

CONSEJO EDITORIAL

Directora Editorial

MSc. Nivys Feal Cuevas

Editora General

MSc. Neisy Milagros Arias Santana

Editora de Sección

MSc. Katia Mayuli Alonso López

Lic. Greter Beatriz Andreu Moya

Diseñadora

Lic. Merlyn González Mas

Maquetador y Programador

Ing. Danelys Zamora Sury

REVISORES

Dr.Cs. Erenio González Suárez (UCLV)

Dra.C. Diana Niurka Concepción Toledo (UCLV)

Dra.C. Celia M. Riera Vázquez (UCLV)

Dra.C. Idalsis Fabré Machado (UCLV)

Dra.C. Mayra Rodríguez Ruiz (UCLV)

Dra.C. Maria C. Vázquez Pérez (UCLV)

Dra.C. Georgina Castro Acevedo (UCLV)

Dra.C. Juana Idania Pérez Morales (UCLV)

Dr. C. Jorge Silva Cutiño (EDU)

Dr.C. Odonel González Cabrera (CIGET)

Dra.C. Tania Cañizares Domínguez (CIGET)

Dra. C. Ania Gonzáles Rivero (CIGET)

MSc. Deymis Tamayo Rueda (UCLV)

HOSTEADA



"El Directivo al Día" es una revista especializada en temas de información organizacional, publicada por el Centro de Información y Gestión Tecnológica (CIGET) de Villa Clara desde abril de 2001. Su objetivo es hacer llegar artículos científico-técnicos e informaciones de interés a directivos de organizaciones, a fin de lograr un nivel adecuado de actualización en los mismos.

La revista ofrece la oportunidad de publicar el resultado de sus investigaciones, para lo cual es necesario ponerse en contacto con la editora, MSc. Maidolys Jorge Ribas.

Para emitir sugerencias contáctenos en:

CIGET Villa Clara. Marta Abreu No. 55 e/ Villuendas y Juan Bruno Zayas, Santa Clara, Villa Clara, CP. 50100.

Teléfono: 42273545

Email: dad@ciget.vcl.cu

EMPIEZA EL FRIO Y ES BIEN IMPORTANTE TENER CLARAS LAS DIFERENCIAS PARA NO ALARMARSE

Tenga en cuenta las diferencias

tos seca + estornudo = contaminación del aire

tos + mucosidad + estornudos + secreción nasal = resfriado común

Tos + moco + estornudos + secreción nasal + dolor de cuerpo + debilidad + fiebre leve = gripe

Tos seca + estornudos + dolor corporal + debilidad + fiebre alta + pérdida del olor + pérdida del gusto + dificultad para respirar + saturación baja de O_2 = covid

LA BIBLIOTECA: CIENCIA, TECNOLOGÍA Y PEDAGOGÍA EN TIEMPOS DE PANDEMIA. CASO PRÁCTICO/ <i>THE LIBRARY: SCIENCE, TECHNOLOGY AND PEDAGOGY IN TIMES OF THE PANDEMIC. PRACTICAL CASE. (Págs. 1-5)</i>	1
IMPORTANCIA DE LAS ACTIVIDADES CAPACITANTES PARA EL EQUIPO BÁSICO DE SALUD EN LA PREVENCIÓN DEL CANCER BUCAL/ <i>IMPORTANCE OF TRAINING ACTIVITIES FOR THE BASIC HEALTH TEAM IN ORAL CANCER PREVENTION (Págs. 6-8)</i>	6
CARACTERIZACION DE LOS NIÑOS DIAGNOSTICADOS CON COVID 19 EN VILLA CLARA/ <i>CARACTERIZATION OF CHILDREN DIGNOSED WITH COVID 19 IN VILLA CLARA. (Págs.9-15)</i>	9
CONTEXTO EMPRESARIAL CUBANO Y CONTROL: ENTRE LO ESTRATÉGICOS Y LO OPERATIVO/ <i>CUBAN BUSINESS CONTEXT AND CONTROL: BETWEEN THE STRATEGIC AND THE OPERATIONAL (Págs. 16- 28)</i>	16
POSICIONAMIENTO WEB DEL SITIO DE LA EMPRESA DE BASE TECNOLÓGICA SICTE S.A DE VILLA CLARA/ <i>WEB SITE POSITIONIG OF THE TECHNOLOGY-BASED COMPANY SICTE S.A IN VILLA CLARA PROVINCE (Págs.29-39)</i>	29
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 / <i>PROPOSAL FOR A COMMUNICATION ACTION PLAN TO ENHANCE THE INTERNAL ENVIRONMENT OF CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY IN SANTA CLARA CITY TELECOMMUNICATIONS CENTER. (Págs.40-52)</i>	40
NOTICIAS CIENTÍFICO TÉCNICAS DE HOY/ <i>TODAY'S SCIENTIFIC AND TECHNOLOGICAL NEWS</i>	53
PROMOCIONES/ <i>PROMOTIONS</i>	55

Estimado lector, en este número se tiene la particularidad muy especial de presentarle dos Cartas al Editor, le agradecemos a los autores su colaboración por las reflexiones y actualidad de los temas.

CARTA AL EDITOR / LETTER TO EDITOR

LA BIBLIOTECA: CIENCIA, TECNOLOGÍA Y PEDAGOGÍA EN TIEMPOS DE PANDEMIA. CASO PRÁCTICO/ THE LIBRARY: SCIENCE, TECHNOLOGY AND PEDAGOGY IN TIMES OF THE PANDEMIC. PRACTICAL CASE. (Págs. 1-5)

Sr editor,

Le escribo como director del Sistema de Bibliotecas Públicas del Municipio Santo Domingo. Provincia Villa Clara; debido a la importancia de estas en medio de la COVID 19 y el papel que desempeñan en la sociedad actual.

Lo planteado es el resultado de una investigación realizada en el municipio Santo Domingo con un grupo de estudiantes, viendo a la biblioteca como una institución científica, pedagógica y técnica. Se trazaron dos objetivos principales: proponer un sistema que fortaleciera el proceso de enseñanza-aprendizaje en tiempos de pandemia y propiciar un intercambio cultural por medio de la tecnología y sus herramientas. La biblioteca en una primera etapa atendió a un grupo de niños a partir de cuarto grado, quedando seleccionados 12, en abril del 2020. En una segunda etapa, trabajó con niños de séptimo grado, comenzando en septiembre del propio año hasta la actualidad. Los resultados principales arrojan que la Biblioteca contribuyó a la mejora de la enseñanza de los niños y dispuso de vías para una mejor comprensión de las clases televisivas o presenciales, con variantes innovadoras de trabajo que aportan tanto a la formación educativa como al desarrollo integral del ser humano.

La biblioteca como institución científica, por la importancia social que tiene, al contribuir a la solución de problemas socioculturales que la circundan y que le son inherentes, dada la necesidad objetiva existente en una zona del municipio; fueron revisadas las condiciones previas para hacer el trabajo y estudiado el entorno, surgiendo cuatro interrogantes:

- a) ¿Funcionan las Bibliotecas como centros científicos de la información dentro de la comunidad donde se encuentran?
- b) ¿Resuelven las clases televisivas el problema del aprendizaje sistémico de los alumnos?
- c) ¿Posee la familia cubana las condiciones para el desarrollo del proceso de enseñanza-aprendizaje en el contexto actual?
- d)- ¿Cómo mitigar desde las condiciones existentes el problema cognoscitivo- educativo?

Se acordó hacer las encuestas a los niños y entrevistas a los padres, maestros, profesores y algunos funcionarios pues ofrecían un diagnóstico más real. Al procesar los resultados se comprobó que casi el 100 por ciento confundía la Librería con la Biblioteca ya que esta

institución asistía a la escuela a vender libros con mucha frecuencia, conocían únicamente la Biblioteca escolar, siendo en esta última muy limitada la literatura existente. Un aspecto positivo de los primeros análisis que se hizo fue que, en todas las asignaturas muestreadas los alumnos tenían el libro de texto básico y al menos un cuaderno complementario que en tiempos normales resolvían el problema, pero dada la situación para tiempos extraordinarios eran insuficientes.

La muestra general era con los niños que ya estaban en sexto grado de los cuales se experimentó específicamente con 12. En el mes de abril de 2020 se comenzaron a aplicar las medidas en contra de la COVID-19, estos 12 niños iniciaron su labor en la Biblioteca, ninguno de los 12 la había visitado nunca y de los 36 del grupo solo 4 lo habían hecho. Quedaban pendientes, las pruebas finales de ese curso y la discusión de los trabajos de control. Se realizó un intercambio con los padres después de tener la autorización de la escuela y se comenzó el trabajo dos días alternos a la semana y el sábado en la mañana 2 horas cada día con un receso intermedio de diez minutos.

Durante el desarrollo práctico de la experiencia se agregaron otros elementos, pues al tener conexión a Google, se identificó el portal Cuba Educa y la EcuRed como herramientas de trabajo. Como apoyo adicional la revista Cuba literaria y el fecharlo histórico-cultural de la Biblioteca Nacional José Martí.

Por las condiciones de la COVID- 19 y las indicaciones dadas, ya no era posible mantener a los niños juntos, no todos los estudiantes tenían la posibilidad de grabar las clases, entonces se decide, siempre con previa consulta a la familia una segunda variante: grabar las clases televisivas con nuestros medios, seleccionar la literatura existente en la Biblioteca como auxiliar, así como dividirlos en dos grupos de seis alumnos para trabajar con ellos quedando de la siguiente forma:

Horario en casa			
Grupo	Día	Horario	Asignatura
1	Lunes	4:00pm-6:00pm	Ciencias Naturales- Historia
2	Miércoles	4:00pm- 6:00pm	Español- Matemáticas
1	Viernes	4:00pm-6:00pm	Español- Matemáticas
2	Sábados	10:00am – 12:00pm	Ciencias Naturales- Historia

Entre cada turno 10min de descanso activo con juegos de bolas, básquet, voleibol y (o) mini futbol. Un descanso activo para evitar tanto tiempo unidos y motivar.

Se insistió, que el peso de las clases recayera en estas cuatro asignaturas por ser las principales según el MINED. El espacio seleccionado era la casa del autor por tener las condiciones ideales tanto materiales como por posición geográfica y ser además padre de uno de los niños, con 15 años de experiencia en el sector. Durante el proceso se hicieron variaciones en dependencia de la etapa de la COVID 19, en que estuviera la zona, cambiándose una vez a la semana para la propia sede de la Biblioteca Municipal como espacio ideal.

Téngase en cuenta que este trabajo ya se hacía con niños de 7mo grado pues había comenzado el curso 2020-2021. De los 12 seleccionados, 2 solamente demostraban que no necesitaban tutor o guía para comprender las clases por TV, otros 2 necesitaban en parte el apoyo y 8 no resolvían el problema del aprendizaje con ese tipo de clases por disímiles factores.

Los principales hallazgos fueron:

- Los alumnos no sabían trabajar con los diccionarios, enciclopedias o cualquier bibliografía en obras de referencia.
- En la búsqueda de literatura no sabían hallar las temáticas que le hacían falta para su trabajo.
- Durante la realización de las clases en la etapa crítica la preparación era diaria, teniendo en cuenta los siguientes pasos:
 1. Grabar las clases
 2. Buscar la bibliografía auxiliar para cada una
 3. Impartirlas

Como alternativa se utilizó uno de los días vacantes para sistematizar conocimientos y para incluir en 30 minutos temas de las no básicas (Conducta ciudadana (Cívica), Educación Artística e Inglés).

En el caso de la primera se aprovechaban las asignaturas básicas para tocar algunos argumentos, en la Educación Artística se usaban elementos de poemas literarios y un proyecto de música con literatura llamado Bibliomúsica a las clases impartidas por TV, en English conocimientos básicos sobre, los saludos, los números, las partes de la casa y la comunicación imprescindible.

Se hace necesario aclarar que la bibliografía se seleccionaba diariamente pues todos los días excepto los sábados se transmitían clases y se impartían dos asignaturas; teniendo en cuenta también que por momentos era necesario grabar los domingos en retransmisión ya que se iba la corriente o había fallos técnicos por memorias llenas u otro detalle.

