El Directivo al Día
Vol. 20, No.4, octubre-noviembre de 2021
ISSN: 1813- 3231 RNPS: 2069

ARTÍCULO

PROPUESTA DE UN PLAN DE ACCIÓN DE COMUNICACIÓN PARA POTENCIAR EL ÁMBITO INTERNO DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN EL CENTRO DE TELECOMUNICACIONES DE SANTA CLARA / *PROPOSAL FOR A COMMUNICATION ACTION PLAN TO ENHANCE THE INTERNAL ENVIRONMENT OF CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY IN SANTA CLARA CITY TELECOMMUNICATIONS CENTER.* *(Págs.40-52)*

MSc. Mayli Hernández Rodríguez

Maylihz0@gmail.com

Empresa del Cine, RTV Comercial. Cuba

RESUMEN

La presente investigación se realizó en el Centro de Telecomunicaciones de Santa Clara y tiene como objetivo general proponer un plan de acción de comunicación que potencie el ámbito interno de la RSE en el contexto de investigación. El estudio asumió una perspectiva metodológica sustentada en el enfoque mixto, con un diseño de enfoque dominante o principal, donde la perspectiva cuantitativa fue la predominante en la concepción científica de la investigación, apoyada por un componente cualitativo. Una investigación para la producción con un diseño transversal descriptivo, variante de investigación social que se dirige a obtener, con el mayor rigor posible, la información destinada a nutrir la elaboración de productos comunicativos. Para la obtención de la información se utilizaron métodos e instrumentos como el análisis documental, la encuesta en su forma cuestionario, la observación no participante y la entrevista semiestructurada individual y grupal. El análisis de los resultados se realizó a través de la triangulación metodológica y de fuentes, además del procesamiento estadístico. Como resultado principal se obtuvo la propuesta del plan de acción de comunicación, de acuerdo a los resultados del diagnóstico de comunicación interna realizado en el 2018 y de los resultados de la caracterización del ámbito interno de la RSE en el contexto de investigación. Se recomendó implementar el plan de acción de comunicación, así como extender la investigación al entorno externo del Centro de Telecomunicaciones de Santa Clara.

PALABRAS CLAVE

Ámbito Interno; Plan de Acción de Comunicación; Responsabilidad Social Empresarial.

ABSTRAC

This research was carried out at the Santa Clara Telecommunications Center and its general objective is to propose a communication action plan to enhances the internal scope of Corporate Social Responsibility in the context of research. The study assumed a methodological perspective

DAD
El Directivo al Día

based on the mixed approach, with a dominant or main approach design, where the quantitative perspective was the predominant in the scientific conception of the research, supported by a qualitative component. An investigation for production with a descriptive cross-sectional design, a variant of social research that aims to obtain, with the greatest possible accuracy, the information destined to nurture the elaboration of communicative products. To obtain the information, methods and instruments were used such as documentary analysis, the survey in questionnaire form, non-participant observation and the semi-structured individual and group interview. The analysis of the results was carried out through methodological and source triangulation, in addition to statistical processing. The main result was the proposal of the communication action plan, according to the results of the internal communication diagnosis carried out in 2018 and the results of the characterization of the internal scope of Corporate Social Responsibility in the research context. It was recommended to implement the communication action plan, as well as to extend the investigation to the external environment in Santa Clara Telecommunications Center.

KEY WORDS

Communication Action Plan; Corporate Social Responsibility; Internal Area.

INTRODUCCION

La empresa contemporánea se ha transformado con el paso de los años. Factores como la globalización, la conciencia por un mundo sustentable, la importancia de la preservación del medio ambiente y el interés por el desarrollo de un capital humano integral en las organizaciones cobran protagonismo. Todo ello unido a la preocupación por forjar una sociedad más justa y equitativa, trajo consigo una nueva perspectiva en la gestión organizacional, dejando a un lado la idea de trabajar sólo por un rendimiento.

