la definición del mercado es la primera acción estratégica que debe concretar la empresa.
- b) Cumplir con los ciclos de pedidos para entregar siempre a los clientes lo que piden en la fecha comprometida.
- c) Seguir de cerca con visión futurista la evolución de la competencia y de las necesidades del cliente.
- d) Cumplir con las expectativas del cliente para ofrecer un producto o servicio competitivo.
- e) Estudiar el mercado en sus variados estratos o segmentos, ya que cada uno se comporta mediado por diferentes factores que a su vez repercuten sobre la cooperativa.
- f) Diseñar el producto o servicio más adecuado para los segmentos de mercado que atiende la cooperativa, pues no siempre una fórmula única es capaz de satisfacer a todos.
- g) Lograr la permanencia en el mercado sobre la base de un uso racional de los recursos y capacidades disponibles.
- h) Controlar de forma continua la actuación de la cooperativa en relación con el servicio al cliente.

Dentro de los principales resultados que exhibe la cooperativa en su gestión integral se muestran:

- a) Mayor calidad y fiabilidad del producto final.
- b) Incremento sostenido de las ventas e ingresos obtenidos.
- c) Amplitud de ofertas, como el atelier tradicional, la mantelería, confección de uniformes y muñequería.
- d) La selección de nuevas fuentes de suministro en función de una mejor calidad de los tejidos.
- e) Acortamiento de los tiempos de entrega a los clientes.
- f) Fortalecimiento de las relaciones con los clientes.
- g) Penetración en otros mercados, aunque todavía sigue teniendo un gran peso el sector empresarial estatal, se mantienen en la constante búsqueda de nuevos clientes.
- h) Estudios de mercado y su correspondiente segmentación, como un ejemplo de ello tienen establecido los momentos pico de demanda para las diferentes etapas del año.
- i) Cambios en su estructura organizativa y funcional, es meritorio resaltar que cuentan con una pequeña tienda donde venden sus confecciones.
- j) La presencia en ferias comerciales a nivel municipal, provincial y nacional como las celebradas en Expo-Cuba, Arte en la Rampa y Arte para Mamá.

CONCLUSIONES

- a. El servicio al cliente es una actividad clave dentro del sistema logístico y uno de los principales pilares hacia los que deben orientarse los objetivos empresariales. Definir una filosofía de forma global para la empresa en términos de actitud, organización y

responsabilidades garantiza que los consumidores se sientan satisfechos con su desempeño.

- b. Para establecer una estrategia de servicio al cliente es preciso considerar, analizar y evaluar un conjunto de factores que lo afectan, además de los aspectos relativos a la identificación y posicionamiento de los componentes claves, tales como la segmentación adecuada del mercado.
- c. En el ámbito de la gestión cooperativa el servicio al cliente se puede entender como un término amplio que puede incluir muchos elementos, pues este tipo de empresas son la expresión de un proceso multifuncional donde sus asociados se convierten también en clientes comprometidos a lograr su consolidación económica con una elevada finalidad social.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Acevedo Suárez, José, A.; Gómez Acosta, Marta I. & coautores. (2010). *La logística Moderna en la empresa*. Editorial Félix Varela, La Habana, Cuba. ISBN: 978-959-07-1135-0

Alonso Bobes, Alejandro R. & Felipe Valdés, Pilar M. (2014). *Servicio logístico al cliente en empresas de servicios: Procedimiento para su diseño*. Revista Economía y Desarrollo, Volumen 152 (2), 184-192. Cuatrecasas

Arbós, L. (2012) *Organización de la producción y dirección de operaciones. Capítulo I: Logística Gestión de la cadena de suministros*. Editorial Díaz de Santos, Madrid, España. ISBN: 978-84-9969-349-1

Ballou, Ronald H. (2004). *Logística: Administración de la cadena de suministros*. Quinta edición. Editorial Pearson- Education. México. ISBN: 970-26-0540-7

Casanovas, August & Lluís Cuatrecasas. (2007). *Logística Empresarial: Gestión integral de la información y material en la empresa*. Ediciones Gestión 2000, S. A. Barcelona, España. ISBN: 84-8088-947-0

Soret Los Santos, Ignacio. (2006). *Logística y Marketing para la distribución comercial*. ESIC Editorial. Madrid, España. Tercera edición. 2006. ISBN: 84-7356-439

DATOS DE LOS AUTORES

LIANA PADRÓN CARMONA

Máster en Administración de Empresas. Profesora del Departamento de Economía Global. Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad de Pinar del Río "Hermanos Saíz Montes de Oca". Calle Martí Final 270, Pinar del Río. CP.

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, asume 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: 1 de marzo de 2023

Fecha de aceptación: 7 de marzo de 2023

Fecha de publicación: 8 de marzo de 2023

La reforma fiscal mexicana aplicable a partir de 2014 y su impacto económico

Artículo Original

The Mexican tax reform applicable from 2014 and its economic impact

LUZ MARÍA FARIÁS RUELAS
 <http://orcid.org/0000-0001-7784-4664>
Universidad de Guadalajara. México
luzmariafaria@gmail.com

RESUMEN

La globalización y avance tecnológico han generado la necesidad de incluir las herramientas tecnológicas, en la Administración Tributaria, prueba de ello la reforma fiscal aprobada en octubre 2013. Se incluye de forma obligada la fiscalidad electrónica, desde la emisión del comprobante fiscal, buzón fiscal, la nómina timbrada y se empieza a trabajar la contabilidad electrónica para las personas jurídicas. Todos estos cambios, se analizan tomando en consideración las teorías económicas y se identifica que representan un impacto económico en los pequeños y medianos contribuyentes, al verse obligados en adquirir un recurso tecnológico, que en muchos de los casos no pueden cubrir con los ingresos actuales. Adicional a ello, el impacto de la pandemia COVID-19 ha potenciado el uso de la tecnología.

Palabras claves: fiscalidad electrónica, administración tributaria, teorías económicas, comodidad tributaria, conexión electrónica, reforma fiscal, impacto económico.

Código JEL: P41 Otros Sistemas Económicos: Planificación, Coordinación, y Reforma

Citar como (APA):

Fariás Ruelas, L. M. & Otros. (2023) La reforma fiscal mexicana aplicable a partir de 2014 y su impacto económico. *Revista Cubana De Finanzas Y Precios*, 7 (1), 68-76. Consultado de http://www.mfp.gob.cu/revista/index.php/RCFP/article/view/08_V7N12023_LMFR

ABSTRACT

Globalization and technological progress have generated the need to include technological tools in the Tax Administration, proof of this is the tax reform approved in October 2013. Electronic taxation is mandatory, from the issuance of the tax receipt, tax mailbox, the stamped payroll and electronic accounting for legal entities begins to work. All these changes are analyzed taking into account economic theories and it is identified that they represent an economic impact on small and medium taxpayers, as they are forced to acquire a technological resource, which in many cases cannot be covered with current income. In addition to this, the impact of the COVID-19 pandemic has boosted the use of technology.

Keywords: *electronic taxation, tax administration, economic theories, tax convenience, electronic connection, tax reform, economic impact*

INTRODUCCIÓN

En septiembre de 2013 el Ejecutivo Federal, Enrique Peña Nieto (EPN) presentó la iniciativa de reforma fiscal aplicable para el año 2014, es de considerarse que en el ámbito económico no se puede decir que la reforma fiscal obedece a una corriente económica en particular, más bien obedece a una combinación de éstas; presenta cambios importantes en materia de reducción de impuestos, eliminando el Impuesto Empresarial a Tasa Única (IETU), la implementación de las herramientas electrónicas en la Administración Tributaria (AT), de forma coordinada, que permitiera realizar las compulsas de manera automatizada.

En octubre del mismo año, el Congreso de la Unión aprobó el paquete fiscal presentado por EPN, lo trascendental no fue el hecho de abrogar el IETU, ni de desaparecer dos regímenes fiscales como el de Pequeños Contribuyentes (REPECOS) y el Régimen Intermedio. El aspecto de mayor importancia en la reforma fiscal para el 2014, es y ha sido la inclusión de las herramientas tecnológicas en el ámbito fiscal.

Desde el año 1990 se han ido incluyendo de forma paulatina las herramientas tecnológicas, partiendo desde el uso de los equipos de cómputo en la generación de la base de datos para el padrón fiscal del Registro Federal de Contribuyentes (RFC), mismo que cada día se perfecciona en la identificación de cada contribuyente en México.

Con el paso del tiempo, se fue implementado el uso de la tecnología para el cumplimiento de las obligaciones fiscales, tal es el caso de la presentación de las declaraciones anuales y pagos provisionales, hoy día la única forma de cumplir con las obligaciones fiscales relativas a la información que todo contribuyente debe proporcionar a través de programas generados por el Servicio de Administración Tributaria, cerrando el círculo con las obligaciones que se establecen en la reforma fiscal para el 2014; la única forma de emitir comprobantes fiscales es mediante el uso de una Firma Electrónica Avanzada (FIEL) que deben generar los contribuyentes, para efectos de estar plenamente identificados en la versión electrónica, con ello el Contribuyente puede cumplir con la emisión de sus Facturas Electrónicas (FE), proporcionando información de forma inmediata a la AT. Sin embargo, el impacto económico que representa para los contribuyentes que inician operaciones o que simplemente se les considera como microempresas, puede llegar a ser elevado.

Es de tomarse en consideración, que, para el grueso de los Contribuyentes, no existe el mundo de la tecnología, por tratarse de adultos mayores. Si se suma a la reforma fiscal, la Ley para la Prevención e Identificación de Operaciones con Recursos de Procedencia Ilícita (Ley PIORPI) y su relación con el Sistema Financiero, el resultado para los Contribuyentes ha sido un efecto de reducción en sus flujos monetarios y por consecuencia falta de confianza con bajo nivel de inversión.

DESARROLLO

La reforma fiscal 2014, presentada el 8 de septiembre de 2013, presentó aspectos directamente relacionados con fenómenos económicos de alto impacto para México. Fenómenos económicos, que, de acuerdo a la exposición de motivos de la iniciativa, tenían como fin único incentivar la inversión económica, mejorar los salarios e impulsar los sectores económicos de México.

La Economía, como ciencia, descansa en leyes a las que denominamos circunstancias, las causas y efectos que acontecen con la conducta del hombre. (Domínguez, S., 2007, pág 29)

De las definiciones anteriores, se desprende la importancia de observar las circunstancias, causas y efectos, que para el caso de la reforma fiscal aplicada en 2014 en México, se han presentado. Con el propósito de hacer un análisis de la Reforma Fiscal 2014, desde la teoría económica, se presentan las siguientes teorías económicas: 1. Neoclásica, 2. Keynesiana, y 3. Kaleckiana.

Teoría Neoclásica

Desarrollada por el conjunto de economistas, en la segunda mitad del siglo XIX, quienes complementan, profundizan y hacen más general la teoría económica, al establecer el concepto de utilidad marginal. Concepto que permitió comprender mejor el proceso de intercambio, así como la forma en que realizan sus elecciones económicas los consumidores y productores; es decir, el modo en que se determinan los precios en el mercado. La escuela neoclásica se distingue por su enfoque económico basado en el análisis marginalista y el equilibrio de oferta y demanda. (García, E. y otros, 2010, pág 8)

Fomenta: los mercados competitivos, agentes maximizadores, expectativas racionales, equilibrio de mercado, vaciado de mercado, pleno empleo, plena flexibilidad de precios, tasa natural de desempleo, la inversión se da hasta el punto en que la tasa de retorno de la inversión se iguale a la tasa de interés, el consumo depende de la tasa de interés.