Se apreció que la institución bibliotecaria no estaba (al menos en esas escuelas) cumpliendo con su misión fundamental y que las acciones que se ejecutaban eran hechas por la Librería Municipal, pero como se sabe esta institución vende el libro a diferencia de la Biblioteca que lo presta, reconociendo que esta última se mantuvo un año en reparación por lo cual su accionar fue casi nulo.

La segunda y tercera interrogantes fue demostrada con la propia actividad práctica ya que casi un cuarenta por ciento de las familias o no tenían la técnica para ver las clases o el funcionamiento disfuncional no le permitía verlas o grabarlas; se daba como situación que los dos padres trabajaban y los estudiantes o se quedaban solos en sus casas o lo hacían con un familiar no apto para dar la ayuda que necesitaban desde el punto de vista docente y educativo, indudablemente las clases televisivas son una buena herramienta para ayudar en la enseñanza no solo en tiempos de pandemia u otra situación excepcional, sino también en tiempos normales, pero la premura y la complejidad del proceso originaron que no se tuvieran en cuenta todos los factores que inciden.

Se presentaron varias situaciones en la etapa de Secundaria Básica y en la etapa de abril a junio de 2020 tales como: al estar limitado el acceso a las instituciones culturales era muy pobre la literatura disponible en manos de los estudiantes, los maestros, profesores y de los propios padres.

Por otra parte, y como consecuencia de esta situación se hizo necesario inventariar la bibliografía para no trabajar a ciegas y hacer eficaz el sumario de tareas que se venían encima.

Si bien a inicios de comenzar a trabajar con los niños nunca se imaginó que se vendría una pandemia de esta magnitud después se comprendió que la presente forma de ayuda pedagógica, técnica, de enseñanza o educativa y social puede ser aplicada en cualquier etapa.

Los diagnósticos socioculturales de las instituciones escolares o las implicadas en el trabajo específico de la cultura deben ser revisados sobre todo para saber con que fuerza técnica se cuenta, pudiéndose diversificar y dosificar el trabajo logrando por supuesto un resultado acorde con los tiempos que se viven.

Se pudiera pensar como una herramienta muy eficiente para estos tiempos el hecho de que las Bibliotecas mantengan selectivamente el préstamo externo, pues el propio reglamento de los centros de información bibliotecaria no permite la acumulación de personas, en cada zona se debe trabajar con el número necesario de alumnos que previamente están localizados en cada centro docente, pero el recurso humano que hace la labor docente y educativa también debe estar identificado.

Por tanto, se hace llegar a la revista El Directivo al Día la importancia de la Biblioteca como Organización social y cultural, con la intención de que cada directivo, padre y funcionario, conozca los resultados alcanzados en un pequeño municipio de Villa Clara en tiempos de pandemia.

Sin otro asunto, atentamente,
el autor.

DATOS DEL AUTOR

Lic. Nelson Santana Gómez
bpmsd@cenit.cult.cu
Director del Sistema de Bibliotecas Públicas Santo Domingo, Villa Clara
Teléfono: 42402733, 54160550

[REGRESAR AL SUMARIO](#)

Carta al Editor. Resultado del trabajo científico-metodológico.
Recibido: 10 de octubre del 2021 Aprobado: 20 de octubre del 2021 Publicado: 22 de diciembre del 2021
Santana Gómez, Nelson (2021). La biblioteca: ciencia, tecnología y pedagogía en tiempos de pandemia. Caso práctico.

CARTA AL EDITOR / LETTER TO EDITOR

IMPORTANCIA DE LAS ACTIVIDADES CAPACITANTES PARA EL EQUIPO BÁSICO DE SALUD EN LA PREVENCIÓN DEL CÁNCER BUCAL/ IMPORTANCE OF TRAINING ACTIVITIES FOR THE BASIC HEALTH TEAM IN ORAL CANCER PREVENTION (Págs. 6-8)

Señor editor,

Por medio de la presente me dirijo a usted, para tratar un tema de vital importancia para las instituciones de salud de la Provincia de Villa Clara, me refiero a la importancia de las actividades capacitantes para el equipo básico de salud, en la prevención del cáncer bucal.

Lo encierro en esta provincia debido que, hasta el momento, en la literatura científica de Cuba y el resto del mundo, se han publicado varias investigaciones que exhiben datos clínico-epidemiológicos, estudios etiológicos o causales, y resultados terapéuticos del cáncer en el complejo bucal, pero no abundan las estrategias comunitarias o institucionales que fortalezcan las acciones educativas y preventivas dirigidas a los individuos más vulnerables dentro de la población.

En la provincia de Villa Clara se ha trabajado en este sentido y sin embargo los resultados obtenidos no han sido satisfactorios.

El cáncer bucal (CB) es la sexta causa de muerte más común entre todos los cánceres, más de 500 000 casos nuevos anuales se diagnostican en todo el mundo. Especialistas plantean que muchos pacientes todavía se diagnostican con lesiones avanzadas, la supervivencia a 5 años es baja, la demora en el diagnóstico del CB está asociada a los pocos síntomas que produce y errores diagnósticos, hay deficiencias en el conocimiento de signos y factores de riesgo; el examen para detectar el CB necesita incrementarse particularmente entre los fumadores.

Para el desarrollo de las acciones de salud el Ministerio de Salud Pública en nuestro país, en 1983 creó el Programa Nacional de Detención Precoz del Cáncer Bucal (PDCB) y en el año 1992 el Programa Nacional de Atención Estomatológica Integral, dichos programas tienen como finalidad agrupar acciones de salud dirigidas a mantener al hombre sano.

Existe una gran necesidad de elevar la preparación del Equipo Básico de Salud (EBS) a través de un entrenamiento rápido y efectivo para ejecutar las acciones que le son inherentes dentro del Programa de Detección del Cáncer Bucal (PDCB). Nadie mejor que el Estomatólogo General Integral (EGI) para transmitir sus conocimientos. Ello debe estar sustentado en una valoración real de la competencia de estos Médico General Integral (MGI), lo que permitirá dar cumplimiento a uno de los objetivos del Manual de organización y procedimientos para el control del cáncer bucal: desarrollar actividades de capacitación del personal que ejecutará las acciones del Programa Nacional de Control del Cáncer y promover la actividad investigativa.

Para ello se realizó un estudio cualitativo descriptivo en el municipio de Encrucijada desde enero a diciembre del 2019. El estudio se realizó en una muestra de 26 médicos y enfermeras de la familia, se estudiaron las variables: definición de cáncer bucal, epidemiología en Cuba, factores de riesgo, enfermedades que causan lesiones que constituyen diagnóstico diferencial de cáncer bucal, lesiones premalignas y malignas, pesquiasaje del cáncer bucal, frecuencia de realización del examen del cáncer bucal, acciones a desarrollar por él: Equipo básico de salud y valoración por criterio de especialistas. La investigación se desarrolló en tres etapas:

1. Identificación de las necesidades de superación.
2. Diseño del sistema de actividades capacitantes.
3. Valoración de la propuesta por criterios de especialistas.

Los resultados fueron que en cuanto al conocimiento que poseían, predominó una competencia evaluada de mal sobre la definición, epidemiología en Cuba y los factores de riesgo, seguida de competencia evaluada de regular sobre las enfermedades que causan lesiones que constituyen diagnóstico diferencial del cáncer bucal, las lesiones malignas y los pasos para la realización del examen bucal. Sin embargo, fue muy bien acogida la propuesta de un sistema de actividades capacitantes para elevar el nivel de conocimientos del Equipo Básico de Salud en el tema de prevención del cáncer bucal, la cual se pasó a el criterio de especialistas, los cuales fueron seleccionados teniendo en cuenta su experiencia como docente, preparación científico-metodológica y conocimientos en relación al tema, evaluada en su totalidad por eficiente según el criterio de especialistas.

Se considera, que los instrumentos aplicados a la muestra objeto de estudio demostraron que el conocimiento sobre el programa de detección precoz del cáncer bucal por parte del EBS no es suficiente para enfrentar la responsabilidad que en los momentos actuales el Sistema Nacional de Salud exige de estos especialistas, por lo que la aplicación de intervenciones educativas en los estomatólogos y el profesional de la salud en general, les permitirá aplicar la prevención y el diagnóstico temprano del cáncer bucal en su práctica profesional y elevar de manera integral el nivel de conocimiento de la población; es por esto que los profesionales de la salud pueden desempeñar un gran papel con el fin de disminuir los factores de riesgo mediante consejos que manifiesten los riesgos asociados a los mismos, así como desarrollar programas educativos.

Sin otro asunto, atentamente,
la autora

DATOS DE LA AUTORA

Dra. Dayani Romero Flores
anamariam16@nauta.cu
Teléfono: 55183535

Dra. Lidaimi Vicente Anoceto.

Dra. Sonia Amalia Valdez Sardiñas
Saaavs@capiro.vcl.sld.cu
Teléfono: 42208535

Dra. Leyani Rodriguez Rodriguez
leyanir266@gmail.com.

Centro de trabajo Clínica Estomatológica Celia Sánchez Manduley, Santa Clara.
Villa Clara. Cuba. Teléfono: 42275545.

[REGRESAR AL SUMARIO](#)

Carta al Editor. Resultado de trabajo científico-metodológico.

Recibido: 10 de noviembre del 2021 Aprobado: 20 de noviembre del 2021 Publicado: 22 de diciembre del 2021

Flores Romero, Dayani/ Vicente Anoceto, Lidaimi/ Valdez Sardiñas, Sonia Amalia/ Rodriguez Rodriguez, Leyani (2021). Importancia de las actividades capacitantes para el equipo básico de salud en la prevención del cáncer bucal.

ARTÍCULO

**CARACTERIZACION DE LOS NIÑOS DIAGNOSTICADOS CON COVID 19 EN VILLA CLARA/
CARACTERIZATION OF CHILDREN DIGNOSED WITH COVID 19 IN VILLA CLARA. (Págs.9-15)**

Dra. Mayra Rodríguez Fernández

mayrarf@infomed.sld.cu;

MSc. Aimé Rosario Benítez Molina

aimebm69@gmail.com;

Lic. Ivis Gómez Vera

ivisgomez@infomed.sld.cu;

Dra. Aida Silvia Fuente Abreu

aidasilviafa3@gmail.com

Hospital Pediátrico Universitario "José Luis Miranda". Villa Clara. Cuba.

RESUMEN

Las epidemias y las pandemias son eventos de ocurrencia natural. La aparición de una nueva enfermedad infecciosa supone siempre una situación compleja, sobre todo si lo hace como una epidemia de extensión o gravedad significativas. Caracterizar desde el punto de vista clínico, epidemiológico a los pacientes pediátricos en Villa Clara infectados por SARS-CoV-2 de enero a junio del año 2021 fue el objetivo de la siguiente investigación. Se realizó un estudio observacional, de corte transversal en 541 niños diagnosticados con COVID 19 en la provincia. Se aplicaron métodos teóricos y empíricos. Para la recogida de la información se revisaron base de datos Literatura Latinoamericana y del Caribe en Ciencias de la Salud. Predominó el grupo de edad de 15 a 18 años con 177 niños para un 32,7%, con un 17,0% en el sexo femenino. Santa Clara fue el municipio más afectado con 218 pacientes para un 40,3%, con una mayor frecuencia de casos confirmados en el mes de junio con 296, que representó el 54,7% frente al SARS-CoV-2. Se concluye que el municipio Santa Clara fue el de mayor número de pacientes frente a SAR-Cov-2 siendo los niños de mayor edad los más significativos confirmándose el mes de julio como el de mayor incidencias y los contactos con casos positivos como la mayor fuente de infección.

PALABRAS CLAVE

Epidemiología; Pediatras; Producción científica; Publicaciones; SARS-CoV-2; Cuba.