Se hace necesario un cambio cultural capaz de fomentar y desarrollar un modo de dirección de la fuerza laboral basado en el respeto a los individuos, en el desarrollo y capacitación de sus miembros, en la continua mejora de la calidad de vida en el trabajo, la creación de valores compartidos, la retribución de beneficios a la comunidad y de conservación del medio ambiente.

Por tanto, es de vital importancia adoptar la responsabilidad social empresarial como una nueva forma de hacer en las organizaciones y trabajar en base a que ésta se convierta en un valor asumido por todos los trabajadores. Implementar acciones responsables ante el entorno externo e interno, significa progresar económicamente de manera equilibrada y con una mayor integración social.

La responsabilidad social empresarial (RSE) según el Instituto Ethos de Empresas y Responsabilidad Social en Brasil (2005) es entendida como:

DAD
El Directivo al Día

> Una forma de gestión que se define por la relación ética de la empresa con todos los públicos con los cuales ella se relaciona, y por el establecimiento de metas empresariales compatibles con el desarrollo sustentable de la sociedad; preservando recursos ambientales y culturales para las generaciones futuras, respetando la diversidad y promoviendo la reducción de las desigualdades sociales.

La autora de esta investigación se adscribe a este concepto por considerarlo más genérico y ajustable tanto a la finalidad de la investigación como a la realidad de las empresas cubanas.

El término RSE es reconocido oficialmente en Cuba, a partir de la inclusión del sistema de comunicación al Decreto-Ley 281 del 2007, el cual dicta el establecimiento de una estrategia general de comunicación en las empresas cubanas, donde se incluyan acciones de RSE. Específicamente, a través del diseño de planes de acción que proyecten en la sociedad, la naturaleza, logros y objetivos de la organización y especialmente los resultados que tienen que ver con el carácter de empresa eminentemente social.

También se constata la alusión a la RSE de manera aislada, aunque sin ofrecer definiciones del término, en documentos como: las normas cubanas 3000, 3001, 3002 sobre el sistema de gestión integrada de capital humano; el sistema de gestión de la calidad; y los lineamientos de la política económica y social del partido y la revolución.

Los grupos de interés o partes interesadas de la empresa vistos desde la RSE son divididos en dos ámbitos fundamentales: interno y externo. Existe también gran diversidad de clasificaciones, pero en sentido general el ámbito externo va más allá de las comunidades locales pues incluye, además de a los trabajadores y accionistas, un amplio abanico de interlocutores: socios comerciales y proveedores, consumidores, autoridades públicas y ONG defensoras de los intereses de las comunidades locales y el medio ambiente. También tiene en cuenta los derechos humanos y los problemas ecológicos mundiales según la Comisión de las Comunidades Europeas (2001).

Por otra parte, el ámbito interno de la RSE lo constituyen: la gestión de los recursos humanos, la salud y la seguridad en el lugar de trabajo, la adaptación al cambio y la gestión del impacto ambiental y de los recursos naturales. Elementos en los que se centra la presente investigación que tiene como objeto de estudio el Centro de Telecomunicaciones de Santa Clara, encargado de la prestación de servicios públicos de telecomunicaciones en el territorio.

El estudio se realiza durante el año 2019 y le antecede un diagnóstico de comunicación en el Centro de Telecomunicaciones en el 2018. El resultado de esta investigación permite plantear el siguiente problema de investigación: ¿Cómo potenciar el ámbito interno de la RSE en el Centro de Telecomunicaciones de Santa Clara?

DAD
El Directivo al Día

Por lo que se plantea como Objetivo General:

Proponer un plan de acción de comunicación que potencie el ámbito interno de la RSE en el Centro de Telecomunicaciones de Santa Clara.

La investigación quedó estructurada en dos etapas de acuerdo a sus características y a la metodología descrita por Molero, (2005). El plan se estableció para el período de un año (como se cita en Rivero, 2010):

> Etapa I: Caracterización del ámbito interno de la responsabilidad social empresarial en el Centro de Telecomunicaciones de Santa Clara.
>
> Etapa II: Diseño del plan de acción de comunicación para potenciar el ámbito interno de la RSE en el Centro de Telecomunicaciones de Santa Clara.