Teoría Keynesiana

Su principal aportación es el principio de la demanda efectiva. Con base en ese principio, Keynes concluye que el nivel de empleo y producción es determinado por la magnitud de la demanda agregada y que el Estado puede actuar sobre ésta por medio de instrumentos monetarios y fiscales a fin de alcanzar determinados objetivos de empleo y producción. (García, E. y otros, 2010, pág 14)

Keynes postula que el salario crece en estrecha relación con la demanda agregada, toda vez que si los trabajadores cuentan con su salario, podrán entonces consumir.

El impuesto tiene un efecto contractivo en el consumo, pero puede ser compensado por el efecto expansivo del Gasto público. (Ampudia, N., 2013, pág 22)

Luego entonces, la teoría Keynesiana tiende a gravar el consumo, básicamente los impuestos indirectos; no siendo así con la teoría neoclásica que tiende a agravar el ingreso, mediante los impuestos directos.

Teoría Kaleckiana

"Kalecki reúne la rara condición de estar en el cruce de dos de las tradiciones teóricas más ricas de nuestra disciplina: a la vez que es un neoricardiano - y, también, un neomarxista -, en el sentido en que incorpora al núcleo de su análisis el problema de la distribución del ingreso entre las diferentes clases sociales, recupera la importancia otorgada por Malthus a la demanda en el crecimiento económico y llega a anticipar a Keynes en el "descubrimiento" del concepto moderno de demanda efectiva." (Hounie, A, 2012, pág 2)

La demanda agregada determina el límite a la producción nacional y al empleo, no necesariamente la cantidad y calidad de los factores productivos con los que cuenta un país.

Es precisamente en este punto de la producción, la generación de demanda agregada y determinación de la ganancia marginal, en el que podemos referirnos a los aspectos relativos a la implementación de las herramientas tecnológicas para la eficacia de la Administración Tributaria y del propio Contribuyente.

El uso obligado de los Comprobantes Fiscales Digitales por Internet (CFDI) según el artículo 29 del código federal fiscal vigente, establece de forma directa una erogación que para los pequeños y microempresarios no se tenía contemplado.

El ingreso nacional es la suma de las ganancias brutas y el total de salarios. Para el caso del uso de la tecnología en el ámbito fiscal, el ingreso nacional se ha visto mermado, toda vez que en el tiempo transcurrido del ejercicio fiscal desde el primer día de enero y hasta el mes de mayo 2014, se presentó el fenómeno de la falta de capacidad tecnológica por parte de los servidores del Servicio de Administración Tributaria (SAT), situación que empeoró durante el periodo de pandemia COVID-19, para poder brindar la posibilidad a la totalidad de contribuyentes que requieren cumplir con sus nuevas obligaciones fiscales electrónicas. El resultado del ingreso de un número mayor, cada día, de contribuyentes a la plataforma del SAT, está provocando que no se puede trabajar de forma correcta en la presentación de obligaciones fiscales, por lo que la recaudación, no se realiza según las proyecciones de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.

La Ley del Impuesto Sobre la Renta (LISR), establece la desaparición de los regímenes de Pequeños Contribuyentes (REPECOS) y del Régimen Intermedio de las Personas Físicas con Actividades Empresariales, de acuerdo a lo señalado en el Título IV de la LISR los contribuyentes que hasta el año 2013 venían tributando bajo esos dos regímenes fiscales, pasan a ser contribuyentes del régimen de Incorporación Fiscal (RIF). Régimen fiscal que a partir del año 2022 tiende a desaparecer, para ingresar el Régimen Simplificado de Confianza.

Lo característico de estos cambios, es que sólo podrán tributar los contribuyentes que cumplan con la emisión de comprobantes fiscales digitales por internet y que se apeguen a todas las reglas digitales en materia tributaria, para lo cual se deberá de obtener la eFirma, otra obligación para poder tributar en el RIF fue generar los pagos de nómina a los trabajadores mediante transferencias bancarias y el timbrado del recibo de nómina de cada trabajador. Obligación fiscal que para los pequeños contribuyentes que cuentan con uno o dos trabajadores, representa una

carga excesiva administrativa. Por lo que han requerido, asesoría profesional para poder cumplir con su obligación fiscal de timbrado de nómina.

Una obligación derivada de la nueva disposición fiscal artículo 27 fracción V de la LISR, de pago a los trabajadores mediante transferencia electrónica, es la apertura obligada de cuenta bancaria, que tenga servicio de banca por internet, o la expedición de cheques.

Si bien existe publicada la regla miscelánea I.2.7.5.3 y I.3.3.1.17 que establecen la facilidad de realizar el timbrado de la nómina de manera desfasada, así como establece la posibilidad de realizar el pago en efectivo, siempre y cuando se realice el timbrado de los recibos de nómina. También existe la certeza de que todo contribuyente que tenga trabajadores así sea sólo uno, deberá adquirir un equipo de cómputo e internet, para cumplir con sus nuevas obligaciones fiscales.

Estas medidas de fiscalidad electrónica provocan un efecto entre los empresarios de conservación de capital, falta de inversión, bajo nivel productivo, reducción de empleos y como resultado, disminución en el nivel de recaudación.

Los capitalistas deciden cuánto gastar en bienes de inversión y de consumo, no cuánto ganar.

La Ley PIORPI establece como principal fin, el prevenir actividades ilícitas y tener plenamente identificadas las actividades vulnerables, es decir, actividades que por sí solas obtienen ingresos, que es complejo identificar el origen de estos. Básicamente, estamos hablando de actividades con público en general y de forma obligada reciben el pago en efectivo, por la prestación de sus servicios u otorgamiento de productos.

Este tipo de actividades, son las que realizan los pequeños o micro contribuyentes-empresarios, pues siempre serán por montos menores a \$2,000.00 según los requisitos de deducibilidad, establecidos por la LISR.

Es el gasto agregado de los capitalistas lo que determina el monto agregado de ganancias brutas. Por lo que, con las nuevas obligaciones, derivadas del manejo de dinero en efectivo, como la declaración de los datos que identifiquen de forma plena a la persona que realiza pagos en efectivo, ha desincentivado la inversión y reducido el gasto de los contribuyentes.

Tanto para Kalecki como para Keynes, los impuestos al ingreso redistribuyen el ingreso, al igual que el gasto público deficitario, favoreciendo el consumo de la población eliminando la capacidad ociosa en la economía, siempre y cuando no haya limitaciones impuestas por el sector externo.

Ello favorece el crecimiento económico y la generación de empleo, ingresos y ahorro.

Los impuestos al ingreso, al capital y al gasto siempre generan desconfianza en los altos círculos de negocios, aún y a pesar de que elevaría la producción, el poder adquisitivo de los trabajadores y por ende las ventas y las ganancias. (Ampudia, N., 2013, pág 33-37)

Después de haber analizado las tres teorías económicas, podemos retomar la reforma fiscal para 2014.

Las reformas de mayor relevancia son:

Incrementar la tasa en la zona fronteriza, para dejar una misma tasa a nivel país. Situación que no funcionó y se regresó a la diferenciación de tasas.

El principal argumento para el incremento de la tasa en la zona fronteriza, conforme a la exposición de motivos, se deriva por:

El bajo potencial recaudatorio del IVA en México se explica fundamentalmente por la aplicación de diversos regímenes especiales como lo son la tasa del 0% a un amplio número de bienes y servicios, así como la aplicación de una tasa reducida en la región fronteriza. Estas tasas, además de erosionar la base gravable dificultan su administración, ya que dan lugar a un gran número de solicitudes de devolución, las cuales demandan de parte de la administración tributaria importantes recursos, tanto materiales como humanos, para revisar la veracidad de la información, documentación y operaciones reportadas en dichas solicitudes.

Durante más de 30 años de aplicación en nuestro país del IVA se han realizado reformas que han erosionado sensiblemente su base gravable, de tal forma que la proporción del consumo gravado paso de 72% a 54% de 1980 a 2013; lo que implica una disminución de 18 puntos porcentuales.

Cabe destacar que del subsidio implícito que se deriva de los regímenes especiales en el IVA, solo el 2.8% lo obtiene el 10% de las familias de menores ingresos del país, mientras que el 10% de las familias con mayores ingresos percibe el 21.1%, es decir 7.5 veces mayores recursos que los que reciben las familias de menores ingresos. (México, 2013, Decreto Misceláneo Definitivo)

Analizando los argumentos y las teorías, podemos decir que la política fiscal aplicada en la decisión de incrementar la tasa es meramente neoclásica, toda vez que pretende gravar en mayor cantidad el consumo. Finalmente, como los neoclásicos establecen, el consumidor o gobernados, tendrán que realizar compras, por lo que de esta forma se aplica la tasa mayor o en los productos que no estaban gravados, para incrementar el tributo.

En todo caso, tendríamos que la distribución del ingreso obtenido por gravar el consumo se aplica para impulsar a las familias de menor ingreso. Sin embargo, la realidad muestra otra cosa, toda vez que una familia con ingreso mínimo no tiene la misma capacidad de adquirir productos que una familia de ingresos bastos. En las familias del primer decil, la totalidad de su ingreso lo destina para adquirir productos para su alimentación y vestido indispensable, no siendo de esta forma con las familias del IX y X decil, que sólo una parte de su ingreso lo destinan para adquirir productos alimenticios.

Con ello se puede observar que el impuesto es de mayor impacto para las familias de bajos ingresos.

Dentro de la corriente Neoclásica, como se mencionó el principal propósito es incentivar los mercados, para contraer los precios.

Tratándose de impuestos directos, en la reforma fiscal 2014, se establece gravar el capital de las empresas, mediante un impuesto especial. Esta reforma tiene tintes de la teoría Kaleckiana, por el hecho de buscar recaudar un impuesto de empresas extranjeras por la maquila, que no tributan, hoy día cuentan con beneficios que les exenta del pago del impuesto. De igual forma, se grava a las empresas mineras, con el fin de generar proyectos para destinar parte del ingreso obtenido al medio ambiente y comunidades cercanas a las minas.

En dichas acciones, se observa la teoría Kaleckiana, al pretender distribuir la riqueza entre las distintas clases sociales. Es indispensable esperar el transcurso del tiempo, para poder identificar el fin último de los recursos obtenidos por el impuesto establecido a la industria minera, o en su caso el resultado de los amparos presentados, para efectos de eliminar el impuesto minero.

La teoría Keynesiana, busca mantener un equilibrio entre el empleo y la producción. Para tal efecto observamos que dentro de la reforma, se propone un seguro de desempleo, con el propósito de mejorar la economía de los trabajadores, principalmente en tiempos de crisis. Es decir, que se

está buscando conservar algo de equilibrio entre el empleo y la demanda. Si el consumidor no cuenta con recursos, no podrá consumir lo que afecta directamente la producción y con ello empeoraría el empleo.

