





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

Artículo
arbitrado

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

- NEREYDA DEL TORO RAMÍREZ¹
 <http://orcid.org/0000-0002-4836-0967>
- ANNAYKA ABAD ALFONSO²
 <http://orcid.org/0000-0002-0980-6057>
- PILARÍN BAUJÍN PÉREZ³
 <http://orcid.org/0000-0003-3212-3008>
- ALAIN SEGURA DOMÍNGUEZ⁴
 <http://orcid.org/0000-0003-2920-3058>

Universidad de Matanzas
nereyda.toro@umcc.cu¹, annayka.abad@umcc.cu²
pilarin.baujin@umcc.cu³, alainsd27@gmail.com⁴

RESUMEN

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

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

Código JEL: M 41 Contabilidad

Citar como (APA):

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

ABSTRACT

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

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

INTRODUCCIÓN

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

DESARROLLO

Materiales y métodos de investigación

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

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

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

Resultados y discusión

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

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

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

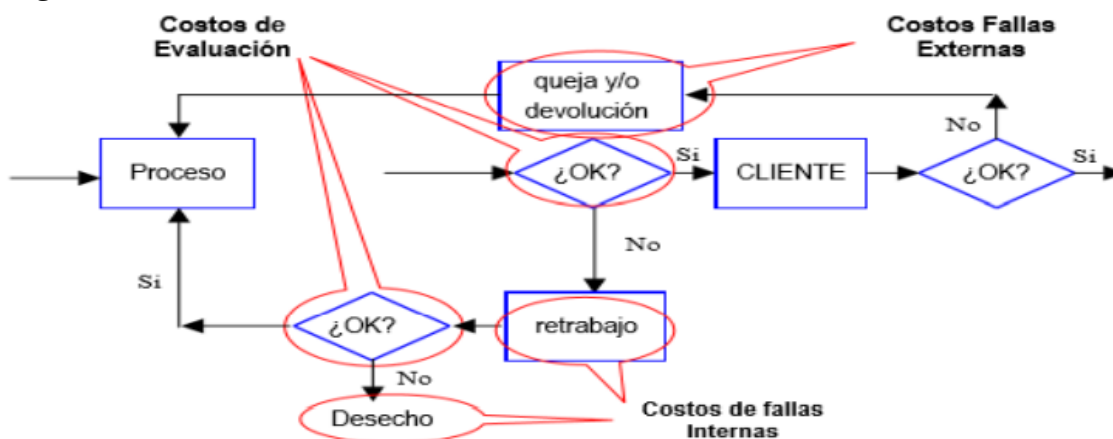
<u>Costos de calidad</u>	
<u>Los costos de prevención</u>	<u>Costos de evaluación</u>
Costos en que incurre la empresa al intentar reducir o evitar los fallos. Son costos directos e indirectos, en que incurre la organización en la planeación, ejecución, control y actuación del sistema de la calidad,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

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

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

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

Figura 1. Proceso de los costos de no calidad



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

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

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

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

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

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

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

Leyenda

- A1- (Galvez et al., 1990)
- A2- (Camisón y Roca, 1997)
- A3- (Climent, 2000)
- A7- (Santamaría, 2017)
- A9- (Pedraja et al., 2019)
- A4- (Ayuso, 2001)
- A5- (Dzul y Gracia, 2008)
- A6- (Pernas et al., 2012)
- A8- (Macias, 2018)
- A10- (Segura, Alain y Alonso, Arianne, 2021)

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

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

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

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

CONCLUSIONES

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

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

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

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

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

Pernas, J., Pedroche, D., Varas, D., López, J., y Zaera, R. (2012). *Numerical modeling of ice behavior under high velocity impacts. International Journal of Solids and Structures*, 49(14), 1919-1927.

Rivero, Y. (2019). *Evaluación del desempeño: tendencias actuales*. Revista Archivo Médico de Camagüey, 23(2), 159-164.

Ruiz, A.K., y Del Toro, N. (2022). *Procedimiento para determinar los costos de no calidad en el Hotel Meliá Sol Varadero Beach*. Universidad de Matanzas.

Salgado, M. (2016). *Modelo de gestión de la capacitación para una entidad en aprendizaje permanente*. Universidad de Matanzas.

Santamaría, R. (2017). *Factores críticos de la gestión de la calidad determinante del éxito sostenido empresarial en las PYMES. Ingeniería Industrial. Actualidad y Nuevas Tendencias* (19), 105-118.

Segura, A. (2019). *Procedimiento para la selección de elementos e indicadores para el componente social del modelo conceptual para la medición de intangibles en entidades del sector de la salud*. Universidad de Matanzas.

Segura, A., y Alonso, A. (2021). *Evaluación del desempeño de los sistemas de gestión de calidad*. Revista Ingeniería Industrial, 20(1), 2.

Segura, A., y Alonso, A. (2021). *Material bibliographical improvement of the quality. Deming y Juran*. Universidad de Matanzas. Monografías.

Anexo

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

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

/ORDER=ANALYSIS.

Notas

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

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

Estadísticos

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

Estadísticos

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

Estadísticos

		Suministro
N	Válido	10
	Perdidos	0

Fuente: programa estadístico SPSS versión 22

DATOS DE LOS AUTORES

NEREYDA DEL TORO RAMÍREZ

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

ANNAYKA ABAD ALFONSO

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

PILARÍN BAUJÍN PÉREZ

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

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

ALAIN SEGURA DOMÍNGUEZ

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

Conflictos de intereses

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

Fecha de recepción: 15 de agosto de 2022

Fecha de aceptación: 5 de septiembre de 2022

Fecha de publicación: 5 de octubre de 2022