ABSTRACT

Epidemics and pandemics are naturally occurring events. The appearance of a new infectious disease is always a complex situation, especially if it is an epidemic of significant extent or severity. To characterize from the clinical and epidemiological point of view pediatric patients in Villa Clara infected by SARS-CoV-2 from January to June of the year 2021 was the objective of the following investigation. An observational, cross-sectional study was carried out in 541 children diagnosed with COVID 19 in the province. Theoretical and empirical methods were applied. To collect the information, the database of Latin American and Caribbean Literature in Health Sciences was reviewed. The age group from 15 to 18 years old predominated with 177 children for 32.7%, with 17.0% in the female sex. Santa Clara was the most affected municipality with 218 patients for 40.3%, with a higher frequency of confirmed cases in June with 296, which represented 54.7% compared to SARS-CoV-2. It is concluded that Santa Clara municipality was the one with highest number of patients against SAR-Cov-2, the oldest children being the most significant, the month of June was confirmed as the one with the highest incidences and the contacts with positive cases such as major source of infection.

KEYWORDS

Epidemiology; Pediatricians; Scientific production; Publications; SARS-CoV-2, Children, Cuba

INTRODUCCIÓN

En Cuba, el 22 de marzo de 2020 se reportó el primer niño contagiado con el virus SARS-CoV-2, se trataba de un lactante de 18 meses de edad, que en 23 días egresa de institución hospitalaria sin complicaciones. En la Habana se diagnosticó el primer caso en edad pediátrica el día 31 de marzo, y de igual forma evolucionó sin complicaciones, como la mayoría de los niños en Cuba que presentaron la enfermedad en la primera etapa de la pandemia. Hasta el día 13 de enero de 2021 se registró que 10,1% del total de pacientes positivos correspondían a edad pediátrica, y de ellos 91 % se encontraban de alta hospitalaria. (Bravo Ramírez, 2021, p. 1561-3119.)

Al principio de la pandemia, en Cuba y en países de Asia (Chua, 2021, p. 218824.) y Europa, (Götzinger, 2020, p. 30177-2) parecía que la edad joven era un factor protector de la infección por el nuevo coronavirus o, al menos, impedía las formas graves de la enfermedad. Se ha demostrado que esto no es así, pues en este año 2021 casi 20 % de los casos diagnosticados en Cuba corresponden a la edad pediátrica y aumentan progresivamente los niños y adolescentes que agravan.

El virus no respeta neonatos ni lactantes pequeños, pues algunos requieren de atención en unidades de terapia intensiva pediátricas.

En Cuba no se han presentado fallecidos en edad pediátrica hasta el momento, gracias a la existencia de un sistema de salud integrado, con un equipo multidisciplinario, guiado por un protocolo nacional de actuación, de prevención y manejo de casos con carácter intersectorial”, significó la experta. (Ley Vega, 2021)

Cada país ha elaborado sus protocolos de manejo de la enfermedad para la Covid-19(Martínez Torres, 2021, p. 1561-3119) y los de Cuba se han ido actualizando de acuerdo a las características epidemiológicas y virulencia de las cepas circulantes. Las dos vacunas cubanas aprobadas (Abdala y Soberana 2 más una dosis de Soberana Plus) han logrado poco más de 92 y 91 % de eficacia son la únicas oriundas de América Latina y el Caribe y se administran de manera extensiva en todas las provincias cubanas.

Precisar al máximo la información epidemiológica y los datos clínicos en cada paciente parecen ser la mejor forma de conocer la enfermedad, cuyas semejanzas abundan, por ejemplo, el dengue. Los resultados de laboratorio, si están disponibles en un tiempo corto, hacen una contribución importante, en casos de coinfección son imprescindibles. Ante la duda, el seguimiento estrecho de cada paciente y la observación de su evolución serán definitorios. En el caso de la COVID-19 y del dengue se trata de lograr la hospitalización temprana de aquellos pacientes que la requieren (Calvo, 2020, p. 241) y así evitar la enfermedad grave y la muerte. (Brooks Carballo, 2021, p. 56)

Agrupar datos que ayuden a la comunidad científica a identificar factores de riesgo, determinantes sociales y amplíen el conocimiento que con respecto a este fenómeno existe en el mundo es que se hace necesario caracterizar desde el punto de vista clínico, epidemiológico a los pacientes pediátricos en Villa Clara en el periodo de enero a junio del año 2021 infectados por SARS-CoV-2.

Problema científico:

¿Cuáles son las características clínico epidemiológica de los pacientes pediátricos en Villa Clara infectados por SARS-CoV-2?

MÉTODOS

Se realizó un observacional, de corte transversal con el objetivo de caracterizar los niños diagnosticados con COVID 19 en Villa Clara en el periodo de enero a junio del año 2021.

Población de estudio:

La población de estudio estuvo conformada por los 541 niños diagnosticados con COVID 19 en la provincia de Villa Clara en el periodo de enero a junio de 2021.

Se describieron las siguientes variables: Grupo de edad, sexo, municipio de residencia, mes de confirmación y fuente de infección.

Los valores correspondientes a cada variable fueron llevados a ficheros de datos y procesados con la ayuda de los programas: Microsoft Excel versión 2016 y SPSS versión 21.

En la caracterización de la población de estudio se hizo uso de medidas descriptivas para variables cualitativas como:

- Frecuencias absolutas.
- Porcentajes: Respecto al total de niños estudiados.

Los resultados de la investigación se mostraron en texto y tablas.

ANÁLISIS E INTEGRACIÓN DE LA INFORMACIÓN

La distribución de pacientes pediátricos con COVID 19 según grupo de edad y sexo se observa en la Tabla 1, con un incremento de los casos según aumenta la edad, se observa un predominio del grupo de edad de 15 a 18 años con 177 niños para un 32,7%, seguido del grupo de 10 a 14 años con una frecuencia de 135 (24,9%). El sexo femenino presentó mayor frecuencia con 284 pacientes en edad pediátrica que representó el 52,5%. Al realizar el análisis según grupo de edad y sexo se muestra un predominio en ambos sexos del grupo de 15 a 18 años con un 17,0% en el sexo femenino y 15,7% en los masculinos.

Grupo de edad	Sexo				Total	
	Masculino		Femenino			
	No.	%	No.	%	No.	%
Menor de un año	16	3,0	13	2,4	29	5,4
1 a 4 años	48	8,9	44	8,1	92	17,0
5 a 9 años	44	8,1	64	11,8	108	20,0
10 a 14 años	64	11,8	71	13,1	135	24,9
15 a 18 años	85	15,7	92	17,0	177	32,7

Tabla 1: Distribución de pacientes pediátricos con COVID 19 según grupo de edad y sexo. Villa Clara. Enero a junio 2021
Fuente: Registro provincial de estadística

La Tabla 2 muestra el municipio de residencia de los pacientes pediátricos diagnosticados con COVID 19, con predominio de los niños residentes en el municipio de Santa Clara con 218 pacientes para un 40,3%, seguido de los municipios de Sagua la Grande y Manicaragua con 14,0% y 10,5% respectivamente.

Municipio de residencia	No.	%
Corralillo	9	1,7
Quemado de Güines	9	1,7
Sagua la Grande	76	14,0
Encrucijada	12	2,2
Camajuaní	35	6,5
Caibarién	12	2,2
Remedios	12	2,2
Placetas	25	4,6
Santa Clara	218	40,3
Cifuentes	0	0,0
Santo Domingo	36	6,7
Ranchuelo	40	7,4
Manicaragua	57	10,5
Total	541	100,0

Tabla 2: Municipio de residencia de los pacientes pediátricos con COVID 19. Villa Clara. Enero a junio 2021
Fuente: Registro provincial de estadística

El mes de confirmación se observa en la Tabla 3, con una mayor frecuencia de casos confirmados en el mes de junio con 296, que representó el 54,7% de todos los niños diagnosticados con COVID 19 en el periodo analizado; seguido de los meses de febrero y mayo con igual frecuencia (11,1%).

Mes de confirmación	No.	%
Enero	52	9,6
Febrero	60	11,1
Marzo	38	7,0
Abril	35	6,5
Mayo	60	11,1
Junio	296	54,7
Total	541	100,0

Tabla 3: Mes de confirmación de los pacientes pediátricos con COVID 19. Villa Clara. Enero a junio 2021
Fuente: Registro provincial de estadística

La Tabla 4 analiza la fuente de infección que provocó el contagio con la COVID 19 en los niños estudiados, con un predominio marcado de los contactos con casos positivos, que presentó una frecuencia de 504 pacientes para un 93,2%. Se debe destacar que en 21 casos se investiga la fuente de infección.

Fuente de infección	No.	%
Contacto con caso positivo	504	93,2
Contacto con extranjero	6	1,1
Extranjero	10	1,8
Se investiga	21	3,9
Total	541	100,0

Tabla 4 Fuente de infección de los pacientes pediátricos con COVID 19. Villa Clara. Enero a junio 2021
Fuente: Registro provincial de estadística

CONCLUSIONES

El municipio Santa Clara fue el de mayor número de pacientes frente a SAR-Cov-2, siendo los niños de mayor edad los más significativos confirmandos al mes de junio, el de mayores incidencias y los contactos con casos positivos como la mayor fuente de infección.

Pocos son los estudios que caracterizan una enfermedad, que aún persiste en afectar a nuestro país por lo que necesitamos se divulguen hallazgos a través de publicaciones científicas.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Bravo Ramírez, M. (2021, 12 de noviembre). Primer brote de COVID-19 en pacientes pediátricos cubanos. *Revista Cubana de Pediatría*, (93), 1561-3119. Recuperado de <http://www.revpediatria.sld.cu/index.php/ped/article/view/1514>
- Chua, G.T., Wong, J.S.C., Lam, I., Ho, P.P.K., Chan, W.H., & Yau, F.Y.S. (2021). Clinical Characteristics and Transmission of COVID-19 in Children and Youths during three Waves of Outbreaks in Hong Kong. *JAMA Network Open*, 4(5), 218824. doi:10.1001/jamanetworkopen.2021.8824
- Götzinger, F., Santiago García, B., Noguera Julián, A., et. al. (2020). *Lancet Child Adolesc*, 4(9), 653-661. doi: [https://doi.org/10.1016/S2352-4642\(20\)30177-2](https://doi.org/10.1016/S2352-4642(20)30177-2)

- Fariñas Acosta, L. (2021, 21 de enero). Estudio en Villa Clara revela que uno de cada cinco niños con COVID-19 desarrolla afecciones cardiovasculares. Recuperado de <http://www.cubadebate.cu/especiales/2021/01/21/estudio-en-villa-clara-cardiovasculares>
Revela-que-uno-de-cada-cinco-ninos-con-covid-19- desarrolla-afecciones
- Martínez torres, E. (2021). Actualización acerca de las semejanzas y diferencias entre el dengue y la COVID-19. *Revista Cubana de Pediatría*, (93), 1561-3119. Recuperado de <http://www.revpediatria.sld.cu/index.php/ped/article/view/1748>
- Calvo, C., García, M., de Carlos, J.C., & Vázquez, J. L. (2020). Grupo de trabajo de la Asociación Española de Pediatría para el brote de infección por Coronavirus, colaboradores con el Ministerio de Sanidad. Recomendaciones sobre el manejo clínico de la infección por el «nuevo coronavirus» SARS-CoV2. *AnPediatr (Barc)*, 92(4), 241. doi: <https://doi.org/10.1016/j.anpedi.2020.02.001>
- Brooks Carballo, G., Ramírez Morán, A. F., & Scott Grave de Peralta, R. (2021). Epidemiología del dengue en la edad pediátrica en Guantánamo. *Revista Cubana. Higiene y Epidemiología*, 58:56. Recuperado de <http://www.revepidemiologia.sld.cu/index.php/hie/article/view/1015>

[REGRESAR AL SUMARIO](#)

Artículo de revisión. Resultado de Jornada Científica. Hospital Pediátrico Universitario "José Luis Miranda". Villa Clara. Cuba.

Recibido: 9 de octubre del 2021 Aprobado: 31 de octubre del 2021 Publicado: 22 de diciembre del 2021
Rodríguez Fernández, Mayra/ Benítez Molina, Aimé Rosario/ Gómez Vera, Ivis/ Fuente Abreu, Aida Silvia (2021). Caracterización de los niños diagnosticados con COVID 19 en Villa Clara.