Por otro lado, el incremento en las tasas impositivas para el sector asalariado, personas físicas que obtengan ingresos mayores a \$ 1, 000,000.00 de pesos, es contraria a la política de equilibrio económico de los trabajadores. El consideran un nivel de ingresos altos, podría pretenden distribuir la riqueza, recaudando para complementar el gasto público, regresando ese ingreso mediante servicios, de los que se beneficia la sociedad en general. Cayendo en la teoría Kaleckiana.

Por último y no necesariamente la totalidad de los aspectos relevantes, de la reforma fiscal; es la implementación del buzón tributario cuyo propósito es mantener a la Administración Tributaria en comunicación continua con los Contribuyentes.

El buzón tributario tiene su origen obligatorio en el código fiscal de la federación, en su artículo 134 párrafo primero fracción I, mismo que establece las notificaciones electrónicas. El buzón tributario genera cargas tributarias, de revisión continua de un correo electrónico, mediante el cual la Administración Tributaria podrá realizar las notificaciones de todo tipo de documento emitido para el contribuyente. Tenemos que regresar al punto en donde, es obligado contar con un equipo de cómputo, para estar revisando las comunicaciones que la Administración Tributaria tenga por notificar.

En conclusión, tenemos que en la propuesta de reforma fiscal, presentaba una mezcla de teorías, sin tener una corriente económica predominante. Estamos ante el fenómeno de un híbrido que resultó en perjuicio del pueblo mexicano, toda vez que se está gravando el capital, lo que de antemano ha representado el inicio del nivel de desempleo actual, sumando a ello las cargas económicas por adquirir tecnología para el cumplimiento de las obligaciones fiscales, el seguro de desempleo y la pensión universal, quedamos ante un mayor impacto económico, que lejos de impulsar la economía, ha provocado una recesión mayor.

CONCLUSIONES

México requería de reformas fiscales, que le permitiesen impulsar la economía, hacer eficiente la Administración Tributaria, generar empleos, incentivar la inversión extranjera, generar confianza en los consumidores, sin embargo la combinación de reformas, fiscales, financieras, y la implementación del modelo de fiscalidad electrónica, no han sido del todo favorables, para impulsar la economía.

El impacto económico sufrido por los pequeños y micro contribuyentes- empresarios se ha visto reflejado en el cierre de los tendejones, misceláneas, el cierre de los contribuyentes que generaban el mercado del autoempleo.

Es necesario hacer eficiente la Administración Tributaria, pero más necesario es establecer estrategias y programas de implementación de las herramientas tecnológicas, que permitan a los contribuyentes cumplir con sus obligaciones tributarias, sin provocarles cargas económicas excesivas.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Ampudia, N. (2013) *Política Fiscal en Teoría. Universidad de Guadalajara*, Centro Universitario de Ciencias Económico Administrativas, Doctorado en Estudios Fiscales, Curso de Política Fiscal ciclo escolar 2013 B.
- Código Fiscal Federal México (2014) *Multi Agenda Fiscal*. Editorial ISEF.
- Vigente Domínguez, S. (2007) *Teoría económica*. Editorial Porrúa. México
- García, E. y otros (2010) *Historia del pensamiento económico en México y su impacto en CEMEX*. Instituto Politécnico Nacional, Escuela Superior de Comercio y Administración, Unidad Santo Tomás, Semanario la Globalización de los Mercados y el Comercio Internacional. México
- México (2013) Decreto Misceláneo Definitivo 2014, 8 septiembre 2013, publicado en <http://reformahacendaria.gob.mx/>
- (2013) Proyecto Reformas ISR 2014, 8 septiembre 2013, publicado en <http://reformahacendaria.gob.mx/>
- (2013) Reforma SSU 2014, 8 septiembre 2013, publicado en <http://reformahacendaria.gob.mx/>
- Hounie, A. (2012) *El desarrollo desde dentro. Fundamentos Kaleckianos de una estrategia de crecimiento impulsado por el empleo*. Recuperado de http://www.ccee.edu.uy/ensenian/catcrecydes/materiales_archivos/2012-09-05_KaleckiFundamentos-SEP-ANPEC.pdf

DATOS DE LOS AUTORES

LUZ MARÍA FARÍA RUELAS

Licenciada en Contaduría Pública, Maestra en Finanzas y Doctora en Estudios Fiscales con Orientación en Gestión e Intermediación, por la Universidad de Guadalajara; Licenciada en Derecho por la Universidad del Valle de México y Master Business Administration por la University of Phoenix. Ha sido Profesora de Licenciatura y Maestría, actualmente colabora como Coordinadora General Operativa en la Biblioteca Pública del Estado de Jalisco “Juan José Arreola”; fungió como Administradora y Coordinadora de la Procuraduría de Desarrollo Urbano, en el Gobierno del Estado de Jalisco. Ha dirigido tesis a nivel licenciatura, participante en congresos a nivel internacional, en países como España, Perú, Costa Rica, Panamá y Cuba.

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, asume 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: 1 de marzo de 2023

Fecha de aceptación: 7 de marzo de 2023

Fecha de publicación: 8 de marzo de 2023

Hoja de ruta para revalorizar la ruralidad a través comportamiento de dinámica demográfica

Roadmap to revalue rurality through behavior of demographic dynamics

ZOILA MADIÚ QUIROGA GÓMEZ
 <http://orcid.org/0000-0002-1910-9626>
Universidad de Camagüey. Cuba
zoila.quiroga@reduc.edu.cu

RESUMEN

Aprovechar las potencialidades y oportunidades existentes para transitar hacia el cambio tecnológico, desde la innovación de los procesos productivos en las actividades agrícolas y agropecuarias; diversificar la actividad económica, fortalecer los servicios sociales y asegurar la articulación intermunicipal, creando cadenas productivas que cierren ciclos; reconstruir los patrones identitarios y culturales de lo rural, de acuerdo con las características de cada región, rescatando tradiciones, valores; así como promover la competitividad socioeconómica de las zonas rurales para que se conviertan en espacios de oportunidad para la población, son algunas de las líneas de trabajo propuesta en la hoja de ruta revalorizar la ruralidad teniendo en cuenta el comportamiento de la dinámica demográfica como parte de la caracterización socio demográfica en el diseño y gestión de las estrategias de desarrollo.

Palabras claves: revalorizar la ruralidad, dinámica demográfica, estrategias de desarrollo

Código JEL: J00 Economía de trabajo y Demográfica: General

Citar como (APA):

Quiroga Gómez, Z. M. & Otros. (2023) Hoja de ruta para revalorizar la ruralidad a través comportamiento de la dinámica demográfica. *Revista Cubana De Finanzas Y Precios*, 7 (1), 77-88. Consultado de http://www.mfp.gob.cu/revista/index.php/RCFP/article/view/09_V7N12023_ZMQG

ABSTRACT

Take advantage of the existing potentialities and opportunities to move towards technological change, from the innovation of productive processes in agricultural and agricultural activities; diversify economic activity, strengthen social services and ensure inter-municipal articulation, creating productive chains that close cycles; reconstruct the identity and cultural patterns of the rural, according to the characteristics of each region, rescuing traditions, values; as well as promoting the socioeconomic competitiveness of rural areas so that they become spaces of opportunity for the population, are some of the lines of work proposed in the roadmap to revalue rurality taking into account the behavior of demographic dynamics as part of sociodemographic characterization in the design and management of development strategies.

Keywords: *revaluing rurality, demographic dynamics, development strategies*

INTRODUCCIÓN

Los cambios en la agenda de los estudios rurales en Cuba en los últimos cincuenta años han tenido como telón de fondo los trascendentales cambios ocurridos en la sociedad cubana desde inicio de los años sesenta. Predominan en una primera etapa los estudios relacionados con la Reforma agraria, desde la perspectiva de la economía política más que desde la sociología. Vendrían luego a ocupar un espacio los temas relacionados con el cooperativismo y con la estructura interna del campesinado y los trabajadores rurales, junto a estudios de comunidades desde una perspectiva sociodemográfica. No es hasta finales de los ochenta que comienza un marcado interés por los crecientes procesos migratorios campo-ciudad y la "descampesinización" que se derivan del modelo de desarrollo adoptado.

Por otra parte, Cuba es un país que se caracteriza por describir un comportamiento demográfico que revela atributos similares a los de países desarrollados y caracterizado por una marcada homogeneidad en todo el territorio nacional. No obstante, cada vez más resulta imprescindible la comprensión del funcionamiento del espacio y, como aspecto relevante, su diferenciación. Un ejemplo lo constituye las clásicas diferencias entre lo urbano y lo rural, fuente de disparidades tradicionales, especialmente en cuanto a características de la población.

Los comportamientos cuantitativos de la población que vive en las zonas rurales se consideran como un indicador de heterogeneidad importante y, con frecuencia, se presentan en estas dinámicas demográficas con saldos migratorios y tasas de crecimiento poblacional negativas.

Partiendo de los elementos identificados como antecedentes de esta investigación, en específico las tendencias observadas de decrecimiento de la población rural camagüeyana y las referencias más recientes a una cierta y aparente recuperación, podría esperarse un panorama diferente al tradicional. Esta nueva situación estaría condicionada por las transformaciones socio-económicas que se han producido en los últimos años, las cuales pueden estar ocasionando cambios en el comportamiento de algunas variables cuantitativas relacionadas a la población rural.

Las políticas implementadas sobre el sector rural a la luz de la actualización del modelo económico y social cubano tuvieron un efecto en la configuración de las desigualdades sociales. La autora considera que, en su base, mantienen la vocación humanista y el enfoque de justicia social diseñado desde el Triunfo de la Revolución cubana. No es menos cierto que la población rural fue

y continúa siendo una de las más beneficiadas por las políticas implementadas desde 1959. Sin embargo, la actualidad muestra una realidad que tensiona el acceso a condiciones de bienestar de determinados grupos sociales, al tiempo que genera oportunidades de desarrollo, que no son aprovechadas en su totalidad por los de mayor vulnerabilidad.

Objetivo del trabajo.

Propuesta en la hoja de ruta para revalorizar la ruralidad teniendo en cuenta el comportamiento de la dinámica demográfica como parte de la caracterización socio demográfica en el diseño y gestión de las estrategias de desarrollo.

Materiales y métodos.

Se emplea el método dialectico-materialista, apoyado en el análisis y la síntesis, el análisis lógico e histórico en el análisis de la relación población-desarrollo, así como en la inducción y la deducción para la comprensión de la dinámica poblacional. De manera sintética en la investigación son utilizados métodos estadísticos, de estadística espacial y geoprocetamiento para la obtención. Énfasis especial se hace al utilizar a los Sistemas de Información Geográfica, en conjunto con otras herramientas, permitieron aplicar guía metodológica para el análisis de la dinámica poblacional y la prospectiva estratégica.

La fuente de información fundamental se encuentra en las numerosas publicaciones de la Oficina Nacional de Estadísticas, anuarios demográficos, Interfaces y en las Proyecciones de la Población 2015 - 2050 cubana Como complemento, También se utilizó la información del Censo de Población y Viviendas, 2002 y 2012 en su Nomenclador nacional de asentamientos humanos de la Provincia de Camagüey.