Como resultado se dotó a la empresa de un plan de acción de comunicación que le permite potenciar el ámbito interno de la RSE en el Centro de Telecomunicaciones de Santa Clara e incidir en los señalamientos del diagnóstico.

MATERIALES Y MÉTODOS

La presente investigación asumió una perspectiva metodológica sustentada en el enfoque mixto. Según Hernández et…al. (2014), la combinación de los paradigmas cuantitativos y cualitativos se puede proporcionar en varios niveles. Se asumió el enfoque de diseño predominante o principal (cuantitativo), que se complementó con el cualitativo para integrar y enriquecer el análisis.

La investigación se definió de tipo no experimental ya que se observa la realidad tal y como se manifestó en el contexto. El diseño utilizado fue transversal descriptivo, ya que los datos fueron recogidos en un único momento y se ajustó a la tipología de investigación para la producción, variante de investigación social que se dirige a obtener, con el mayor rigor posible, la información destinada a nutrir la elaboración de productos comunicativos según la tipología definida en los estudios de comunicación por las autoras Alonso y Saladrigas (2008).

La primera etapa de la investigación tuvo la finalidad de determinar las características del ámbito interno de la RSE en el Centro de Telecomunicaciones de ETECSA en Santa Clara, lo que sirvió de base para el diseño del plan de acción de comunicación.

Conceptualización de la variable.

Ámbito interno del RSE

Definición conceptual: "…al interior de la empresa, las prácticas responsables en lo social afectan en primer lugar a los trabajadores haciendo referencia a cuestiones como la inversión en

los recursos humanos, la salud y la seguridad, y la gestión del cambio, mientras que las prácticas respetuosas con el medio ambiente tienen que ver fundamentalmente con la gestión de los recursos naturales utilizados en la producción…" (Comisión de las Comunidades Europeas, 2001)

Operacionalización de la variable:

Al interior del Centro de Telecomunicaciones de Santa Clara, las prácticas responsables en lo social, primero se relacionan con los recursos humanos y la inversión que se hace para su gestión, la salud y la seguridad y la gestión del cambio. Mientras que las prácticas respetuosas con el medio ambiente, se realizan mediante la gestión del impacto ambiental y los recursos naturales.

El análisis se realizó a través de los siguientes indicadores:

1. Gestión de los recursos humanos, que incluye los procesos de Selección e inducción; Capacitación y desarrollo; Evaluación del desempeño; Remuneraciones y beneficios; Contribución al bienestar social; así como las Relaciones laborales y la comunicación; Planificación, organización y Discriminación (raza, sexo, edad, preferencia sexual y religión).
2. Salud y seguridad en el trabajo (SST).
3. Adaptación al cambio organizacional.
4. Gestión del impacto ambiental y los recursos naturales.

Se utilizaron diferentes tipos de muestras, ya que al ser un estudio mixto se nutre tanto de muestras probabilísticas como no probabilísticas. Así, se realizó un muestreo probabilístico de tipo aleatorio simple. La población estuvo conformada por los 140 trabajadores del centro. La determinación de una muestra representativa de la población se realizó a través de la fórmula de Hernández et…al. (2006): n = n´/(1+n´/N), (donde n=tamaño de la muestra; n´=constante 422; y N=tamaño de la población), quedando conformada la muestra finalmente por 105 personas.

También se concibió una muestra de informantes clave, sujetos imprescindibles para la recolección de información por su conocimiento y experiencia en el tema. La muestra quedó conformada por un total de 8 personas. Para su selección se tuvieron en cuenta los siguientes criterios definidos por un grupo de expertos:

- Disponibilidad y disposición para participar y colaborar activamente en la investigación.
- Ocupar cargos que faciliten el acceso a la información que se relaciona con el tema que se investiga.
- Tener conocimiento sobre los procedimientos y normativas oficiales de la empresa.
- Tener al menos cinco años de experiencia laboral en ETECSA.