ARTÍCULO

CONTEXTO EMPRESARIAL CUBANO Y CONTROL: ENTRE LO ESTRATÉGICOS Y LO OPERATIVO/ CUBAN BUSINESS CONTEXT AND CONTROL: BETWEEN THE STRATEGIC AND THE OPERATIONAL (Págs. 16- 28)

Dra. C. Idalsis Fabré-Machado

idalsisFM@uclv.edu.cu

Dra. C. Celia Marta Riera-Vázquez

celiam@uclv.edu.cu

Centro de Estudios Comunitarios. Universidad Central "Marta Abreu" de Las Villas. Cuba.

RESUMEN

La lógica organizativa del control y su puesta en práctica se han ajustado a las exigencias que impone el mundo empresarial contemporáneo, y a las dinámicas en las que se mueve hoy la sociedad en general, desde una nueva concepción del proceso de trabajo y de las formas de organizarlo. El control empresarial constituye un elemento imprescindible dentro del proceso de dirección y es consustancial a la administración y gestión empresariales. La empresa como forma de organización social nace en el capitalismo; supone la materialización de los principios esenciales sustentadores del sistema. Su validación en el socialismo no puede concebirse solo desde la refuncionalización de sus fines económicos partiendo de asumir que satisface necesidades sociales; debe erigirse sobre la base de una transformación estructural coherente con los fundamentos del modo de producción socialista. El análisis para Cuba del control como proceso, en pos de su perfeccionamiento y correspondencia con los principios de una empresa socialista, reviste particular importancia no solo en lo que a lo económico y financiero se refiere, sino por sus implicaciones en la dinámica laboral, en la reconfiguración del trabajo, para la sustentación y sostenibilidad del proyecto social cubano. El presente trabajo realiza un abordaje crítico de las principales concepciones relativas al control empresarial, su reinterpretación para el escenario cubano. Su objetivo es aportar criterios que contribuyan a perfeccionar los mecanismos de control en la empresa socialista, desde nociones que inserten a este proceso dentro de la proyección estratégica de la empresa como forma de organización social.

PALABRAS CLAVE

Control empresarial; Control social; Empresa socialista.

ABSTRACT

The organizational logic of control and its implementation have been adjusted to the demands imposed by the contemporary business world, and to the dynamics in which society in general moves today, from a new conception of the work process and the ways of working. organize it. Business control is an essential element in the management process and is inherent to business administration and management. The company as a form of social organization was born in capitalism; It supposes the materialization of the essential principles that sustain the system. Its validation in socialism cannot be conceived only from the re-functionalization of its economic ends, starting from the assumption that it satisfies social needs; it must be built on the basis of a structural transformation consistent with the foundations of the socialist mode of production. The analysis for Cuba of control as a process, in pursuit of its improvement and correspondence with the principles of a socialist company, is of particular importance not only in economic and financial terms, but also due to its implications in labor dynamics, in the reconfiguration of work, for the support and sustainability of the Cuban social project. This work makes a critical approach to the main conceptions related to business control, its reinterpretation for the Cuban scenario. Its objective is to provide criteria that contribute to perfecting the control mechanisms in the socialist company, from notions that insert this process within the strategic projection of the company as a form of social organization.

KEYWORDS

Business control, Social control, Socialist company.

INTRODUCCIÓN

Los modelos de control en el marco organizacional han evolucionado paulatinamente, hasta llegar a ser más flexibles, descentralizados y adaptables a los cambios organizacionales. El estudio del control en las organizaciones, particularmente las empresariales, se remonta al siglo XX, desde disciplinas como la Administración, la Psicología, la Sociología y la Economía. Tendencialmente ha sido asociado este proceso al logro de los objetivos de la empresa, dada la articulación de sus mecanismos tanto a la estructura formal como informal de la misma. (Gómez, 2013)

Si bien los cambios referidos en la lógica organizativa del control y su puesta en práctica han sido expresión de su acomodo a las exigencias que impone el mundo empresarial contemporáneo, que a su vez son el resultado de las dinámicas en las que se mueve hoy la sociedad en general, desde una nueva concepción del proceso de trabajo y de las formas de organizarlo; esto no puede identificarse como un paso hacia la democratización del control pues este sigue siendo un instrumento al servicio del capital.

No obstante, la disyuntiva en la que se enmarca el control empresarial, lo cierto es que constituye un elemento imprescindible dentro del proceso de dirección y es consustancial a la administración y gestión empresariales. El análisis para Cuba del control en la empresa en pos de su perfeccionamiento y correspondencia con los principios de una empresa socialista, reviste particular importancia no solo en lo que a lo económico y financiero se refiere, sino por sus implicaciones en la sustentación y sostenibilidad del proyecto social cubano.

El presente trabajo realiza un abordaje crítico de las principales concepciones relativas al control empresarial y su reinterpretación para el escenario cubano. Su objetivo es aportar criterios que contribuyan a perfeccionar los mecanismos de control en la empresa socialista, desde nociones que inserten a este proceso dentro de la proyección estratégica de la empresa como forma de organización social.

DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

El proceso de control en las organizaciones desde un abordaje teórico-conceptual

El control ha sido asociado al logro de los objetivos en la organización dada la articulación de sus mecanismos tanto con la estructura formal como la informal. Ello reviste particular interés pues el análisis se centra en el poder coercitivo (obligatoriedad en el cumplimiento de las normas), el poder normativo (manipulación de símbolos) y el poder remunerativo o utilitario (manipulación de recursos materiales y financieros) que forman parte del control organizacional. (Gómez, 2013)

Es reiterante en los criterios de muchos de los autores que abordan este tema en marcos organizacionales/empresariales, la consideración de un trasfondo elitista que normaliza la idea del control asociado a la jerarquía estructural. Tal consideración está latente incluso en aquellas perspectivas que apuestan por criterios de horizontalidad en las formas organizativas.

Autores Stoner y Poch (citados por Gómez, 2013) lo describen como proceso que usan los administradores para asegurarse de que las actividades reales se corresponden con los planes y que puede usarse también para evaluar la eficacia de la planeación y el liderazgo, en el caso del primero. A ello se suman otros criterios clasificadores que se refieren a controles preventivos y correctivos. Los primeros se enfocan en reducir los errores en los procesos, mientras que los segundos, pretenden eliminar situaciones indeseables y lograr las metas planeadas.

Si bien el enfoque correctivo tiene sus ventajas y convoca a las organizaciones a enfocar sus acciones hacia la verificación del cumplimiento de sus objetivos, es preciso comprender y asumir como verdadera esencia del control su carácter preventivo, de manera que la dirección de la organización pueda conducir sus principales procesos con un enfoque prospectivo y no reactivo como generalmente se ha constituido la práctica contemporánea del trabajo de dirección.

Tanto en su consideración como proceso o como función, la literatura sobre el control hace referencia a las dimensiones que lo integran. Independientemente de los criterios manejados por los diferentes autores, existe coincidencia en identificar básicamente cuatro dimensiones: grado,

ámbito, tipos y mecanismos. La primera se refiere a la influencia que se logra sobre el comportamiento y resultados de las personas, la segunda se relaciona con el interés de los individuos por todas o algunas de las acciones dirigidas a lograr los objetivos. Los tipos indican si la influencia se ejerce sobre el comportamiento y/o sobre los resultados de este y los mecanismos son acciones encaminadas a corregir el desempeño de los miembros de la organización.

Respecto a la concepción del control dentro de la dinámica organizacional, algunos autores lo definen como una función y otros como un proceso. Este se aplica a los tres niveles principales de toda organización: el estratégico, el jerárquico y el operativo (Dextre, et al, 2012). Sobre el control, el debate gira entorno a si lo que se controlan son personas o procesos. Esta polémica sigue una lógica argumentativa que implica el cambio de una estructura de control a una estructura de autonomía, lo cual es difícil de lograr no solo en el plano objetivo sino en el subjetivo (Salgado, et al, 2014). La dificultad de esa transición está precisamente en la falta de correspondencia o el desfasaje entre lo que a nivel de discurso expresan las teorías más contemporáneas respecto al proceso de control, explícita o implícitamente y, la materialización estructural de estos criterios más allá del sentido utilitarista con el que se les emplea.

En los últimos años hay una tendencia a acercar la toma de decisiones hasta el nivel primario. Sin embargo, lo más importante es evaluar el grado de delegación de poderes en forma adecuada, ya que estos deben delegarse en la medida necesaria para lograr los objetivos de la entidad.

La Dirección profesionalizada reconocida como disciplina hace más de medio siglo, potencia el desarrollo de organizaciones de tipo orgánico, en contraposición a las de tipo mecanicista, que deriva en los enfoques sistémicos y de redes como parte de las estructuras orgánicas de nuestros días. En esta nueva concepción los controles no pierden importancia, sino que cambian de forma, dentro de lo que se conoce como Nuevas Formas de Organización (NFO). (Alhama, 2004)

La función de control puede adoptar diferentes métodos. Dentro de los cuales pueden señalarse: el Control por Excepción, el Control por Áreas de Responsabilidad, el Control Selectivo y el Control Interno. Este último tiene varias clasificaciones -financiero y administrativo, contable y extracontable, automático, discrecional y preventivo-. Estos métodos de control presentan en su actuación independiente desventajas que limitan la efectividad de la toma de decisiones, además de que ponen en el centro del proceso a la figura del directivo. Sin embargo, su actuar integrado y en sistema, contribuiría a potenciar el aprovechamiento del control como inherente a todos los miembros de la organización.

Sin dudas ha sido el control interno la variante fundamental aplicada en los marcos empresariales, dado que, si bien abarca todos los elementos constitutivos de la dinámica

empresarial, se centra fundamentalmente en los aspectos que históricamente se han identificado como los pilares del funcionamiento empresarial.

La primera aproximación hacia una definición del Control Interno (CI) empresarial se aprecia en un documento que se emite con el nombre de “Informe COSO” (Comitte of Sponsoring Organizantions of the Treadway Commission). En este documento se exponen los conceptos de control para ser utilizados por las firmas internacionales de auditoria, en lo referente a la situación financiera de una entidad, y el estado en que se encuentra su control interno, a partir de utilizar un adecuado método de implantación de los mismos.

Los controles internos no pueden ser elementos restrictivos, sino que deben posibilitar los procesos, así como promover la consecución de los objetivos desde la superación de los riesgos que impidan alcanzarlos. No se trata solo de los objetivos relacionados con la información financiera y el cumplimiento de la normativa, sino también de las operaciones de gestión; así como los objetivos vinculados con la estrategia. De esta manera se ponderan los aspectos cualitativos significativos como el carácter participativo, responsabilidad compartida y valores éticos. (Carmona, et al, 2007)

Pudiera decirse que el elemento más importante del proceso de control es el ambiente de control. La responsabilidad por el ambiente de control se extiende mucho más allá del control que pueden ejercer el director económico o el auditor interno, por solo citar dos de los actores directamente vinculados según la estructura jerárquico-ocupacional de la empresa.

La función del control es esencial, su ámbito no solo se limita al nivel interno, sino que todo el proceso de cambios a nivel institucional, económico, político, legal también alerta sobre la necesidad de un mayor control. Existe un consenso entre varios autores que establecen una relación de interdependencia entre el control, la estructura de la organización y la cultura organizacional, distinguiéndose cada criterio por la superioridad que le otorgan a cada elemento en esta relación. Sobre el control, el debate gira entorno a si lo que se controlan son personas o procesos. Esta polémica sigue una lógica argumentativa que implica el cambio de una estructura de control a una estructura de autonomía, lo cual es difícil de lograr no solo en el plano objetivo sino en el subjetivo (Salgado, et al, 2014). La dificultad de esa transición está precisamente en la falta de correspondencia o el desfase entre lo que a nivel de discurso expresan las teorías más contemporáneas respecto al proceso de control, explícita o implícitamente y, la materialización estructural de estos criterios más allá del sentido utilitarista con el que se les emplea.

La emergencia de fenómenos como el gerencialismo, que han irrumpido con fuerza en los contextos empresariales, matizan las nuevas realidades organizacionales e imponen importantes retos a los análisis de procesos que marcan el devenir de la empresa, tal es el caso del control.