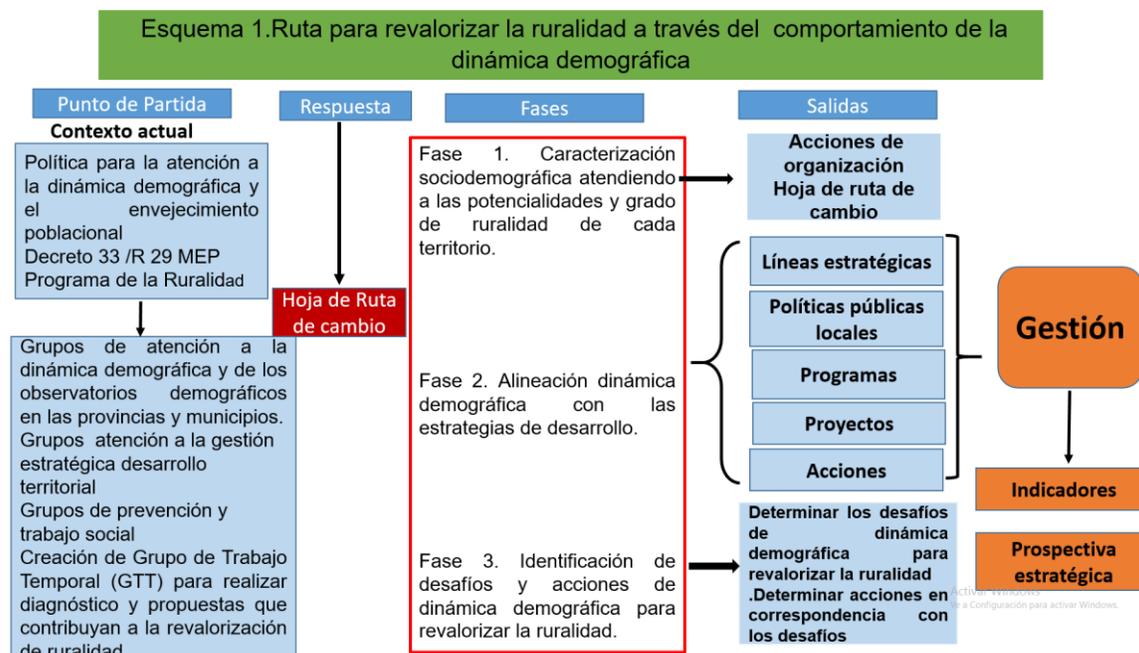
DESARROLLO

La aproximación al estudio de revalorizar la ruralidad se asume a partir de la propuesta de una hoja ruta para el cambio que toma en cuenta comportamiento de la dinámica demográfica como parte de la caracterización socio demográfica en el diseño y gestión de las estrategias de desarrollo, esta alineación nos brinda una alternativa viable para trazado de líneas estratégicas, políticas públicas locales, programas y proyectos que van a tener un reflejo en los planes de la economía y del presupuesto, para desarrollar acciones que tomen en cuenta las dinámicas rurales, permitiendo la elaboración de indicadores y el uso de la prospectiva estratégico .

La presente hoja de ruta para el cambio se propone los siguientes objetivos:

1. Analizar el estado actual y perspectiva de la dinámica demográfica a partir de las potencialidades y grado de ruralidad de cada territorio.
2. Ofrecer elementos metodológicos para la revalorización de la ruralidad en la planificación territorial para gestión de las interrelaciones entre la diversidad de planes y estrategias del municipio.
3. Alinear el comportamiento de la dinámica demográfica con las estrategias de desarrollo para potenciar proyectos de desarrollo local.
4. Tomar en consideración los desafíos de dinámica poblacional en el marco de las competencias del municipio para la toma de decisiones en el proceso de revalorizar la ruralidad.

Se han considerado en la hoja de ruta de cambio para revalorizar la ruralidad el siguiente esquema 1. La Hoja de ruta para el cambio tiene tres fases que serán explicadas a continuación.



Esquema 1. Hoja de ruta de cambio para revalorizar la ruralidad

Fase 1. Caracterización sociodemográfica atendiendo a las potencialidades, desequilibrios y grado de ruralidad de cada territorio.

Esta fase tiene como propósito delimitar las acciones de organización a desarrollar por el Grupo de trabajo temporal para revalorizar la ruralidad (GTTRR) con respecto a los estudios y análisis de la dinámica demográfica en su vínculo con el proceso de planificación.

En esta etapa se obtendrá información disponible sobre las potencialidades de cada municipio y grado de ruralidad relacionadas con elementos del territorio: base físico espacial e infraestructuras construidas, así como una caracterización general considerando las dimensiones poblacional, económica, social y ambiental. El resultado de este ejercicio de construcción colectiva debe brindar insumos importantes para posterior análisis de la dinámica demográfica.

Fase 2. Alineación dinámica demográfica con las estrategias de desarrollo.

Esta fase implica actualizar las estrategias desarrollo e incorporar el estudio de la ruralidad en la caracterización sociodemográfica mediante la alineación de la dinámica demográfica con la estrategia de desarrollo provincial y la estrategia de desarrollo municipal en la definición de líneas estratégicas, políticas públicas locales, programas y proyectos de desarrollo local que propicien nuevos empleos, generen encadenamientos productivos y reconstruya patrones identitarios y culturales de lo rural.

Hacer evidentes los desequilibrios de la dinámica demográfica para la revalorización de la ruralidad a través de indicadores que expresen las relaciones de dinámica demográfica y describan la situación del municipio.

El análisis de la dinámica demográfica para cada tipología de indicadores (social, económica y ambiental), presupone considerar, además, el comportamiento de otras variables asociadas que permitan identificar los problemas y tensiones que influyen en la revalorización de la ruralidad.

Fase 3. Identificación de desafíos y acciones de dinámica demográfica para revalorizar la ruralidad.

Identificación de los desafíos, acciones de dinámica demográfica para revalorizar la ruralidad y criterios para su evaluación.

Una vez que se analiza el comportamiento de los indicadores se identifican los desafíos a enfrentar, en materia de dinámica demográfica para revalorizar la ruralidad, las posibles acciones y los criterios para su evaluación.

Entonces los criterios de evaluación se podrán determinar las acciones que se deben ejecutar en correspondencia con los desafíos de dinámica demográfica y orientar así la toma de decisiones para revalorizar la ruralidad.

Aplicación de Hoja de ruta para revalorizar la ruralidad en el Municipio Santa Cruz del Sur.

A continuación, se exponen los resultados de la aplicación práctica de la hoja de ruta en el municipio Santa Cruz del Sur, cuya selección se realiza tomando en cuenta los siguientes aspectos:

- Constitución de la República
- Lineamientos de la Política Económica y Social del Partido y la Revolución
- Plan Nacional de desarrollo económico y social hasta 2030 y articulado con los Objetivos desarrollo sostenible.

- Decreto 33/2021 Para la Gestión Estratégica del Desarrollo Territorial
- Estrategia de Desarrollo Municipal de Santa cruz del Sur
- Política para la atención a la dinámica demográfica y el envejecimiento poblacional
- Programa de la Ruralidad

Aunque la hoja de ruta propuesta es aplicable a todos los municipios, la contrastación debe realizarse en municipios con grado de ruralidad que ofrezcan una caracterización sociodemográfica como parte de su estrategia de desarrollo municipal, como es el caso del municipio objeto de estudio.

Fase 1. Caracterización sociodemográfica atendiendo a las potencialidades y grado de ruralidad de cada territorio.

Los principales elementos identificados fueron:

La pérdida de la base productiva que existía en el territorio lo que inició un proceso migratorio con una pérdida de más de 12 000 activos por el cierre de los tres CAI.

Y ha traído consigo una transformación de la base productiva hacia la pesca y la actividad agropecuaria, la cual hasta la fecha es insuficiente a pesar de contar con 9 Consejos Populares (2 urbanos, 3 semiurbanos y 4 rurales con 69 comunidades rurales).

El municipio posee 4 círculos infantiles con 432 niños, existen 309 madres con tres o más hijos, 72 de ellas asistenciadas con la entrega de canastilla.

Las principales barreras existentes en el municipio para su desarrollo son:

- a. Estructura productiva insuficiente.
- b. Falta de infraestructura para la producción de materiales de la construcción.
- c. Subutilización de tierras para el proceso productivo.
- d. Azotes de fenómenos meteorológicos.

- e. Infiltración del manto freático con salinización de las tierras a pesar de las lluvias.
- f. Baja disponibilidad de profesionales por la emigración.
- g. No existencia de un sistema de ingresos para el municipio lo que impone limitación de recursos económicos.

Los indicadores demográficos y sociales

- a) Mortalidad infantil elevada en 2022 con una tasa hasta el momento de 9,15 por 1000 NV y 39 defunciones.
- b) Aumento de embarazo adolescente (cercano al 20 %) y prematuridad que deberán ser estudiados en profundidad, son la Mortalidad infantil: dos fallecidos en el presente año y existencia de un solo obstetra en el municipio. Los dos fallecidos son pacientes con Tetralogía de Falop que produce una enfermedad cardíaca congénita y en ambos casos se trata de adolescentes.

Las primeras causas de muerte (enfermedades cardiovasculares y tumores malignos) y en sus cifras por grupos de edades.

De 283 parejas infértiles existentes en el municipio, 193 no desean tener hijos lo que representa el 68,2 % de ellas.

Entre otras está el comportamiento de las migraciones internas y externas, La atención a madres de familias numerosas y el embarazo en la adolescencia.

- c. Atención a la pareja infértil: se han logrado 104 embarazos con mayor eficiencia en los municipios, pero existen dificultades con el acceso a equipamiento y tecnología, así como con la transportación.
- d. Aumento del suicidio, el alcoholismo y los deambulantes.

Se prevé para el próximo año crecer en 4 hogares de ancianos, 4 casas de abuelos, y 10 Círculos Infantiles.

Existe movilidad en las zonas rurales que produce pérdida fuerza de trabajo y de profesionales. Sitios productivos como Cayo Cruz, San Felipe y la Fábrica de Cemento están extrayendo fuerza de trabajo hacia otros municipios sin que exista un análisis previo para tomar las previsiones necesarias.

Fase 2. Alineación dinámica demográfica con las estrategias de desarrollo para revalorizar la ruralidad, ver la tabla 1.

Fase 3. Identificación de desafíos y acciones de dinámica demográfica para revalorizar la ruralidad.

Una vez concluidos las fases uno y dos se está en condiciones de plantear los principales desafíos de dinámica demográfica para revalorizar la ruralidad, así como las acciones que deben diseñarse para dar respuesta a estos desafíos.

Independientemente de que los planes y estrategias territoriales tienen sus propias competencias, los desafíos representan retos que deben llevar una respuesta transversal desde el municipio debiéndose superar la barrera de la insuficiente articulación con la Estrategia desarrollo en el proceso de planificación territorial.

Tabla 1. Programa, proyectos y acciones asociados a la línea estratégica: Atención a la Dinámica demográfica.