Para la recogida de información fueron utilizados: el análisis documental, la encuesta en su forma cuestionario, la observación no participante y la entrevista semiestructurada individual y grupal. Para el análisis del cuestionario fue empleado el procesador estadístico SPSS (Statistical Processor for Social Science) versión 11.5 para Windows.

Se utilizaron como alternativas fundamentales: la triangulación de fuente (que trata de comprobar si las informaciones aportadas por una fuente son confirmadas por otra) y la triangulación metodológica (donde se aplican diferentes métodos y/o instrumentos a un mismo tema de estudio a fin de validar los datos obtenidos).

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

El análisis de los resultados de la primera etapa de investigación mostró:

Que existe una eficiente gestión de los recursos humanos, refrendada en el Convenio Colectivo de Trabajo ETECSA – SNTCIE 2018 – 2020, que incluye los procesos de selección; evaluación del desempeño; bienestar social; así como las relaciones laborales, planificación y organización del trabajo y la comunicación. Se constata además que no existe discriminación por raza, sexo, edad, preferencia sexual y/o religión. No obstante a ello los trabajadores refieren algunas insatisfacciones con relación a los siguientes aspectos de la GRH:

- la capacitación que reciben y sus posibilidades de desarrollo profesional, lo que se evidencia en los datos de la encuesta, donde la mayoría (88,5%) de los trabajadores se siente medianamente preparados para enfrentar su trabajo de acuerdo a la capacitación que reciben.
- la correspondencia entre la labor realizada y la remuneración recibida pues la mayoría de los encuestados (69,2%) consideran que su salario es medio. Los trabajadores consideran que de acuerdo a los ingresos que genera la empresa deberían ser mejor remunerados.

La Salud y Seguridad en el Trabajo (SST) es otro de los indicadores del ámbito interno de la RSE que se comprobó que funciona eficientemente en el Centro de Telecomunicaciones de Santa Clara. Algunas de las acciones que lo evidencian son:

- las condiciones de trabajo son buenas, lo que se pudo constatar en las diversas instalaciones, medios de transporte, equipamiento tecnológico, sistema de alimentación y atención a los trabajadores.
- la empresa provee a los empleados de todos los medios de protección necesarios para cumplir con su trabajo. Además, garantiza la realización de chequeos pre-

DAD
El Directivo al Día

empleo, periódicos y especializados para verificar que los trabajadores de alto riesgo conserven las condiciones físicas requeridas para continuar en su puesto laboral.

- se realizan acciones preventivas para garantizar la seguridad de los trabajadores, a través del desarrollo de inspecciones de seguridad en los puestos laborales, las que incluyen la verificación del estado de las instalaciones eléctricas, la higiene de los locales, las posibles contaminaciones de polvo, gases y ruidos, así como los medios de protección individual y equipos contra incendios.
- se garantiza a los trabajadores una atención médica general y especializada al contar con su propio consultorio médico, sala de rehabilitación y de estomatología. Además, se programan interconsultas con diversas especialidades médicas.
- también se fomenta la educación en salud de los trabajadores, mediante la ejecución de trabajos de educación sanitaria y preventiva, además de los programas de prevención del VIH-SIDA y enfermedades de transmisión sexual.
- No obstante, a todo ello existen insatisfacciones ya que el 14,4% de los encuestados consideran que las condiciones de trabajo son regulares debido a la falta de calidad del mobiliario, específicamente de las sillas y los buroes.

En cuanto a la Adaptación al Cambio Organizacional se comprobó que en la empresa no existe ningún procedimiento que establezca una estrategia para gestionar los cambios. Por otra parte, tampoco se capacita a los trabajadores para enfrentar los cambios organizacionales. Esto se evidenció en la encuesta aplicada donde la mayoría de los encuestados (69,2%) refieren que reciben poca preparación en este sentido.

Con relación a la Gestión del Impacto Ambiental y los recursos naturales, se constató que existe documentación oficial que respalda a la empresa en este aspecto, estos son: la "Política Medioambiental", la "Estrategia Ambiental Empresarial" y el "Plan de manejo de desechos peligrosos". También existe un Programa para el ahorro de energía, del agua y un Programa de Educación Ambiental.