Los derroteros del control en los entramados empresariales

Los procesos de recomposición y consolidación de la hegemonía empresarial sobre el trabajo en las últimas dos décadas, han dado lugar a un nuevo orden laboral y profesional. Sobre la base de la exclusión sistemática de los trabajadores, la flexibilización laboral y la fragmentación de la fuerza laboral. En este marco han proliferado nuevos dispositivos de control social sobre los trabajadores, bajo cobertura sociotécnica, lo que se conoce como la “doctrina del management participativo. En los últimos años respecto al control se han abordado muy poco las cuestiones ideológicas, que juegan un papel fundamental en el fin de instrumentar los nuevos ordenamientos. (Figari, 2011)

A inicios del siglo XXI se comienza a desarrollar lo que se conoce como control social de la empresa, o sea rendiciones de cuentas a la sociedad, como uno de los indicadores de una empresa socialmente responsable. Surgen así enfoques alternativos de control desde la co-regulación o regulación suave, en los que intervienen la sociedad civil y las organizaciones. (Valor, et al, 2005)

Si bien algunas teorías contemporáneas han abogado en sus consideraciones por superar los enfoques reduccionistas de corte mecanicista y jerárquico, el cambio no es esencialmente de concepción sino de instrumentalización. No se trata exclusivamente de estructuras, aunque se correspondan y se pueden identificar con determinados esquemas organizativos; se trata de tipos de organización en el más amplio sentido de la palabra; por tanto, de los tipos de control que se ejercen, y de los controles que se imponen. Lo que cambia realmente, son los elementos técnico- tecnológicos y de procedimientos a nivel de los procesos de trabajo, y poco los elementos de dirección a nivel de toda la organización, al menos en la práctica. (Alhama, 2004)

El desequilibrio entre los controles formales e informales es el principal generador de cambios en las configuraciones de control y constituye un paso hacia la definición de una teoría del control. En medio de este escenario ha cambiado el papel del control en la gestión. Se ha superado la visión tradicional del control, lo cual supone gestionar necesidades organizacionales de flexibilidad, creatividad e innovación, atributos indispensables para una empresa moderna.

En las empresas por lo general se aplican varios tipos de control, que se diferencian según el tipo de estructura. Esta diversidad no es excluyente, sino que pueden combinarse mecanismos de control en un mismo contexto empresarial, lo cual es coherente con los estilos de dirección, la estructura de la autoridad y los esquemas de comunicación (Dextre et al, 2012). El adecuar la estructura organizativa de cada entidad a su tamaño, tipo de actividad y objetivos es fundamental para que el control pueda desarrollarse de forma adecuada, ya que ello define las líneas de responsabilidad y autoridad, así como los canales por los que fluye la información.

La empresa no es sólo ni puede ser célula económico-productiva o de servicios en la cual se atienden y tratan los elementos técnicos y lo social es secundario y viene a calzar los objetivos económicos. Las organizaciones constituyen el soporte articulador de la sociedad, forman parte

de la estructura social y a su vez la reproducen en su dinámica interna. La organización empresarial es transversalizada en su estructuración por la institucionalidad social, que se materializa en aspectos como el control, el cual marca pautas respecto a las lógicas del funcionamiento empresarial. La empresa moderna constituye una variedad muy joven de organización. Ella es célula organizativa de las fuerzas productivas, donde se sintetizan determinadas relaciones de producción. (Duarte, 2009)

Es común encontrar en la literatura coincidencias en relación con las funciones empresariales, particularmente en dos de ellas: dirección y administración, las cuales tienen implicaciones directas respecto al control como uno de los subsistemas fundamentales de la empresa, que a su vez deviene en función.

Todo sistema de gestión debe ir acompañado de un sistema de control de la actividad. Cualquiera que sea el sistema de control, como una parte del sistema de información general de la organización que es, ha de tener por objetivo contribuir a mejorar la gestión de la empresa y facilitar la toma de decisiones. (Carballal del Río, 2011)

El ciclo del proceso administrativo enmarca como su última fase al control, buscando asegurar la realización organizacional a través de la medición y corrección de las actividades, tomando como parámetros los objetivos establecidos en el proceso de planeación. La función del control en la administración, según Hitt, Black & Portter citados por Caballero, implica la regulación de actividades y conductas, al interior del contexto organizacional significa ajustarse o estar de conformidad con las especificaciones o con los objetivos. Se vislumbra como desde la función del control se restringe la libertad del individuo bajo la justificación del logro de los objetivos organizacionales. (Caballero, 2014)

Entre las lógicas del control que responden a los nuevos modelos organizacionales se destaca la productivista. La cual se define por la autorregulación del comportamiento del trabajador para conseguir determinados resultados productivos. Para ello se distinguen tres mecanismos básicos: por resultados, clientelar y mercantil. Esta lógica aparece en situaciones laborales en que es más difícil estandarizar los procesos, y se requiere la medición de resultados de desempeño a través de la fijación de objetivos de producción, en cantidad o calidad. De ser alcanzados estos objetivos traen consigo algún tipo de recompensa. (Gómez, 2013)

Las reediciones de la Teoría del Capital Humano se sustentan en actuales requerimientos empresariales para desarrollar nuevas competencias asociadas al buen comportamiento laboral, que se expresa en demostrar adhesión a las reglas. Los procesos de racionalización y precarización laboral han conllevado a una clara estrategia para desestructurar la composición de la fuerza laboral y recomponerla sobre la base de nuevos principios de organización. Por un lado, se sigue manejando el tema del control desde la tecnocracia administrativa, como herramienta o mecanismo, por otro lado, se hace cada vez más recurrente una visión reticular

del control que si bien no se declara abiertamente, está contenida en las esencias de estas nuevas perspectivas, con un trasfondo ideológico bien definido y con objetivos muy precisos.

Lo cierto es que tal teoría, pese a que ha recibido numerosas críticas epistemológicas y teóricas, ha alcanzado cierto nivel de predictibilidad (Miranda, 2018). No se trata de un nuevo cuerpo teórico que reivindique el papel del hombre en el proceso de trabajo, en el marco de las relaciones de producción, sino de una refuncionalización de la concepción de los recursos humanos ajustada al lenguaje pseudo humanizador del capital. En esta teoría la referencia al control queda teóricamente explicitada y metodológicamente encubierta.

Uno de los principales desafíos que impone hoy la competencia internacional cada día más exigente y feroz, en alcanzar la máxima eficacia y eficiencia, así como efectividad, es buscar un desempeño laboral superior de las empresas, y las empresas se siguen planteando como objetivos prioritarios la reducción de costos, altos niveles de las utilidades, incremento de la productividad. Pero la gestión empresarial no puede medirse únicamente sobre la base de las utilidades y la productividad. El hecho de alcanzar relativamente altos niveles en los resultados económicos productivos y financieros, no significa que se esté agregando nuevo valor, para no decir que puede no tener nada que ver con el desarrollo individual de la persona, o con una dirección por valores que se requiere desarrollar (Alhama, et al; s/f). En este sentido el control juega un papel protagónico en tanto se asume como uno de los mecanismos por excelencia para lograr estos fines.

Constituye este un principio insoslayable para la empresa socialista, que si bien no puede estar al margen de los desafíos que supone la inserción en el mercado internacional y tampoco puede renunciar a alcanzar cada vez mayores niveles de productividad; no puede subordinar a esto la atención al tipo de relación social que genera y sobre la cual logra sus estándares de eficiencia y eficacia.

La empresa socialista debe asumirse como un tipo de organización en la que necesariamente se produzcan y reproduzcan relaciones sociales simétricas desde la cooperación y la solidaridad.

En otras palabras, y al decir de M. Lebowitz:

(...) en la medida en que las personas se producen a sí mismas en el curso de todas sus actividades, el proceso mismo de participar en formas democráticas de producción es una parte esencial del proceso de producir aquellas personas para las cuales la necesidad de cooperar es su segunda naturaleza. (Lebowitz, 2009, p.3)

La impronta de la revitalización empresarial y la necesidad de incorporar novedosos enfoques que permitan un análisis más coherente del entorno en el que se desarrolla la empresa cubana, tanto nacional como internacionalmente, no puede traducirse en una extrapolación acrítica de “nuevas teorías” que responden a criterios netamente capitalistas del mundo empresarial. Más allá del reduccionismo economicista, la empresa cubana debe sustentarse en el principio de socializar a individuos y grupos en relaciones sociales sanas, tanto dentro como fuera de ella.

En la nueva morfología del capital y su refuncionalización desde el mundo empresarial y laboral, emergen elementos esenciales que se relacionan directamente con la problemática del control. Estos elementos deben ser cuidadosamente identificados y analizados porque, dada la capacidad del capital para asimilar los contrarios, pueden ser invisibilizados dentro de una amplia gama de técnicas de dirección aparentemente neutrales, relacionadas directamente con los mecanismos de control y sus formas de implementación.

El modelo de producción capitalista contemporáneo se caracteriza por la deslocalización, conjugada con la subcontratación. El énfasis del control se ha desplazado paulatinamente del proceso de trabajo hacia el proceso de valorización. (Celis, 2017)

No obstante, es importante prestar atención a las reconfiguraciones del capital y no confundir la noción de autocontrol, que han desarrollado y argumentado las modernas configuraciones socio técnicas, dentro de un modelo productivista que recicla las recetas del taylorismo, el fordismo y el toyotismo; con el verdadero control obrero.

Hoy se habla de un sistema que genera desechables, ya ni siquiera se emplean términos como el de población de reserva o crisis. Esto redundaría en la configuración de identidades desacreditadas, es la lógica de la hegemonía. (Valenzuela, 2018) Ante una realidad en la que se entronizan cada vez más estructuralmente procesos como la precarización y la flexibilización laborales, el ascenso de la informalidad en los mercados de trabajo y de la temporalidad en los contratos, resulta irónico hablar de autocontrol.

Los planos en los que se enfoca el análisis del control empresarial hoy pasan por considerar a éste como un tipo particular de control social que tiene un soporte ideológico. El sesgo está en que las consideraciones sobre el control social se traducen o se aplican a los contextos empresariales a partir de mecanismos que se pretenden legitimar desde las concepciones del management y las “novedosas” tendencias de la gestión. No obstante, a ello es precisamente la concepción del control social, la que debe liderar los abordajes sobre este proceso enmarcado en organizaciones empresariales, solo así podrá asumirse un enfoque sistémico e integral en el análisis de la realidad empresarial que asuma a la empresa como una forma de organización social inserta en el tejido estructural de la sociedad en su institucionalidad.

En la realidad cubana este enfoque está explicitado dentro de la política económica y social del país, sin embargo, se manejan aún de manera independiente las nociones de los diferentes tipos de control aplicados en las entidades (con énfasis en el control interno) y el control social.

Dentro de los lineamientos generales del modelo de gestión económica se plantea:

Exigir la actuación ética de los jefes, los trabajadores y las entidades, así como fortalecer el sistema de control interno y avanzar en la aplicación de métodos participativos en la dirección y en el control, que impliquen a todos los trabajadores. El control externo se basará, principalmente, en mecanismos económico-financieros, sin excluir los administrativos, haciendo estos más racionales en sus objetivos y propósitos. (Lineamientos de la Política Económica y Social del Partido y la Revolución, 2017)

En lo referente al perfeccionamiento de sistemas y órganos de dirección se establece: “Fortalecer el control interno y el externo ejercido por los órganos del Estado, los organismos, las entidades, así como el control social, incluyendo el popular, sobre la gestión administrativa” (Lineamientos de la Política Económica y Social del Partido y la Revolución, 2017).

Pese a que se hace reiterada referencia al control social, especialmente en su variante de control popular, lo que reafirma la certeza respecto a la necesidad de que este proceso transversalice todos los planos de la sociedad cubana, esa fragmentación respecto a los denominados controles internos y externos; denota que no existe una clara comprensión de que cada uno de estos mecanismos son solo expresiones del control social que se materializa con sus especificidades en los marcos empresariales y no simples procedimientos de regulación en el orden económico y financiero.