No	Líneas estratégicas	Política local	Programas	Proyectos	Acciones
1	Atención a la ruralidad	Dirigida a diversificar la actividad económica, fortalecer los servicios sociales e intencionar las migraciones hacia los lugares que lo requieran	Migraciones internas y externas Recursos laborales Vivienda y asentamiento s Humanos	Situación de la población rural en la provincia y potencialidades de la población económicamente activa en el sector agropecuario. Impacto de las migraciones internas en el aumento de la problemática sociales de las comunidades.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Priorizar la conectividad y el transporte necesario para acceder desde los asentamientos de la franja de base a los centros donde se localizan los servicios más especializados en Santa Cruz del Sur. 2. Dotar a la base productiva de tecnologías que propicien el incremento en la productividad del trabajo y los rendimientos agropecuarios. 3. Priorizar la infraestructura tecnológica para asegurar los servicios de telecomunicaciones en las zonas rurales.

Una vez realizado un trabajo en grupo, se identificaron los principales desafíos de dinámica poblacional tal y como se presenta a continuación:

- Enfrentar de forma integral el déficit cuantitativo y cualitativo de viviendas en la zona rural.
- Determinar las zonas territoriales críticas con mayor grado de ruralidad.
- Adoptar diversos sistemas de servicios e infraestructura técnicas por parte del gobierno.
- Perfeccionar los mecanismos de asignación presupuestaria basados en criterios poblacionales para revitalizar la ruralidad.

Una vez identificados los desafíos, el grupo temporal de trabajo con la participación del Consejo de Administración Municipal (CAM), se determinó las acciones y sus consecuencias respecto a los desafíos planteados. En la siguiente tabla 2 se presentan las acciones diseñadas y sus consecuencias.

Tabla 2. Acciones diseñadas y sus consecuencias

Nro.	Acciones	Consecuencias
1.	Delimitar de zonas urbanizables para la construcción de viviendas	Se favorece la ubicación de viviendas lo más coincidente posible con la extensión de redes de agua y saneamiento, así como de equipamientos comunitarios y servicios. Disminución del costo de proveer servicios. Esto deriva en efectos positivos en la movilidad de la población afectada por problemas de transportación.
2.	Identificar las carencias de infraestructura social, servicios sociales y déficit en la prestación de servicios públicos en zonas rurales previstas para la construcción de vivienda	Disminución de las dificultades de los desplazamientos de las personas. Creación de condiciones para un hábitat equitativo y con carácter social. Transformación de los asentamientos precarios en barrios con servicios bien integrados en la ciudad.
3.	Establecer el orden de prioridades de la extensión de la cobertura ante el déficit de viviendas	Disminución de la vulnerabilidad social
4.	Perfeccionar las asignaciones de recursos presupuestados a los municipios sobre la base de criterios poblacionales.	Cubrimiento de las necesidades y expectativas de la población del municipio. Perfeccionamiento de los mecanismos de asignación presupuestaria.
5.	Perfeccionar el sistema de indicadores de la planificación económica de la dinámica demográfica a dinámica poblacional.	Concepción de acciones y medidas que incidan no solo en la dinámica demográfica, sino en la dinámica poblacional como expresión de las interrelaciones entre la dinámica demográfica y las dinámicas del desarrollo del municipio.

CONCLUSIONES

1. El análisis de la dinámica demográfica como parte de diseño de las Estrategias Desarrollo Municipal permite identificar los cambios previsibles de variables sociodemográficas, facilitando la reflexión sobre la realidad rural a la vez que ofrece herramientas para la búsqueda de alternativas a los problemas identificados.
2. La hoja de ruta aplicada es una vía para avanzar hacia la revalorizar la ruralidad en el ámbito municipal porque orienta las acciones hacia el fortalecimiento del equilibrio entre la población rural y las dinámicas ambientales, económicas y sociales a través de una adecuada identificación de los desafíos, acciones y criterios para su evaluación, lo que orienta la asignación

presupuestaria, la definición de nuevas prioridades en el Programa de Ruralidad y contar con elementos suficientes para responder a las demandas de la población rural por parte del gobierno en el municipio.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aja, A. (2015). *La experiencia de Cuba en la realización de los proyectos de capacitación e investigación en población y Desarrollo Local*. *Novedades en Población*, 11(22), 1-25.
- Araujo, R. (2016). *Desarrollo local y trabajo comunitario: la experiencia del CEDEM-UH en el marco de la Misión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL)*. (2018). *La Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible Una oportunidad para América Latina y el Caribe*. Santiago de Chile: Naciones Unidas.
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). (2019). *Planificación para el desarrollo territorial en América Latina y el Caribe (LC/CRP.17 /3)*. Santiago de Chile: Naciones Unidas. ADIT. *Novedades en Población*, 12(24).
- Comité Central del Partido Comunista de Cuba. (2021). *Lineamientos de la política económica y social del partido y la revolución. VII Congreso del Partido Comunista de Cuba*. La Habana.
- MEP. (2018). *Herramientas de planificación y financiación para el desarrollo integral territorial*. La Habana: MEP.
- EP. (2021). *Plataforma Articulada para el Desarrollo Territorial (PADIT)*. La Habana: MEP.
- Oficina Nacional de Estadísticas e Información. (2010). *Anuario Estadístico de Camagüey. 2011*. Camagüey
- Oficina Nacional de Estadísticas e Información. (2015). *Proyecciones de los hogares cubanos, 2015-2030*. La Habana.
- Orbea, M., Araujo, R., & Griñán, D. (2019). *Guía Rápida de Población*. La Habana: CEDEM.
- Quiroga Gómez, Z., De Dios Martínez, A., & Pérez Rangel, M. (2019). *Enfoque poblacional en los planes de ordenamiento territorial*. *Retos de la dirección* 2019, 69-85.

ANEXOS

Denominación:	Coeficiente urbano-rural
Sigla:	Coef _{u-r}
Objetivo:	Monitorear el comportamiento del Coeficiente urbano-rural.
Tipo de indicador:	Indicador parcial.
Consideraciones para el análisis:	Es la relación existente entre la población urbana y la población rural. Se analiza como el número de veces que la población urbana es mayor que la población rural.
Unidad de medida:	Magnitud relativa.
Fórmula:	$\text{Coef } u - r = \frac{\text{Población urbana}}{\text{Población rural}}$
Variables:	Población por zona de residencia.
Fuente de los datos:	ONEI
Desagregación temática:	Este indicador es de suma importancia a los fines económicos, ya que demuestra si la población existente en un municipio es la necesaria para llevar a cabo la actividad económica fundamental del mismo.
Desagregación y agregación espacial:	Municipio
Desagregación y agregación temporal:	Frecuencia semestral

Fuente: Elaboración propia a partir de UNFRA (2008)

DATOS DE LOS AUTORES

ZOILA MADIÚ QUIROGA GÓMEZ

Doctora en Ciencias Económicas, Master en Desarrollo Regional, Jefa del Grupo provincial para la gestión estratégica del desarrollo territorial en la provincia de Camagüey, Coordinadora de PADIT y Presidenta de la Sociedad de administración pública de la ANEC, ha cursado diplomados en comercio exterior, dirección empresarial entre otros.

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, asume 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: 1 de marzo de 2023

Fecha de aceptación: 7 de marzo de 2023

Fecha de publicación: 8 de marzo de 2023

Procedimiento para la evaluación de la contabilidad de gestión medioambiental en la Empresa Agropecuaria Jiguaní

Procedure for the evaluation of environmental management accounting in the "Empresa Agropecuaria Jiguaní"

REBECA DE LOS ÁNGELES LEÓN LEAL¹

 <http://orcid.org/0000-0002-9323-2251>

FAVIÁN SOCARRÁS PROHENZA²

 <http://orcid.org/0000-0002-7372-9527>

Universidad de Granma. Cuba
rleonl@udg.co.cu¹, fsocarrasp@udg.co.cu²

RESUMEN

La presente investigación se desarrolló en la "Empresa Agropecuaria Jiguaní", con el objetivo fundamental de diseñar un procedimiento para la evaluación de la Contabilidad de Gestión Medioambiental que permita a la organización alcanzar una mayor eficiencia, calidad y rendimiento en sus producciones, con la menor afectación al medio ambiente. Para la realización del trabajo se aplicaron métodos y técnicas que permiten profundizar en el problema planteado. Se realizó una breve caracterización de la entidad y se definió el procedimiento, el cual está compuesto por cuatro fases: revisión inicial de la situación medioambiental, definición de la política medioambiental, establecimiento de mecanismos y las bases para su evaluación, formas de control y verificación. El mismo asegura que sea una herramienta eficaz para el mejoramiento de la gestión empresarial.

Palabras claves: gestión medioambiental, contabilidad de gestión medioambiental, costos medioambientales, activos medioambientales.

Código JEL: M41 Contabilidad

Citar como (APA):

León Leal, R. A. & Socarrás Prohenza, F. (2023) Procedimiento para la evaluación de la contabilidad de gestión medioambiental en la Empresa Agropecuaria Jiguaní. *Revista Cubana De Finanzas Y Precios*, 7 (1), 89-101. Consultado de http://www.mfp.gob.cu/revista/index.php/RCFP/article/view/10_V7N12023_RALLYFSP.

ABSTRACT

The present investigation was developed in the "Empresa Agropecuaria Jiguani", with the fundamental objective of designing a procedure for the evaluation of Environmental Management Accounting that allows the organization to achieve greater efficiency, quality and performance in its productions, with the least impact on the environment. To carry out the work, methods and techniques were applied that allow to deepen the problem posed. A brief characterization of the entity was carried out and the procedure was defined, which is made up of four phases: initial review of the environmental situation, definition of the environmental policy, establishment of mechanisms and the bases for its evaluation, forms of control and verification. . It ensures that it is an effective tool for improving business management.

Keywords: *environmental management, environmental management accounting, environmental costs, environmental assets.*

INTRODUCCIÓN

Teniendo en cuenta la actual situación, en la que se ven involucradas las empresas y demás organizaciones económicas, se hace necesario que las mismas presten especial atención a todas las posibles vías y métodos que les permitan lograr un incremento sostenido de su eficiencia económica, la competitividad de sus productos y/o servicios, sin que esto traiga consigo una afectación directa al medio ambiente, influyendo además en la disminución de sus costos con vista a alcanzar un desarrollo sostenible, por lo tanto, una mejora en el desempeño ambiental conduce a importantes beneficios económicos.