Como resultado de todas las acciones que se llevan a cabo para el cuidado del Medio Ambiente, la empresa recibió un Reconocimiento Ambiental Nacional, lo que demuestra que la Gestión Medioambiental funciona eficientemente. Sin embargo, los trabajadores no conocen cómo se lleva a cabo esta actividad, por lo que se considera que la divulgación de la información a lo interno de la organización no es efectiva.

Estos resultados evidencian dificultades relacionadas con la gestión de la comunicación interna en el Centro lo que evidenció la necesidad de diseñar un plan de acción de comunicación para potenciar el ámbito interno de la RSE en el contexto de investigación. El mismo se propuso como

DAD
El Directivo al Día

Objetivo General: Potenciar el ámbito interno de la RSE en el Centro de Telecomunicaciones de Santa Clara.

Público Objetivo:

Público interno del Centro de Telecomunicaciones de Santa Clara: Todos los trabajadores.

Objetivos:

Objetivo 1: Lograr un término más acabado de RSE que incluya todas las acciones que se relacionan con las prácticas responsables hacia lo interno de la organización.

Acciones:

- Actualizar la proyección estratégica de la empresa incluyendo los elementos relacionados con la RSE.
- Redefinir el concepto de RSE que aparece en la proyección estratégica (visión y valor empresarial).

Objetivo 2: Aumentar el conocimiento que tienen los trabajadores con respecto a la RSE.

Acciones:

- Crear un enlace en la página web de la empresa dedicado a la RSE.
- Publicar en el enlace de RSE el plan de acción de comunicación.
- Incorporar y divulgar la RSE como un valor añadido a la cultura corporativa.
- Establecer una comunicación abierta y transparente con los grupos de interés.
- Perfeccionar y diversificar los canales de comunicación y retroalimentación existentes.

Objetivo 3: Divulgar el carácter socialmente responsable de la empresa a todos sus trabajadores.

Acciones:

- Enviar mensajes a través de los diferentes canales de comunicación de la empresa sobre la RSE.
- Utilizar nuevos canales de comunicación.
- Emplear carteles y sueltos con mensajes y acciones socialmente responsables del Centro.

Objetivo 4: Informar a los trabajadores sobre las acciones que realiza la empresa para mejorar las relaciones socialmente responsables para con ellos.

Acciones:

- Publicaren el enlace de RSE el plan de acción de comunicación.
- Divulgar el compromiso de la empresa para con las prácticas responsables en su ámbito interno.

Objetivo 5: Facilitar la incorporación del término RSE en la cultura empresarial.

Acciones:

- Divulgar las acciones de RSE que se llevan a cabo en la empresa.
- Utilizar carteles y sueltos que contengan la política de la empresa con relación a la RSE.
- Realizar eventos donde la administración y los trabajadores puedan debatir sobre la RSE.

Objetivo 6: Satisfacer las necesidades de capacitación que presentan los trabajadores del Centro de Telecomunicaciones de Santa Clara.

Acciones:

- Realizar un diagnóstico de necesidades de capacitación individualizado.
- Elaborar un plan ajustado a las necesidades individuales y organizacionales.
- Controlar el cumplimiento de los planes establecidos y su eficacia.
- Medir el impacto de las acciones de capacitación en los resultados del trabajo.

Objetivo 7: Establecer estrategias para el enfrentamiento al cambio organizacional.

Acciones:

- Diseñar un manual de crisis.
- Divulgar las informaciones relacionadas con cambios organizativos por los canales de comunicación existentes en la organización.
- Informar y preparar a los trabajadores antes de la ocurrencia de los cambios.
- Crear sitios y/o foros de discusión en la intranet sobre los cambios organizacionales.
- Incrementar la utilización de canales alternativos de comunicación como la intranet y las redes sociales.

Objetivo 8: Evidenciar el carácter socialmente responsable de la empresa ante el medio ambiente.