Esta idea sin embargo aparece mejor desplegada en la conceptualización del modelo, desde una concepción más integral que refrenda la esencia del control social para el proyecto cubano. Entre los principios en los que se sustenta el socialismo cubano se encuentra: “El control popular como un contenido fundamental de la participación democrática del pueblo en el gobierno de la sociedad...” (Conceptualización del Modelo Económico y Social Cubano de Desarrollo Socialista, 2017).

En la conceptualización entre las principales transformaciones que fundamentan la actualización del modelo se encuentra la de “Perfeccionar la participación democrática a todos los niveles, en especial, el control popular y el involucramiento ciudadano en la solución de los problemas que afectan a cada territorio, centro de trabajo o comunidad”. De ahí la necesidad de comprender que el control social, en su expresión administrativa como control interno, no es concebido como interno porque los mecanismos que de él se derivan se implementen dentro de la empresa para controlar procesos y personas en estas organizaciones.

Este control es y tiene que ser interno en tanto comprenda la participación en su ejercicio de todos y cada uno de los individuos que integren la organización empresarial, participación que constituye la más tangible expresión de la realización de la propiedad social y de su apropiación consciente. Dicha participación para el control será además diferenciada, pero el criterio de diferenciación no puede establecerse sobre la base de las jerarquías ocupacionales, pues con esto solo se estará reproduciendo y reforzando la retórica del capital, sustentada en una división social del trabajo que encuentra su más concreta manifestación en las estructuras burocráticas, desde las que se legitima la concentración del poder en la cúpula de dirección y la formalización del control.

La diferenciación de la participación debe sustentarse en las capacidades de cada individuo de acuerdo a las potencialidades de que sea portador o aquellas que haya logrado desplegar dentro de los límites impuestos por la jerarquía administrativa. Todo ello redundará además en la capacidad para la toma de decisiones que tampoco puede sesgarse por la lógica burocrática,

sino que tiene que materializarse en la decisión colectiva. El principio de la responsabilidad única enarbolado por disímiles teorías en temas de dirección, tiene que complementarse con estos supuestos.

Sólo si se logra la participación de todos de manera directa en la detección de los desvíos y en los ajustes, se podrán establecer controles eficientes y preventivos. De lo contrario, por la omnipresencia del pensamiento y prácticas burocráticas arraigadas, se vuelve a la centralización de las decisiones y de los controles. En la misma medida en que se conciben y diseñan NFO menos mecanicistas, más flexibles, con mayor capacidad de reacción, menos niveles y menores detalles de control, la toma de decisiones esté más cercana a la ejecución, exista mayor grado de coordinación y de descentralización, los niveles jerárquicos serán mínimos o desaparecerán. (Alhama, 2004)

CONCLUSIONES

El escenario en el que se han movido los estudios sobre la organización y en particular la empresa, se ha caracterizado por una amplia diversidad de enfoques, perspectivas y tendencias condicionadas por los cambios del orden económico y social en los que estas se insertan, en tiempos de globalización y crisis. En medio de este debate, el tema del control tiene un lugar protagónico, en tanto representa la capacidad reguladora de la empresa sometida a la lógica del capital.

El denominador común respecto al análisis del control en organizaciones empresariales remite a esquemas burocráticos que se reproducen y metamorfosean de acuerdo a las características del sistema en el que se asientan. Incluso los presupuestos organizacionales más contemporáneos se articulan sobre este eje y aquellos que llegan a ser más transgresores respecto a los esquemas antes referidos, solo se pueden catalogar como alternativos o emergentes.

Una mirada somera a los criterios manejados tanto en el orden conceptual como fáctico respecto al control, devela un continuum que se ha movido entre enfoques reactivos y preventivos desde una retórica funcionalista. De ahí que someter al análisis crítico los presupuestos desde los que se han construido estos dos enfoques, aparentemente opuestos constituye un ejercicio no solo de naturaleza teórica desde un plano revisionista, sino una herramienta que permite profundizar en el trasfondo ideológico de los esquemas administrativo-empresariales y de gestión, que enmascaran su agotamiento conceptual en “sofisticadas maniobras” de la tecnocracia.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alhama, R. (2004). Nuevas Formas Organizativas. Editado por EUMED.NET.
- Alhama, R. et al, (s/f). Gestión de Recursos Humanos. Pensamiento determinista vs Pensamiento integrador.
- Caballero, D. (2014). *Relación de la cultura organizacional y el control: aproximación a los conceptos*. Universidad militar Nueva Granada. Facultad de Ciencias Económicas. Dirección de posgrados especialización en Gestión de Desarrollo Administrativo, Bogotá D.C. Recuperado de <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/10654.pdf>
- Carballal del Río, E. (2011). *Las estructuras colaborativas. El tránsito de las estructuras jerárquicas a las estructuras colaborativas*. La Habana, Cuba: Félix Varela.
- Carmona, M. et. al. (2007). Nuevo paradigma del control interno y su impacto en la gestión pública. *Revista Economía y Desarrollo*, 1(141), 152-171.
- Celis, J., C. (2017). Conferencia impartida en el III Taller de Estudios Laborales. La Habana, Cuba.
- Dextre, F. et. al. (2012) ¿Control de gestión o gestión de control? *Contabilidad y Negocios*, 7(14), 69-80, Lima, Perú. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=281624914005>.
- Duarte, D. (2009). *Diagnóstico comparativo de las necesidades de formación de las Relaciones Laborales en las Empresas Textiles "Luis A. Turcios", Sarex y Desembarco del Granma*. (tesis de pregrado). Santa Clara, Departamento de Sociología, Universidad Central "Marta Abreu" de Las Villas.
- Figari, C. (2011). Hegemonía empresarial y nuevas lógicas de control social: la formación del mando. *Revista Trabajo y Sociedad* (17) XV. Recuperado de <http://www.unse.edu.ar/trabajosociedad>
- Gómez, A. (2013). *Estado del arte del control en sistemas organizacionales y técnicos*. (Maestría en Dirección y Gerencia de Empresas). Facultad de Administración, Colegio Mayor Nuestra Señora del Rosario, Bogotá, D.C. Recuperado de <http://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/4804/52967574-2013.pdf>
- Lebowitz, M. (2009). *El socialismo no cae del cielo*. La Habana: Ciencias Sociales.
- Miranda, A. (2018). Aspectos metodológicos de los estudios longitudinales sobre la educación y el trabajo. Conferencia impartida en el III Congreso Internacional de Investigadores sobre Juventud, La Habana, Cuba.
- Salgado, J. A. et al. (2014). Sistemas de control de gestión y desempeño organizacional: una revisión conceptual. Ponencia presentada al XIX Congreso Internacional de Contaduría, Administración e Informática, México. Recuperado de <http://congreso.investiga.fca.unam.mx/docs/xix/docs/17.05.pdf>

- Valor, et al. (2005). Efectividad de los códigos para el control social de la empresa. CIRIEC-España, *Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa*. Recuperado de <https://ideas.repec.org/a/cic/revcir/y2005i53p163-190.html>
- Valenzuela, J.M. (2018). Realidades de la juventud latinoamericana y sus retos. Panel inaugural del III Congreso Internacional de Investigadores sobre Juventud. La Habana, Cuba.

[REGRESAR AL SUMARIO](#)

Artículo de revisión. Resultado del Proyecto de Investigación sobre Institucionalidad y Corrupción
Recibido: 17 de octubre del 2021 Aprobado: 30 de octubre del 2021 Publicado: 22 de diciembre del 2021
Fabré Machado, Idalsis/ Riera Vázquez, Celia Marta (2021). Contexto empresarial cubano y control: entre lo estratégico y lo operativo

ARTÍCULO

POSICIONAMIENTO WEB DEL SITIO DE LA EMPRESA DE BASE TECNOLÓGICA SICTE S.A DE VILLA CLARA/ WEB SITE POSITIONING OF THE TECHNOLOGY-BASED COMPANY SICTE S.A IN VILLA CLARA PROVINCE (Págs.29-39)

Ariel Alberto Lima Sánchez

alima@uclv.cu

M. Sc. Deymis Tamayo Rueda

deymist@uclv.cu

Departamento de Ciencias de la Información, Facultad de Matemática, Física y Computación,
Universidad Central "Marta Abreu" de Las Villas, Cuba.

RESUMEN

Desde el proyecto "Estrategia para la Visibilidad Científica de la UCLV en los rankings universitarios internacionales", se trabaja en crear una adecuada visibilidad y posicionamiento web de la UCLV y de SICTE S.A. El objetivo de esta investigación fue diagnosticar el sitio web de la empresa SICTE S.A desde el posicionamiento web para garantizar que existan nuevos clientes. Se empleó el análisis documental clásico para la recopilación de la información, así como para recoger las evidencias de los estudios de diagnósticos sobre el actual posicionamiento web del sitio de la empresa SICTE S. A. Se obtuvo las principales debilidades que posee el sitio web, de acuerdo con los indicadores del *Search Engine Optimization* para el posicionamiento web. Además, como parte de los resultados se realizó una búsqueda de cuáles pueden ser los nuevos clientes de SICTE S.A, atendiendo a los sectores estratégicos. Se proponen mejoras en algunos de los indicadores para contribuir al posicionamiento web adecuado del sitio de la empresa. Dentro de los principales hallazgos se encuentran la sinonimia del nombre de la empresa atenta en su adecuado posicionamiento, no se ha trabajado con el código *HyperText Markup Language*, específicamente en los *head*, *title* y *keywords* para facilitar el posicionamiento orgánico en los principales mecanismos de recuperación de información. El marketing digital necesita de una estrategia constante a implementar por parte de la empresa SICTE S.A para atraer nuevos clientes.

PALABRAS CLAVE

Empresa de base tecnológica; Posicionamiento web; Marketing digital; SICTE S.A; UCLV

ABSTRACT

From the project "Strategy for Scientific Visibility of the UCLV in international university rankings", work is being done on creating an adequate visibility and web positioning of the UCLV and SICTE S.A. The objective of this investigation was to diagnose the website of the company SICTE S.A from the web positioning to guarantee that there are new clients. The classic documentary analysis was used for the compilation of the information, as well as to collect the evidences of the diagnostic studies on the current web positioning of the SICTE SA company site. The main weaknesses of the web site were obtained, according to Search Engine Optimization indicators for web positioning. In addition, as part of the results, a search was carried out on who may be the new clients of SICTE S.A, attending to the strategic sectors. Improvements are proposed in some of the indicators to contribute to the proper web positioning of the company site. Among the main findings are the synonymy of the name of the company attentive in its proper positioning, it has not worked with the HyperText Markup Language code, specifically in the head, title and keywords to facilitate organic positioning in the main recovery mechanisms of information. Digital marketing needs a constant strategy to be implemented by the company SICTE S.A to attract new customers.

KEYWORDS

Digital marketing; SICTE S.A; Technology-based company; UCLV; Web positioning

INTRODUCCIÓN

Desde finales de los años 90 las Empresas de Base Tecnológica (EBTs) llaman la atención, de nuevos emprendedores e inversores interesados, además de la sociedad. Debido a su contribución al crecimiento económico de determinados países, su capacidad de incorporar tecnologías de vanguardia y su papel estratégico en los sistemas nacionales de innovación. (Trenado, 2007)

En la actualidad, existe presencia de empresas como las EBTs en el ámbito digital. Dado que el Marketing se ha extendido y popularizado más hacia el mundo digital, contar con un sitio web que las respalde y visibilice se ha convertido en una de las principales acciones de marketing de las empresas. Los sitios web empresariales constituyen el escenario óptimo para la fidelización y captura de nuevos clientes debido a las facilidades que ofrece, como son la trasmisión, acceso y localización de la información.

Desde el 2019, debido a la pandemia de COVID-19 a nivel mundial se incrementa la importancia de los sitios web empresariales como garantes de la presencia y visibilidad web de las empresas.

Una de las principales maneras de llegar a nuevos clientes es a través de la presencia óptima en mecanismos de recuperación de información, para salir entre los primeros resultados de búsqueda de los usuarios. Estos resultados de búsqueda, proporcionan al usuario información

que les permite un acercamiento entre la empresa y el cliente. Para lograr ser de los primeros resultados de una búsqueda en mecanismos de recuperación de información, un sitio web debe responder una serie de parámetros definidos por estándares web y por los propios mecanismos de recuperación de información.