Ante esta situación Cuba no se ha cruzado de manos y ha incorporado en su marco regulatorio y legal medidas de gestión para la protección del medio ambiente, como la Constitución de la República de Cuba aprobada el 24 de febrero del 2019, donde en el artículo 16 inciso f se plantea "la protección y conservación del medio ambiente y el enfrentamiento al cambio climático, que amenaza la sobrevivencia de la especie humana" (Asamblea Nacional del Poder Popular, 2019, p. 3)

En la Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible, una de las metas del objetivo 12 es: "Lograr la gestión ecológicamente racional de los productos químicos y de todos los desechos a lo largo de su ciclo de vida, de conformidad con los marcos internacionales convenidos, y reducir significativamente su liberación a la atmósfera, el agua y el suelo a fin de minimizar sus efectos adversos en la salud humana y el medio ambiente" (Naciones Unidas, 2015)

De esta manera, todas las organizaciones involucradas en un proceso de perfeccionamiento de su gestión, sustentadas en las regulaciones establecidas para la implantación y consolidación del sistema de dirección y gestión empresarial estatal, están en plena correspondencia con las transformaciones del nuevo modelo económico basado en los Lineamientos de la Política Económica y Social del Partido y la Revolución y el Plan de desarrollo económico hasta 2030 en este se plantea como alternativa de sostenibilidad: "asegurar la conservación y uso racional de los recursos naturales, de forma que la protección del medio ambiente sea un factor que contribuya al desarrollo económico y social sostenible". (Partido Comunista de Cuba, 2021, p. 18)

En los últimos años, la contabilidad de gestión medioambiental ha sido objeto de una continua actualización que permite reflejar la realidad económica de las organizaciones, satisfaciendo las nuevas exigencias del entorno empresarial. Particularmente, ha adquirido relevancia en el registro y el control de aquellas actividades que tienen un impacto sobre el medio ambiente, porque contribuye de manera directa con la toma de decisiones que no afecten el entorno. En esta tarea, la identificación de los costos medioambientales tiene un papel relevante. Por la importancia del tema dentro del sistema empresarial cubano, se realiza la presente investigación en la “Empresa Agropecuaria Jiguaní”, la cual está muy a tono con todos los aspectos que se han relacionado. Se dedica fundamentalmente a producir y comprar a entidades del sistema, a las bases productivas asociadas y a los productores individuales que se encuentran enclavados en el territorio de la empresa, para comercializar de forma mayorista, productos agropecuarios; brindar servicios de abasto de agua para el riego y de construcción, además de productos agropecuarios en su forma natural o procesados, en el Mercado Agropecuario Estatal y de forma minorista en los Puntos de Ventas.

Otro aspecto a tener en cuenta desde el punto de vista ambiental es que la entidad por su misión y objeto social interactúa con el medio ambiente e impacta sobre este, puesto que genera gran cantidad de residuales sólidos y líquidos, así como gases, producto de la combustión interna de la maquinaria.

A partir de lo antes expuesto, se define como problema científico: insuficiencias en la evaluación de la Contabilidad de Gestión Medioambiental en la “Empresa Agropecuaria Jiguaní”, lo cual limita el proceso de toma de decisiones en virtud de conservar y proteger el medio ambiente.

El objeto de investigación lo constituye: la Contabilidad de Gestión Medioambiental y el campo de acción, la evaluación de la Contabilidad de Gestión Medioambiental de la “Empresa Agropecuaria Jiguaní”.

En la búsqueda de una solución a las insuficiencias identificadas, se plantea como objetivo general de la investigación: diseñar un procedimiento para la evaluación de la Contabilidad de Gestión Medioambiental en la “Empresa Agropecuaria Jiguaní”.

Métodos

- Histórico y lógico: para analizar los antecedentes, causas y condiciones en que se ha desarrollado el análisis de la Contabilidad de Gestión Medioambiental, para poder diseñar un procedimiento que permita evaluarla de una manera eficiente, acorde con las nuevas exigencias y las necesidades de la institución objeto de estudio.
- Inducción y deducción: permite a partir del diseño del procedimiento, su aplicación práctica donde se validan los resultados esperados a partir de las herramientas propuestas, de manera que se arribe a conclusiones generales de las evaluaciones realizadas. Todo esto sobre la base de los diferentes razonamientos realizados mediante los cuales se arribó a conclusiones de los elementos particulares que conforman las fases del procedimiento.
- Analítico y sintético: se desarrollan consultas bibliográficas que permitan obtener una visión general desde el punto de vista teórico de los fundamentos de la Contabilidad de Gestión Medioambiental, así como de los máximos exponentes de la temática tanto a nivel internacional como nacional y práctico para evaluar investigaciones desarrolladas en el tema y poder validar el procedimiento propuesto, además de realizar un

diagnóstico donde se sintetice la realidad de la empresa a través de las insuficiencias planteadas en el problema.

- Sistémico estructural - funcional: expresa la lógica o sucesión del procedimiento, se desarrolla a través de los eslabones del proceso de investigación.
- Métodos Empíricos:
- Análisis documental: para analizar las diferentes normas, reglamentos, disposiciones y resoluciones emitidas por los órganos y organismos rectores de la economía y del CITMA que permitan inferir y tomar decisiones respecto al tema y la propuesta.
- Observación: para obtener toda la información necesaria relacionada con la Contabilidad de Gestión Medioambiental, tanto desde el punto de vista teórico como práctico, a través de la revisión de literaturas, trabajos, artículos, información contable emitida por la empresa en este período, regulaciones y normativas al respecto. Toda esta recolección de datos al respecto, permite la delimitación del problema, identificando la forma en que se manifiesta la situación de la Contabilidad de Gestión Medioambiental en la institución y sus posibles soluciones.

Estadístico: se utiliza el muestreo aleatorio y estratificado para la selección de la muestra en la aplicación de la entrevista.

Técnicas

- Guía de Entrevista: a través de ella se recolectó información a partir de las opiniones sobre la Contabilidad de Gestión Medioambiental y su composición posee los directivos, obreros y especialistas dentro de la empresa, seleccionándose una muestra sobre los cargos de incidencia en el tema de investigación.
- Diagrama de Ishikawa: también conocido como "causa y efecto": tiene la finalidad de establecer la familia de causas y sub-causas en torno al problema.

DESARROLLO

La Empresa Agropecuaria Jiguaní, está conformada por una Unidad de Regulación y Control, 7 UEB, 3 UBPC y 11 CCSF, con un total de 500 trabajadores. Su misión es satisfacer plenamente los gustos y necesidades del consumidor más exigente, mediante la producción y acopio de frutas, viandas, hortalizas, granos, vegetales, carbón vegetal, leche, derivados de la Minindustria y otros productos, así como su comercialización, cumpliendo estrictamente con las normas técnicas y requisitos mínimos exigidos de calidad por el mercado, contando con el equipamiento técnico y el personal calificado.

El sistema contable que se utiliza para el registro es el VERSAT Sarasola. En el caso de la entidad, el registro de los gastos medioambientales está ubicado en la cuenta de producción en proceso, en cuentas de gastos, no se separa en una cuenta específica como establece la resolución No 925/2018 Aprobar la Norma Específica de Contabilidad No. 11 "Contabilidad Medioambiental" (NEC No. 11). Esta situación no permite que existan evidencias del control y registro de los costos en la contabilidad medioambiental de una cuenta específica, sea registro de los insumos o materias primas utilizados en el proceso productivo que dañan el medio ambiente.

Se diseñó un diagrama de causas y efectos (Figura 1) que muestra de forma detallada y con un enfoque integrador los factores (causas y subcausas) que inciden en el estado actual de la gestión medioambiental de la empresa.

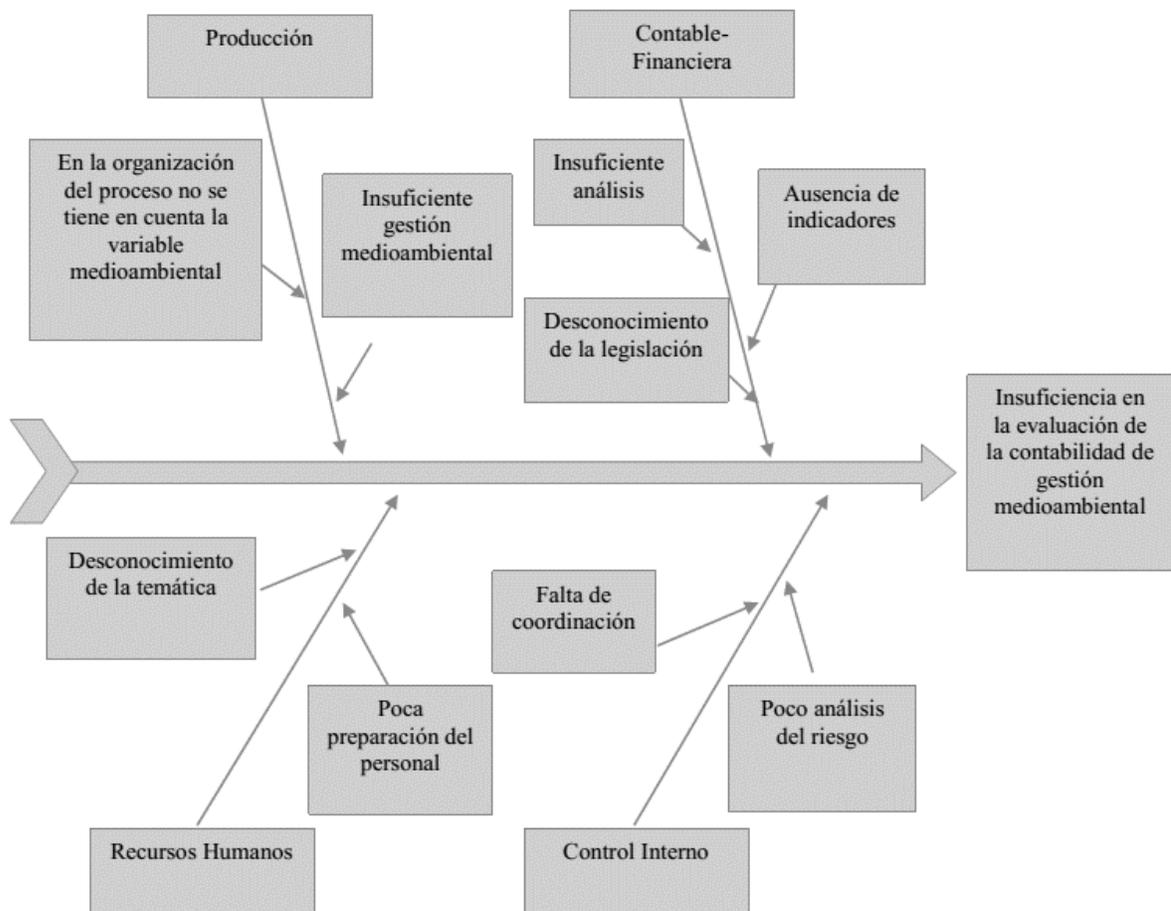


Figura 1. Diagrama de causa y efecto sobre la gestión medio ambiental en la empresa. Fuente de elaboración propia.

A partir de lo expuesto en la en la figura anterior, hay que resaltar que existen causas de carácter organizativo, funcional y de control que inciden en los resultados de la gestión medioambiental en la Empresa Agropecuaria Jiguaní; de ahí se establece la necesidad de diseñar el procedimiento que se convierta en una herramienta para la evaluación de la Contabilidad de Gestión Medioambiental.

El procedimiento que se propone a continuación, constituye una herramienta para el perfeccionamiento de la evaluación de la Contabilidad de Gestión Medioambiental en la Empresa Agropecuaria Jiguaní y puede contribuir a actualizar la estrategia de la entidad en materia medioambiental. Dicho procedimiento se estructura mediante una secuencia lógica de fases y pasos con el propósito de favorecer el proceso de toma de decisiones, ver la figura 2.