Acciones:

- Diseñar y publicar carteles que contengan la política medioambiental de ETECSA.
- Divulgar el compromiso medioambiental de la empresa con los públicos de interés.
- Divulgar por todos los canales y medios disponibles las regulaciones establecidas en ETECSA para el cuidado del medio ambiente.
- Divulgar por todos los canales y medios disponibles los reconocimientos que posee la empresa en materia medioambiental.
- Incentivar la reducción del consumo de agua, electricidad y material de oficina, así como el aumento de la recogida de materias primas en el Centro.

ISSN: 1813- 3231 RNPS: 2069

- Realizar una jornada de comunicación por el día mundial del medio ambiente.
- Lanzar y premiar concurso sobre el cuidado del medio ambiente.
- Reconocer a los Centros de Telecomunicaciones con mejores prácticas responsables.

Objetivo 9: Desarrollar el movimiento deportivo de la empresa.

Acciones:

- Retomar el desarrollo de la copa de softball de la empresa.
- Diversificar los torneos deportivos como ajedrez u otros juegos de mesa.

Objetivo 10: Contribuir al mejoramiento del clima laboral.

Acciones:

- Incrementar las actividades recreativas con la participación de los trabajadores y sus familias.
- Desarrollar debates colectivos sobre temas empresariales de interés para los trabajadores.

Se realizó la calendarización de las acciones, con sus responsables y fecha de cumplimiento como parte esencial de todo plan de acción de comunicación. Resultados que quedan pendientes por la autora de la investigación para futuros artículos.

<table>
<tr><th colspan="2">Otros aspectos</th></tr>
<tr><th>Presupuesto</th><th>Evaluación</th></tr>
<tr><td rowspan="2">El Centro de Telecomunicaciones de ETECSA en Santa Clara cuenta con un presupuesto destinado para la comunicación que es gestionado por el grupo de mercadotecnia y comunicación. En el caso de las acciones que precisan del diseño de carteles no se especifica la inversión monetaria, pues depende de los precios preestablecidos por las empresas que brindan servicios de diseño e impresión. Otros aspectos que requieren recursos monetarios, de transporte y alimentación, serán definidos por la empresa en el momento de su aplicación.</td><td>Analizar en las reuniones mensuales el cumplimiento de las acciones del plan de comunicación.</td></tr>
<tr><td>Aplicar a los trabajadores encuestas que incluyan todos los indicadores del ámbito interno de la RSE para determinar la eficiencia del plan de acción.</td></tr>
</table>

DAD
El Directivo al Día

ISSN: 1813- 3231 RNPS: 2069

CONCLUSIONES

Las concepciones que se manejan en el Centro de Telecomunicaciones de Santa Clara sobre la RSE no se ajustan completamente a la definición del término. No obstante, a ello se reflejan en la misión y visión de la proyección estratégica de ETECSA, definiéndose incluso como un valor empresarial. Se identifican elementos esenciales como: brindar un servicio de buena calidad a los clientes, cumplir con las políticas de la empresa, contribuir al cuidado del medio ambiente, la salud y seguridad de los trabajadores, así como su capacitación.

El funcionamiento del ámbito interno de la RSE en el Centro de Telecomunicaciones de Santa Clara según establecen los documentos, políticas y procedimientos oficiales de la empresa se sustentan en:

- ✓ El convenio colectivo de trabajo ETECSA – SNTCIE (2018 – 2020), que incluye todo lo relacionado con la gestión de los recursos humanos y la seguridad y salud en el trabajo; procedimientos que se corresponden con las prácticas reales del centro.
- ✓ La gestión del impacto ambiental y los recursos naturales se describe en la política medioambiental de ETECSA, además existe un plan de manejo de desechos peligrosos, una estrategia ambiental empresarial, una política de seguridad, salud y medio ambiente, así como un programa de educación ambiental. No obstante, no existe conocimiento de estos documentos y acciones por los trabajadores del centro.
- ✓ Por otro lado, para la gestión del cambio organizacional no existe ningún procedimiento o estrategia, lo que incide negativamente en la gestión de la RSE en el Centro.