En Cuba, desde hace algunos años se implementa, como parte de la política de informatización de la sociedad cubana y el perfeccionamiento del modelo económico, la presencia digital de las empresas e instituciones. Se potencia además la comercialización de productos y servicios que anteriormente no eran comercializados por esta vía. Ejemplo de ello, es que en varias universidades del país se han creado Parques Tecnológicos o Sociedades de Interfaz (también conocidas en el mundo como EBTs).

En Villa Clara se crea en 2019, la Sociedad de Interfaz de Ciencia y Tecnología (SICTE S.A.) que tiene como accionistas a la Universidad Central “Marta Abreu” de Las Villas (UCLV) y la Universidad Tecnológica de La Habana “José Antonio Echeverría” (CUJAE).

Al ser una empresa de base tecnológica de creación reciente, se necesita obtener visibilidad web que le facilite llegar a nuevos clientes en Cuba o el resto del mundo. Entre otras acciones, SICTE S.A. cuenta con un sitio web empresarial.

No obstante, cuando se realiza la búsqueda en Google, mediante la estrategia de búsqueda de lenguaje natural “SICTE Cuba”, el sitio web de la Empresa SICTE S.A. de Villa Clara, no es recuperado dentro de los 10 primeros resultados de búsqueda. Esto sucede por varios factores. El primero que existe sinonimia en el nombre de la entidad, con nombres de otras empresas ya creadas en otros países y con mayor presencia y prestigio en Internet. Además, no existe una terminología única para nombrar la empresa SICTE S.A., en algunos artículos periodísticos aparece como Empresa de Interfaz de la UCLV o simplemente SICTE y además su sitio web, no se usa para la fidelización y/o la captación de nuevos clientes.

Como parte del proyecto institucional “Estrategia para la Visibilidad Científica y Académica de la UCLV en Rankings Universitarios Internacionales” se diagnostica la visibilidad web de los recursos humanos y entidades dependientes o asociadas a la UCLV.

Objetivo General: Caracterizar el sitio web de la Empresa SICTE S.A. de Villa Clara atendiendo a los indicadores para el posicionamiento web.

Esta investigación sirve para conocer el estado del sitio web de la Empresa SICTE S.A. de Villa Clara. Apoya la mejora de los procesos de contratación y la captación de nuevos clientes para la empresa y contribuye a conocer dicha institución en el ámbito digital e identifica un grupo de medidas a aplicar para mejorar la presencia de esta empresa en la Web.

MATERIALES Y MÉTODOS

El *Search Engine Optimization* (SEO) es el grupo de herramientas más efectivo en la actualidad para evaluar y potenciar el posicionamiento web en mecanismos de recuperación de información. Este brinda una serie de indicadores a tener en cuenta para la evaluación de sitios web y propone acciones a desarrollar para incrementar el alcance de los mismos.

Las estrategias SEO, son aplicaciones para mejorar la visibilidad de los sitios web en el momento en el que un usuario indaga en los mecanismos de recuperación de información como Google, Yahoo o Bing, ubicándolo en los primeros resultados. (Ticona, 2018)

La optimización para motores de búsqueda consiste en pequeñas modificaciones en partes concretas de un sitio web. Cuando estos cambios se consideran de manera individual, pueden percibirse como mejoras, pero cuando se combinan con otras optimizaciones, podrían causar un impacto positivo en la experiencia del usuario y en el rendimiento del sitio en los resultados de búsqueda orgánicos. (Ortega, 2015)

El *search engine optimization* se divide en 2 grandes ramas: *SEO On Page* y *SEO Off Page* (Ríos, 2016). Al *SEO On Page*, es decir, la optimización dentro del sitio, se corresponden todas las mejoras requeridas de forma interna al propio sitio web, haciendo referencias a aspectos que pueden ser controlados plenamente por el administrador de la página y que se encuentran directamente relacionados a la optimización del código, proceso del servidor, edición del contenido o a ciertos aspectos tecnológicos (Cárdenas, J. E. & Ponce, I. P., 2013). Este tipo de posicionamiento orgánico establece indicadores para el análisis y diagnóstico de sitios web como lo muestra la siguiente tabla.

Indicador	Variable	Definición
Audiencia	Número de visitantes	Cantidad de usuarios que ingresan al sitio web
	Rating de usuario nuevo/recurrente	Cantidad de usuarios que ingresan al sitio web de manera frecuente o por primera vez
	Tiempo de navegación e inicio de sesión en el Sitio	Tiempo estimado que pasa en el sitio web un usuario y/o tiempo que le toma iniciar sesión
	Tasa de rebote	Cantidad de usuarios

		que entran al sitio web y se marchan en un tiempo menor a 3 segundos
Comportamiento	Tiempo medio de carga de la Página	Tiempo estimado que toma a la página web cargar todo su contenido
	Tiempo medio en la Página	Tiempo estimado que un usuario pasa navegando en el sitio web
	Ingresos AdSense	Cantidad de dinero que gana el sitio web a través de los ingresos que provee la herramienta AdSense de Google
Adquisición	Visitas orgánicas	Cantidad de usuarios que entran al sitio web a través de una búsqueda específica del mismo
	Número de visitas a la Sección de novedades o noticias	Cantidad de usuarios que entran al sitio web como resultado de una búsqueda no específica

Tabla 1. Indicadores de SEO On Page para evaluación de sitios web. Tomado de: Cárdenas, J. E. & Ponce, I. P. (2013)

Por su parte, el *SEO Off page* consiste en las acciones que se desarrollan en el sitio web para conseguir enlaces de entrada, últimamente denominado como *link building*. (Lopezosa; Codina & Gonzalo-Penela, 2019)

De acuerdo con la Cámara de Valencia (2018) el *linkbuilding* no es solo una cuestión de cantidad de enlaces que tiene un sitio web desde otros, sino más bien de calidad. Los mejores son los que apuntan a una web de forma natural. Es decir, cuando a un propietario de una página le gusta el contenido de otra y lo enlaza. Por supuesto, conseguir esto es muy difícil y la mejor manera de alcanzarlo es publicando contenido de calidad que otras personas deseen vincular.

De este modo, el efecto neto que tienen estos enlaces, llamados indistintamente *backlinks*, enlaces de entrada o enlaces externos, es el de traspasar autoridad desde la página que enlaza a la página enlazada, mejorando su visibilidad en los motores de búsqueda. (Crowe, 2017; Giomelakis; Veglis, 2016)

Para resumir sobre el *SEO Off page*, se puede afirmar que la autoridad de los sitios de donde proceden los enlaces, el texto ancla de los enlaces y el contexto en el que se incluye ese enlace son los pilares más importantes en el *link building*. (Lopezosa; Codina & Gonzalo-Penela, 2019)

Apartado Metodológico

La investigación presenta un enfoque cuantitativo, dado que una de las principales acciones a desarrollar es la medición de indicadores cuantificables, mediante herramientas informáticas y evaluación de expertos para diagnosticar el posicionamiento web del sitio de la Empresa SICTE S.A. de Villa Clara.

A su vez, tiene un alcance descriptivo ya que caracterizará el sitio web de la Empresa SICTE S.A. de Villa Clara, en función de las debilidades y fortalezas que posee para su posicionamiento web, además se estará describiendo algunos indicadores SEO que permitan dar solución a estas mismas debilidades.

Se utilizaron los siguientes métodos de investigación

- **Análítico-sintético:** se emplea para hacer un análisis de la información sobre posicionamiento web en empresas, sus bases teóricas y las herramientas que brindan y concretar la más relevante para la investigación.
- **Inductivo-deductivo:** se utiliza para organizar la información sobre posicionamiento web en empresas y tener una referencia de hacia dónde se quiere guiar la investigación.
- **Análisis Documental:** se empleó para obtener información sobre la Empresa SICTE S.A. de Villa Clara, así como para conocer las bases teóricas y metodológicas del posicionamiento web.
- **Encuesta:** utilizado para obtener información detallada sobre funcionamientos y procesos dentro de la Empresa SICTE S.A. de Villa Clara.

Técnicas de investigación

- **Entrevista semiestructurada:** se utilizó para conocer sobre las principales funciones de la Empresa SICTE S.A. de Villa Clara, además para determinar respuestas a problemas que se detecten en algunos de los indicadores de evaluación de posicionamiento web. La entrevista se realizó a la vicedirectora e informático de SICTE S.A.
- **Evaluación heurística:** su objetivo es detectar problemas en el sitio actual. Para ello se llevó a cabo una evaluación del sitio, a partir de los indicadores SEO, para determinar, las debilidades y fortalezas que posee el sitio web de SICTE S.A. El mismo se realizó mediante las herramientas web **Stage** y **Website Grader**.

Población y muestra

- **Población:** Espacios digitales con los que cuenta la Empresa SICTE S.A. de Villa Clara.
- **Muestra:** Se seleccionó una muestra del tipo no probabilística, debido a causas relacionadas con las características de la investigación. (Hernández, 2014). La muestra es el sitio web de la Empresa SICTE S.A. de Villa Clara (<https://sictesa.uclv.cu/>)

CONTENIDO Y DISCUSIÓN

Esta investigación se ha llevado a cabo durante los meses de marzo a octubre de 2021, lo cual no ha sido recurrente en el tiempo, debido a las limitaciones de movilidad y carencias materiales que ha traído consigo la pandemia COVID-19 a Cuba. Por ello, se limita solo al análisis otorgado por las herramientas informáticas y al análisis heurístico de un experto en diseño y gestión de contenidos web, aunque solo desde la perspectiva del *SEO On page*.

Audiencia

Uno de los indicadores para el *SEO On page* es la audiencia, tener claro quiénes son los públicos meta es muy importante, para adaptar los contenidos y uso de la terminología a dicha audiencia.

La Empresa SICTE S.A. de Villa Clara es joven, posee poco conocimiento nacional o internacional. Depende de las relaciones personales de los miembros y/o asociados que la integran. Debido al amplio perfil temático en la cartera de negocios que posee dicha empresa, se realizó una búsqueda inicial de las entidades cubanas que pueden constituir la audiencia de SICTE S.A.

Se buscó atendiendo a los sectores estratégicos cubanos, los cuales, a su vez, responden a los Objetivos de Desarrollo Sostenible y la Agenda 2030, en consonancia con las líneas de trabajo del mundo. Asimismo, se respetó la ubicación geográfica donde está enmarcada la empresa SICTE S.A, que favorece la movilidad con las provincias occidentales y centrales.

El siguiente gráfico muestra la cantidad de empresas y/o entidades detectadas como posibles clientes de la empresa SICTE S.A, las cuales pertenecen a los sectores estratégicos: Transporte, Alimentación, Telecomunicaciones, Salud y Construcción. Atendiendo al mismo, se observa que la región occidental es la que posee mayor cartera de posibles clientes para SICTE S.A. Por su parte, en las regiones central y oriental respectivamente, los posibles clientes pertenecen a las Telecomunicaciones predominantemente.

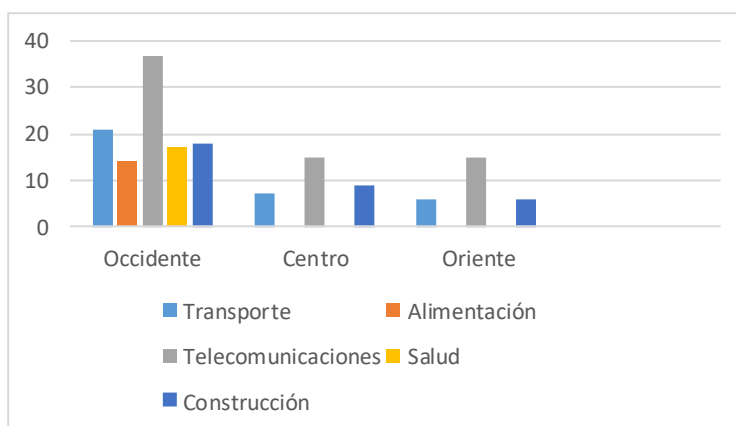


Gráfico 1. Cantidad de posibles clientes por región geográfica en Cuba para SICTE S.A. Fuente: elaboración propia

El resto de las variables que inciden en el indicador Audiencia no se pudo analizar debido a la poca disponibilidad material, durante el periodo de investigación. El número de visitantes; el rating de usuarios nuevos vs recurrentes; el tiempo de navegación e inicio de sesión en el sitio y la tasa de rebote, son variables que necesitan herramientas de Google para calcularlas. Así como acceder a parte del código HTML del sitio.