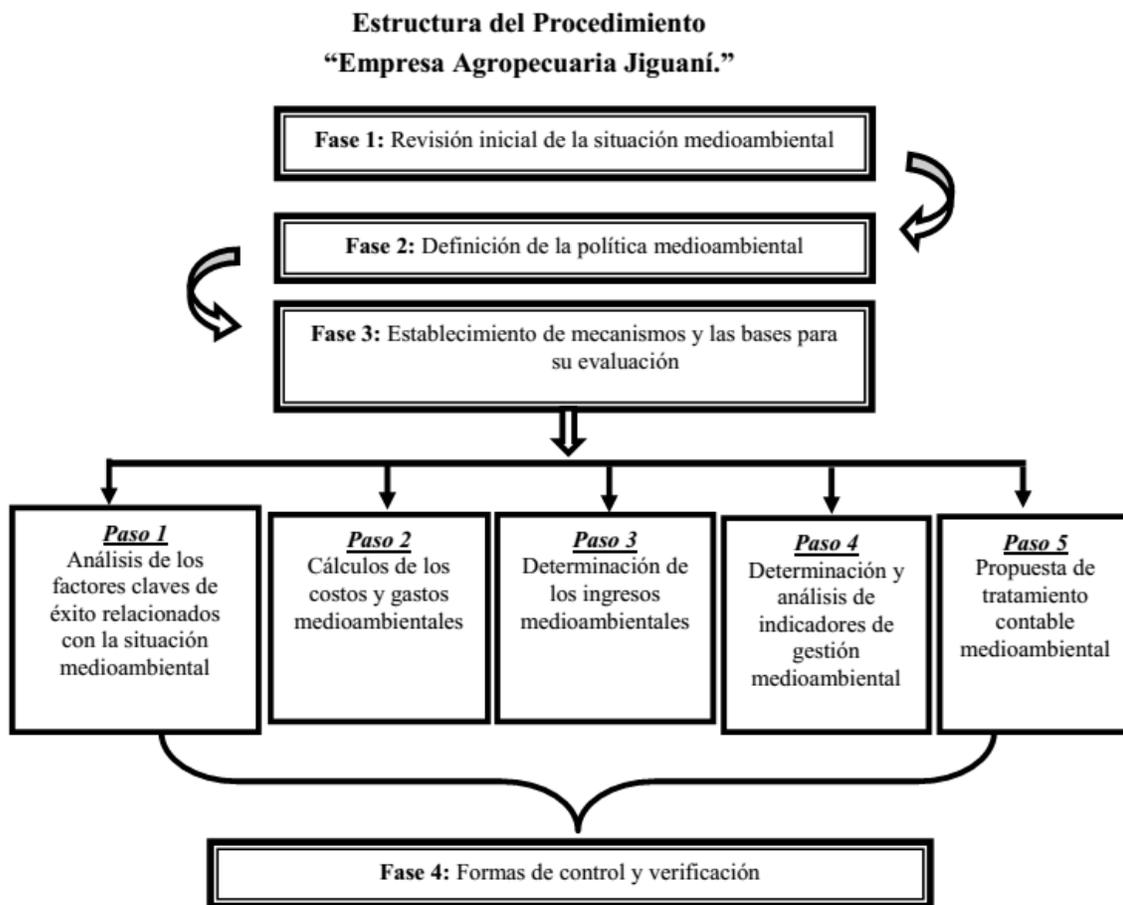


Figura 2. Estructura del procedimiento.

Fuente de elaboración propia.

Fase 1: Revisión inicial de la situación medioambiental. Con el objetivo de diagnosticar la situación actual de los aspectos relacionados con la gestión medioambiental que desempeña la entidad teniendo en cuenta sus características.

Fase 2: Definición de la política medioambiental. Ella establece la meta suprema en cuanto a nivel de responsabilidad, y desempeño medioambiental requeridos por la organización.

Fase 3: Establecimiento de mecanismos y las bases para su evaluación. El objetivo: es establecer los mecanismos y las bases para la evaluación de la situación medioambiental.

En esta fase, se describen los métodos, herramientas, técnicas y bases destinadas a evaluar la situación medioambiental de la entidad estudiada, los cuales se describen a continuación:

Paso 1: Análisis de los factores claves de éxito relacionados con la situación medioambiental. En el cual se establecen una serie de indicadores que permiten evaluar la posición en la que se encuentra la empresa, con respecto a la competencia frente a sus más cercanos competidores, teniendo en cuenta: Capacidad para producir con calidad, Capacidad para la aplicación de la ciencia e innovación, Capacidad para utilizar los activos ecológicos.

Paso 2: Cálculos de los costos y gastos medioambientales.

Los costos se calcularán partiendo de un conjunto de propuestas e índices medioambientales, los cuales serán cuantificados y su incidencia se interpretará con el objetivo de

que la entidad tenga bien definido, del conjunto de costos normales, cuales tienen correspondencia con el medio ambiente, a la vez que los directivos puedan tomar decisiones acertadas al respecto.

En el caso de los gastos medioambientales, el análisis se realizará a partir de explicaciones, las cuales estarán respaldadas como fuente principal por los datos tomados a partir del Estado de Gastos por Elementos. Además, se considerará todo gasto relacionado con la actividad medioambiental, como gasto asociado a recursos que tengan relación directa e implicaciones medioambientales.

Costos Internos

- Costos de prevención (Cp)

$$Cp = \sum Capma$$

Donde:

Capma: costo de las alternativas para la protección del medio ambiente.

- Costos de despilfarro (Cdpe)

$$Cdpe = (Ger - Gep) * Pkw/h$$

$$Cdpc = (Cltrr - Cltrp) * Pltr$$

$$Cdpt = Cdpe + Cdpc$$

Donde:

Cdpe: costo de despilfarro de electricidad

Ger: gasto de electricidad real.

Gep: gasto de electricidad plan.

Pkw: peso por Kw.

Cdpc: costo de despilfarro de combustible.

Cltrr: consumo real de litros de combustible.

Cltrp: consumo plan de litros de combustible.

Pltr: peso por litro de combustible.

Cdpt: costo de despilfarro total.

- Costos legales (Clgr)

$$Clgr = \sum Vrd + \sum Sm$$

Donde:

Clgr: costo legal de responsabilidad

Vrd: valor de resarcimiento del daño

Sm: sanciones por multas.

- Costos de imagen (Cim)

$$Cim = Clgcpma + Cmttosist$$

Donde:

Clgcpma: costo legal para certificar el sistema de protección del medio ambiente.

Cmttosist: costo de mantenimiento del sistema

Costos externos

- Costos del cliente (Ccte)

$$Ccte = \sum Cdcn$$

Donde:

Cdcn: costo por devolución de calidad medioambiental (productos contaminantes).

Para los gastos medioambientales, es importante tener en cuenta que estos se considerarán como gastos de operaciones, y que, por tanto, se reconocen como gastos medioambientales, entre otros, los siguientes:

- a) Un pago de la compra de servicios relacionados con la protección o prevención medioambiental.
- b) Gastos de personal asociados y ocupados en actividades de investigación y desarrollo relacionados con el medio ambiente.
- c) Gastos en productos que protegen el medio ambiente, así como gastos por afectaciones medioambientales (pérdida por daño ambiental).
- d) Pagos realizados por multas o sanciones por personal encargado del cumplimiento de legislaciones especializadas.

Paso 3: Determinación de los ingresos medioambientales.

Los ingresos medioambientales, se determinarán y se interpretarán de forma descriptiva al igual que los gastos, pues no se cuenta con índices que permitan su cálculo, pero se identifican basándose en ahorros medioambientales o ingresos por alquileres, ventas o servicios prestados que tengan una relación directa con el medio ambiente.

Se pueden diferenciar entre los que son consecuencia de los ahorros que la entidad obtiene por una gestión medioambiental eficiente, de los que producen ingresos monetarios efectivos, como consecuencia positiva de su política en este campo, así se pueden clasificar en:

1. Ingresos producidos por ahorros a causa de la gestión medioambiental, que se recogerán en documento complementario de información:

- a) Por disminución de las primas de seguro, de los costos de mantenimiento o por reducción de gastos de seguridad.
- b) Ingresos motivados por una mejor gestión de residuos que permitirán ahorros y reutilización de materiales y residuos, con menores costos de almacenamiento.
- c) Los generados por ahorros operativos, por menor consumo de materias primas, de materias auxiliares como papel, embalaje, envasado o por menor consumo de energía, agua y combustibles.
- d) Los obtenidos por mejora de la imagen pública.

2. Ingresos monetarios efectivos, que se recogerán en las cuentas anuales, por:

- a) Venta de estudios, diagnósticos y análisis, de servicios, venta de tecnologías limpias, de royalties de procesos, marcas, patentes, alquileres y usufructos de activos medioambientales a terceros.
- b) Subvenciones y ayudas para su política medioambiental.
- c) Venta de residuos a terceros o su tratamiento.
- d) Amortización de subvenciones de capital para activos medioambientales.
- e) Premios obtenidos.

Como último análisis, se determinará el margen medioambiental, el que hay que considerar desde una perspectiva abierta y flexible y en todo caso de forma independiente a los márgenes o resultados que la empresa hubiera podido calcular en la Contabilidad Financiera.

El margen medioambiental, resultará de la diferencia entre lo que la empresa considera como ingresos o beneficios medioambientales y lo que estime como gastos medioambientales, incluyendo en este último los costos medioambientales. Unos y otros podrán tener componentes

comunes con los ingresos y costos que respectivamente se hayan considerado en los otros ámbitos contables, pudiendo así, no ser comunes diversos elementos que se tienen en cuenta bajo esta perspectiva medioambiental. Así, la expresión simple del margen medioambiental a determinar será la siguiente:

$$\text{Margen Medioambiental} = \text{Ingresos Medioambientales} - \text{Gastos Medioambientales Totales}$$

Los indicadores deberán reflejar adecuadamente la naturaleza, peculiaridades y nexos del proceso en que se originan dentro de la actividad económica – productiva, sus resultados, gastos, entre otros. Han de caracterizarse por ser estables y comprensibles; por tanto, no es suficiente con uno solo de ellos para medir la gestión de la empresa, sino que, se impone la necesidad de considerar los sistemas de indicadores. Será necesario un conjunto interrelacionado de ellos que abarque la mayor cantidad posible de magnitudes a medir y que permita calcular cambios en condiciones o situaciones diversas a través del tiempo, observar de cerca los resultados de iniciativas o acciones, constituirse en un instrumento muy importante para evaluar y dar seguimiento al proceso de desarrollo y, además, orientar a la directiva de la entidad para alcanzar mejores resultados en los proyectos de desarrollo.

Los indicadores de medio ambiente, forman un instrumento para medir el avance hacia la sostenibilidad de la entidad y permiten apoyar el diseño y evaluación de su política medioambiental, lo que facilita la toma de decisiones y contribuye a la participación de todos en el cuidado y protección del medio ambiente.