Las acciones que tributan a las prácticas responsables en el ámbito interno de la RSE en el Centro de Telecomunicaciones de Santa Clara son:

- ✓ La selección e inducción de los trabajadores.
- ✓ La evaluación del desempeño de los trabajadores anual con cortes parciales (mensuales).
- ✓ Existencia de todos los medios de protección necesarios para el desempeño en condiciones de alto riesgo.
- ✓ Realización de chequeos médicos periódicos y especializados para verificar las condiciones físicas y psicológicas requeridas para mantener un buen desempeño.
- ✓ Realización de inspecciones periódicas de seguridad a los puestos de trabajo.
- ✓ Prestación de servicios de salud a los trabajadores y sus familiares.
- ✓ Existencia de buenas condiciones de trabajo en las oficinas.
- ✓ Desarrollo de actividades donde participan tanto los trabajadores como sus familiares.
- ✓ Existencia de espacios de comunicación donde los trabajadores pueden plantear sus opiniones y sugerencias libremente. Estos son: las asambleas trimestrales, reuniones y matutinos.

DAD
El Directivo al Día

- ✓ No existencia de discriminación (por raza, sexo, edad, preferencia sexual y/o religión).

El plan de acción de comunicación diseñado se propuso para potenciar el ámbito interno de la RSE en el Centro de Telecomunicaciones de Santa Clara, orientado fundamentalmente a:

- ✓ Lograr una mejor utilización de los canales de comunicación de la empresa.
- ✓ Optimizar la retroalimentación.

RECOMENDACIONES

- Implementar el plan de acción de comunicación propuesto.
- Evaluar el plan de acción de comunicación, de acuerdo a los parámetros establecidos para ello.
- Realizar un diagnóstico del ámbito externo de la RSE en el Centro de Telecomunicaciones de Santa Clara.
- Socializar los resultados de la investigación.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Alonso, M. & Saladrigas, H. (2008). *Para investigar en Comunicación Social. Guía didáctica*. La Habana, Cuba: Félix Varela.

Comisión de las Comunidades Europeas. (2001). *Libro Verde: fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas. Bruselas.* Recuperado de www.ceda.org.ec: www.ceda.org.ec/descargas/biblioteca/Libro_verde_RSC.pdf

Decreto Ley No. 281. Consejo de Ministros. (2007). *Sobre la continuidad y el fortalecimiento del Sistema de Dirección y Gestión Empresarial Cubano.* La Habana: Oficina de Publicaciones del Consejo de Estado.

Hernández, R. S., Collado, C. F., & Lucio, P. B. (2006*). Metodología de la investigación.* México: Mc Graw Hill.

Hernández Sampieri, R.; Baptista, P.; & Fernández, C. (2014). *Metodología de la Investigación* (6ta. ed.). México D.F: McGraw Hill.

Instituto Ethos de Empresas y Responsabilidad Social (2005). Recuperado de http://www.ethos.org

Molero, A.J. (2005). *MoleroPlanComunicacion.pdf. Recuperado de http://conocimiento.incae.edu/ES/no_publico/ilgo05/presentaciones/A.MoleroPlanComunicacion.pdf*

DAD
El Directivo al Día

Rivero Hernández, M. (2010). *Bases teórico-metodológicas para la evaluación del sistema de comunicacion en empresas cubanas y Organismos de la Administración Central del Estado (OACE).* La Habana, Cuba.

REGRESAR AL SUMARIO

Artículo de investigación. Proyecto de investigación en la Empresa de Telecomunicaciones de Cuba SA ETECSA. Trabajo científico metodológico y científico técnico.
Recibido: 17 de octubre del 2021 Aprobado: 19 de noviembre del 2021 Publicado: 22 de diciembre del 2021
Hernández Rodríguez, Mayli (2021). Propuesta de un Plan de Acción de Comunicación para potenciar el ámbito interno de la Responsabilidad Social Empresarial en el Centro de Telecomunicaciones de Santa Clara.