Comportamiento

- Con respecto al tiempo medio de carga de la página, la herramienta **Stage**, (<https://stage.rockcontent.com/performance/es/sictesa.uclv.cu>), el tiempo de demora de la página, en una conexión 3g, es buena para dispositivos móviles (tarda de 0-3 segundos) y muy mala para computadoras (excede los 8 segundos, de hecho, excede el minuto). En cuanto a la velocidad de carga del contenido, ofrece una puntuación de 25/100 y declara que el 53% de los usuarios del sitio abandonarán la página por la lentitud al cargar.

En este mismo orden, la herramienta **Website Grader**, (<https://website.grader.com/es/tests/sictesa.uclv.cu>), determinó que el sitio web es muy lento, porque se tarda en cargar 10.2 segundos. Con respecto al diseño *responsive* también está mal, pues no se adapta a dispositivos móviles.

- Por otra parte, en el tiempo medio en la página, también existen problemas. El usuario debe realizar más de 10 *scrolls* hasta llegar a la información de contacto. El orden de la información no es consecuente con el objetivo que debe cumplir el sitio. Algunas de las interacciones en el sitio no son funcionales. Todo esto se debe a que no se realizó la arquitectura de información del sitio.

Adquisición

- Dentro de las visitas orgánicas, uno de los factores que inciden en es la asignación correcta de la URL del sitio web. El empleo de palabras clave que sean genéricas y por otra parte únicas,

favorece que sea logre recuperar un sitio web dentro de los primeros resultados de una búsqueda en Google. (García, 2020)

Al realizar una búsqueda en Google, desde una cuenta que usualmente realiza sus búsquedas relacionadas con la UCLV, con solo la palabra clave “sicté” el buscador recupera información de contacto sobre una empresa de construcción colombiana. Seguidamente brinda un link hacia el sitio web de la misma y luego recupera artículos sobre SICTE.S.A estacionados en la intranet de la UCLV.

La empresa SICTE.S.A no tiene dentro de su dominio ninguna palabra clave que indique que es una empresa o una sociedad anónima mercantil. Las siglas S.A. están unidas al nombre SICTE, por lo que, para un usuario novel, entenderá que lo que recuperó se llama sictesa (todo junto), no SICTE S.A. (de sociedad anónima). A su vez, está dentro del dominio uclv, por lo que tampoco ayudará a reconocerse como una empresa, debido a que está dentro del dominio de una universidad, y es probable que muchas personas, desconozcan de la implementación de sociedades de interfaz o parques tecnológicos dentro de las universidades cubanas.

Se recomienda introducir signos de puntuación que separen SICTE de S.A., así como obtener un dominio comercial o de otra índole que clasifique a la empresa como lo mismo, y no como cualquier otra área universitaria. Por ejemplo, así sucede con el Instituto de Biotecnología de las Plantas que tiene como dirección <https://www.ibp.co.cu> a pesar que es una entidad asociada a la UCLV, pero que posee autonomía comercial.

- Con respecto al número de visitas a la sección de novedades o noticias, determinado por la cantidad de usuarios que entran al sitio web como resultado de una búsqueda no específica, esto se refiere a aquellos usuarios que conocerán e interactuarán con el sitio de la empresa SICTE S.A mediante la sección de noticias de la intranet de la UCLV, o del sitio de la Delegación del CITMA de Villa Clara (a la cual pertenece como Empresa de Ciencia, Tecnología e Innovación, más conocido como ECTI). En este sentido, existe sinonimia con respecto a la nomenclatura por la cual, los artículos periodísticos, recuperados en la intranet de la UCLV o en el periódico Vanguardia, nombran a la empresa SICTE S.A. La misma recibe las nomenclaturas de Sociedad de Interfaz, Empresa y ECTI, lo cual atenta contra esta variable.

CONCLUSIONES

La Empresa SICTE S.A. de la UCLV en Villa Clara tiene posibilidades de captar nuevos clientes, mediante su sitio web, si realiza acciones de posicionamiento web en el mismo.

El estudio de la audiencia demostró que las empresas del sector de las Telecomunicaciones y especialmente las de Occidente, son las de mayor posibilidad de clientela.

El diagnóstico inicial del posicionamiento web al sitio de la Empresa SICTE S.A. de la UCLV en Villa Clara, determina que los principales problemas están en el tiempo de carga del sitio y la ausencia de diseño *responsive*.

Debe profundizarse más en el diagnóstico del posicionamiento web del sitio de la Empresa SICTE S.A. de la UCLV en Villa Clara, así como en la propuesta de solución.

RECOMENDACIONES

Según **Website Grader** se debe trabajar en los siguientes aspectos:

- Se recomienda que el tamaño de la página sea menor que 3mg (actualmente tiene 3.8 mg), para lograrlo debe aligerar el sitio eliminando o comprimiendo contenido pesado como imágenes y video. Tal es el caso del *slide* y del *banner* del sitio. También esto se aplica para lograr que la velocidad de carga de la página baje de 10.2 seg. a menor que 5 seg. que es lo recomendable.
- Debe tener menos que 30 segundos en las solicitudes de páginas (actualmente 58), para ello debe combinar archivos para minimizar el número de solicitudes de HTTP que realiza el sitio.
- Para las imágenes, usar las que sean adaptables o SVG para optimizar las imágenes según distintos tamaños de pantalla.
- Usar una herramienta minimizadora para garantizar que el CSS esté minimizado.
- Mejorar el sitio web con un diseño *responsive* utilizando la plataforma de HubSpot.
- Elimina la biblioteca de JavaScript o actualízala con un parche de seguridad.

Por parte de los autores de la presente investigación, aunque se coincide con las recomendaciones anteriores, se agrega:

- Incluir logo de la UCLV en la Página Principal.
- Optimizar la información en la Página "Inicio", para facilitar al usuario llegar a los datos de contacto.
- Jerarquizar la información del Sitio en función del objetivo de la empresa (Contratos, Proyectos).
- Hacer funcionales las interacciones de retroalimentación del sitio.
- Cambiar el dominio.
- Realizar arquitectura de información para determinar adecuados títulos y encabezamientos en los h1, h2 y h3, así como en las *keywords* del código HTML. De igual manera, para organizar la información del sitio atendiendo a los niveles de importancia de la misma para los usuarios potenciales o audiencia del sitio.
- Migrar el sitio al sistema gestor de contenidos *WordPress*, por las facilidades que brinda el mismo para el SEO.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Cámara de Valencia. (2018). *10 factores del posicionamiento en buscadores*. Recuperado de <https://ticnegocios.camaravalencia.com/servicios/tendencias/10-factores-del-posicionamiento-en-buscadores/>
- Cárdenas Vera, J. E., & Ponce Sancan, I. P. (2013). *Estudio de Indicadores que permitan el Posicionamiento del Webside de la Universidad Politécnica Salesiana*. Universidad Politécnica Salesiana.
- García Robles, C. (2020). *Qué es un dominio y cuál es su importancia en el SEO*. Obtenido de Online Zebra.
- Lopezosa, C., Codina, L., & Gonzalo-Pénela, C. (2019). "Off-page SEO and link building: General strategies and authority transfer in the digital news media". *El profesional de la información*, 28(1). Recuperado de <https://doi.org/10.3145/epi.2019.ene.07>
- Ortega Fernández, E. (2015). SEO: Clave para el crecimiento de las Pymes. *Opción*, (31), (Especial 6), 652-675.
- Rios, R. (2016). *Tipos de Search Engine Optimization - On Page*. Obtenido de Niu Marketing. Recuperado de <https://blog.niu.marketing/inbound-marketing/tipos-de-search-engine-optimization-on-page>
- Ticona Gómez, J. E. (2018). *Evaluación del posicionamiento de un sitio web en los motores de búsqueda basada en estrategias Search Engine Optimization (tesis de grado)*. Escuela Profesional de Ingeniería en Informática y Sistemas, Tacna-Perú.
- Trenado, M., & Huergo, E. (2007). *Nuevas Empresas de Base Tecnológica: una revisión de la literatura reciente*. Centro de Desarrollo Tecnológico Industrial, Universidad Complutense, Madrid.

[REGRESAR AL SUMARIO](#)

Artículo de investigación. Resultado de tesis para optar por el título de pregrado.
Recibido: 17 de noviembre del 2021 Aprobado: 29 de noviembre del 2021 Publicado: 22 de diciembre del 2021

Lima Sánchez, Ariel Alberto/ Tamayo Ruedas, Deymis (2021). *Posicionamiento WEB del sitio de la Empresa de Base Tecnológica SICTE S.A de Villa Clara*.

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

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:

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?

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-

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 buros.

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

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.

- 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.

Otros aspectos	
Presupuesto	Evaluación
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.	Analizar en las reuniones mensuales el cumplimiento de las acciones del plan de comunicación.
	Aplicar a los trabajadores encuestas que incluyan todos los indicadores del ámbito interno de la RSE para determinar la eficiencia del plan de acción.

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.

- ✓ 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

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.

NOTICIAS CIENTÍFICO TÉCNICAS DE HOY/TODAY'S SCIENTIFIC AND TECHNOLOGICAL
NEWS

Encuentran fósil de milpiés millones de años más antiguo que los dinosaurios



<http://www.cubadebate.cu/noticias/2021/12/21/encuentran-milpies-de-mas-de-25-metros-un-fosil-millones-de-anos-mas-antiguo-que-los-dinosaurios/>

El fósil más grande de un milpiés gigante, de hace unos 326 millones de años, ha sido encontrado en una playa en el norte de Inglaterra. El hallazgo reveló que se trata del animal invertebrado más grande que haya existido, según un reciente estudio publicado en la revista Journal of the Geological Society.

Aprendizajes y reflexiones deja la sesión del Polo Científico de Villa Clara



<http://www.vanguardia.cu/villa-clara/21449-aprendizajes-y-reflexiones-deja-la-sesion-del-polo-cientifico-de-villa-clara-ver-correo>

El trabajo desplegado por el grupo de Salud y el de Informatización y Automatización centró los análisis en medio de un año en extremo complejo y duro.

El último encuentro del Polo Científico Productivo (PCP) de Villa Clara, correspondiente al actual año, dejó una especie de clase magistral a partir de sus múltiples aprendizajes y reflexiones a favor de la innovación como herramienta impostergable del momento.

Aprobada versión del Código de las Familias que será sometida a consulta popular



<https://www.cubadebate-cu.cdn.ampproject.org/v/www.cubadebate.cu/noticias/2021/12/21/aprobada-version-del-codigo-de-las-familias-que-sera-sometida-a-consulta->

Un nuevo código de las familias para ser sometido a consulta popular del 1ro de febrero al 30 abril del próximo año, fue aprobado este martes por los diputados cubanos en el Octavo Período Ordinario de Sesiones de la Asamblea Nacional del Poder Popular, en su novena legislatura.

Aprueba Parlamento cubano Plan de la Economía y Presupuesto del Estado para el 2022



<http://www.acn.cu/cuba/88859-aprueba-parlamento-cubano-plan-de-la-economia-y-presupuesto-del-estado-para-el-2022>

La Habana, 21 dic (ACN) La Asamblea Nacional del Poder Popular de Cuba (Parlamento) en el VIII período ordinario de sesiones, correspondiente a su IX Legislatura, aprobó hoy el Plan de la Economía y el Presupuesto del Estado para 2022, en presencia del General de Ejército Raúl Castro y el Presidente de la República, Miguel Díaz-Canel.

[REGRESAR AL SUMARIO](#)

FELIZ NAVIDAD

LES DESA, EL CONSEJO EDITORIAL DE LA
REVISTA, EL DIRECTIVO AL DÍA

PROMOCIONES/ *PROMOTIONS*



[REGRESAR AL SUMARIO](#)