Para realizar el cálculo de estos indicadores, primero deben seleccionarse; esta selección dependerá de las características de cada entidad y de las del área a evaluar. Las cuatro principales características a tener en cuenta en la propuesta de indicadores estarán en correspondencia con las Normas Cubanas de Información, que se detallan a continuación:

1. **Comprensibilidad:** representa la cualidad esencial de la información suministrada por los indicadores, ya que debe ser fácilmente comprensible por los usuarios. Para este propósito, se tiene como base que, los usuarios tienen un conocimiento razonable de las actividades económicas y del entorno macroeconómico, así como de la contabilidad, y también la voluntad de estudiar la información con razonable interés. No obstante, esta información debe proceder de los estados financieros y su relevancia radica en reflejar las necesidades de toma de decisiones económicas por parte de los usuarios.
2. **Relevancia:** para ser útil, la información debe ser relevante para las necesidades de toma de decisiones por parte de los usuarios. El indicador posee la cualidad de la relevancia cuando ejerce influencia sobre las decisiones económicas de los que la utilizan, ayudándoles a evaluar sucesos pasados, presentes o futuros, o bien a confirmar o corregir evaluaciones realizadas anteriormente.
3. **Fiabilidad:** para ser útil el indicador, la información que brinda debe poseer la cualidad de ser fiable además de estar libre de error material y de sesgo o prejuicio, y los usuarios pueden confiar en que es la imagen fiel de lo que pretende expresar o de lo que puede esperarse razonablemente que represente.
4. **Comparabilidad:** el indicador, debe ser capaz de comparar los resultados de una entidad a lo largo del tiempo, con el objetivo de identificar las tendencias de la situación financiera y del desempeño. También debe ser capaz de comparar los estados financieros de entidades diferentes, con el propósito de evaluar su situación financiera,

desempeño y cambios en la posición financiera en términos relativos. Por lo tanto, la medida y presentación del efecto financiero de similares transacciones y otros sucesos, deben ser llevados a cabo de una manera coherente por toda la entidad, a través del tiempo y también de una manera coherente para diferentes entidades, aunque esta cualidad no debe ser confundida con la simple uniformidad, y tampoco debe permitirse que llegue a ser un impedimento para la introducción de normas mejoradas.

Paso 4: Determinación y análisis de indicadores de gestión medioambiental.

En este paso, se realiza una propuesta de cómo la entidad debe realizar el tratamiento contable que pueden recibir las diferentes partidas consideradas medioambientales. Su importancia radica en que, se proponen un conjunto de asientos contables, que permitan realizar un correcto registro de aquellas operaciones o hechos económicos que se llevan a cabo en la entidad, pero con la particularidad que incluyen la interacción directa o indirecta de la empresa con el medio ambiente.

Paso 5: Propuesta de tratamiento contable medioambiental

En este paso, se realiza una propuesta de cómo la entidad debe realizar el tratamiento contable que pueden recibir las diferentes partidas consideradas medioambientales. Su importancia radica en que, se proponen un conjunto de asientos contables, que permitan realizar un correcto registro de aquellas operaciones o hechos económicos que se llevan a cabo en la entidad, pero con la particularidad que incluyen la interacción directa o indirecta de la empresa con el medio ambiente.

Fase 4: Formas de control y verificación. En esta fase, se diseña un mecanismo de control interno adaptado y de verificación a la protección de los recursos medioambientales en busca de elevar la eficiencia, de manera que se reduzca y controle la afectación al medio ambiente en la mayor medida posible, además del cumplimiento del procedimiento propuesto.

Discusión

Hace unos años atrás las empresas no contemplaban en su contabilidad los costos ambientales, por ello se hace tan necesario el tema de la Contabilidad de Gestión Medioambiental. Las nuevas leyes medioambientales han llevado a las empresas a prestar atención a esos costos ambientales.

Muchos costos medioambientales se encuentran ocultos en cuentas de gastos generales y en la medida en que las empresas identifiquen estos costos por separado, tendrán la posibilidad de analizar las ventajas financieras de aplicar prácticas que prevengan la polución y un mejor aprovechamiento de sus recursos.

Por tanto, los resultados de la investigación están en correspondencia con lo planteado por Cañizares (2015), estos representan los costos de los materiales directos, mano de obra directa y los costos indirectos, incurridos en las actividades desarrolladas para disminuir o mitigar los impactos ambientales originados como resultado de la elaboración de un producto o la prestación de un servicio.

En la actualidad nacional e internacional, al calcular los costos de producción, no se incluyen los costos ambientales. Esto se debe a que se asocian los costos ambientales con los gastos en los que deben incurrir las empresas en cuanto a estándares de desempeño ambiental. En la medida que las empresas identifiquen los gastos ambientales, tendrán la información que posibilita tomar decisiones para su gestión ambiental. (Cañizares, 2015, p. 20).

Los costos ambientales tienen una explicación especial en este trabajo, no obstante, puede señalarse que representan una erogación de dinero, pero lo más interesante es la identificación o reconocimiento de aquellos costos que forman parte de los activos, gastos y pérdidas de una organización; siendo esto similar a las consideraciones de Atristain, P. y Álvarez, R. (1998), Pelegrín, A. (2015), así como Amat y Soldevila (2000).

No hay dudas de que la información contable ambiental es de vital importancia para la gestión ambiental de la empresa. A partir de ello, surge la necesidad de disponer de un sistema contable que contemple el concepto ambiental y suministre información acerca de los costos ambientales, los que forman parte de los costos totales de la empresa y afectan sus resultados financieros.

El procedimiento diseñado da respuesta a esta necesidad y debe conducir al logro de una gestión eficaz, eficiente y oportuna para minimizar los efectos negativos sobre el medio ambiente que puedan originarse en el proceso productivo de la Empresa Agropecuaria Jiguaní, y proporciona información relevante sobre las variables medioambientales identificadas en consonancia con la Resolución No.935/2018 del Ministerio de Finanzas y Precios. "Contabilidad Medioambiental" (NEC No. 11).

CONCLUSIONES

1. El procedimiento propuesto para la evaluación de la Contabilidad de Gestión Medioambiental, se convierte para la entidad en una herramienta que le permite mejorar el proceso de toma de decisiones en virtud de la protección y conservación del medio ambiente.
2. La posición actual de la organización con respecto al medio ambiente, a partir de la revisión de la situación medioambiental inicial, reflejó que, la entidad puede afectar al entorno por las actividades que realiza y que no tenía establecida ninguna estrategia al respecto, aparejado a ello la poca cultura medioambiental mostrada.
3. Con el establecimiento de los diferentes mecanismos y base para realizar una evaluación más exhaustiva de la gestión medioambiental, se pudo apreciar que realmente la empresa puede tener elementos desde el punto de vista cualitativo y cuantitativo que les permita evaluar los impactos medioambientales originados de la actividad que realiza.
4. Para el buen funcionamiento del procedimiento diseñado, en virtud de la protección del medio ambiente, se definieron una serie de requerimientos dirigidos a su control y verificación, que permite realizar una evaluación sistemática de la Contabilidad de Gestión Medioambiental en entidad.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Amat, O. y Soldevila, P. (2000). *Contabilidad y Gestión de Costes*. 2da. Edición. Madrid, España: Gestión 2000.

- Asamblea General de las Naciones Unidas. (2016). *Agenda 2030. Objetivos de Desarrollo Sostenible. Una oportunidad para América Latina y el Caribe*. Recuperado de: www.un.org/sustainabledevelopment/es.
- Atristain, P. y Álvarez, R. (1999). *Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas. En Contabilidad de Gestión Medioambiental*. Documento N° 13. Madrid, España: AECA.
- Cañizares, M. (2015). *Procedimiento para cuantificar los costos de las actividades ambientales en la gestión de sostenibilidad del recurso agua potable*. Tesis presentada en opción al grado científico de Doctor en Ciencias Contables y Financieras. La Habana, Cuba:
- Constitución de la República de Cuba. (2019). La Habana, Cuba: Gaceta Oficial de la República.
- Ministerio de Finanzas y Precios. (2018). *Resolución No.925/2018. Norma Cubana de Contabilidad No. 11. "Contabilidad Medioambiental"* (NEC No. 11). En Finanzas al día. La Habana: s/e
- Ministerio de Finanzas y Precios. (2018). *Resolución No.925/2018. Norma Cubana de Contabilidad No. 11. "Contabilidad Medioambiental"* (NEC No. 11). En Finanzas al día. La Habana: s/e.
- Naciones Unidas. (2015). *Objetivos de Desarrollo Sostenible*. Obtenido de Naciones Unidas: <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/objetivos-de-desarrollo-sostenible/>
- Partido Comunista de Cuba (PCC). (2016). *Lineamientos de la política económica y social del Partido y la Revolución para el período 2016-2021*. La Habana, Cuba: Gaceta Oficial de la República. pp. 23 y 35.
- PCC (2016). *Conceptualización del modelo económico y social cubano de desarrollo socialista hasta 2030*. La Habana, Cuba: Gaceta Oficial de la República.
- Pelegrín Mesa, A. (2015). *La Contabilidad Medioambiental. Un análisis desde diferentes contextos*. Editorial Universitaria, Universidad de Guadalajara, pp. 53-72. Universidad de La Habana.

DATOS DE LOS AUTORES

REBECA DE LOS ÁNGELES LEÓN LEAL

Graduada de Licenciatura en Economía, en la Universidad de Oriente. Profesora Auxiliar de la carrera de Contabilidad y Finanzas en la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales, coordina la Maestría de Contabilidad Gerencial. En los tres últimos años ha obtenido 5 publicaciones, ha participado en 10 eventos (territoriales, nacionales e internacionales). Coordinadora del proyecto empresarial "Desarrollo de capacidades de gestión y emprendimiento socioeconómico en empresas del Grupo Empresarial de la Industria Alimenticia (GEIA)". Además, ha obtenido 1 premios CITMA y 2 premios Innovación y 1 el premio nacional Abel Santamaría Cuadrado y 2 Provinciales, 4 Premio del Rector. También, ocupa el cargo de Vicepresidenta de Actividades

Científicas en la ANEC del municipio Bayamo y preside la Sociedad Científica de Contabilidad y Costo en la ANEC Provincial

FAVIÁN SOCARRÁS PROHENZA

Graduado de Contabilidad y Finanzas, en la Universidad de Granma. Profesor Auxiliar de la carrera de Contabilidad y Finanzas en la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales, Jefe de carrera en el Departamento de Contabilidad y Finanzas. En los tres últimos años ha obtenido 2 publicaciones, ha participado en 3 eventos (territoriales, nacionales e internacionales). Miembro del proyecto empresariales “Desarrollo de capacidades de gestión y emprendimiento socioeconómico en empresas del Grupo Empresarial de la Industria Alimenticia (GEIA)”. Es miembro de la ANEC y forma parte de la Sociedad Científica de Contabilidad y Costo en la ANEC Provincial

Conflictos de intereses

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

Contribución de los autores

Conceptualización:	Rebeca de los Ángeles León Leal.
Redacción primera redacción:	Rebeca de los Ángeles León Leal, Favián Socarrás Prohenza.
Redacción, revisión y edición:	Rebeca de los Ángeles León Leal, Favián Socarrás Prohenza.
Investigación:	Rebeca de los Ángeles León Leal.
Metodología:	Rebeca de los Ángeles León Leal.
Validación:	Rebeca de los Ángeles León Leal, Favián Socarrás Prohenza.

Fecha de recepción: 1 de marzo de 2023

Fecha de aceptación: 7 de marzo de 2023

Fecha de publicación: 8 de marzo de 2023

Donde puedes encontrarnos

Perfiles en redes sociales



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



<https://twitter.com/rcfp254>



<https://scholar.google.com/citations?user=0CRqsdEAAA&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.