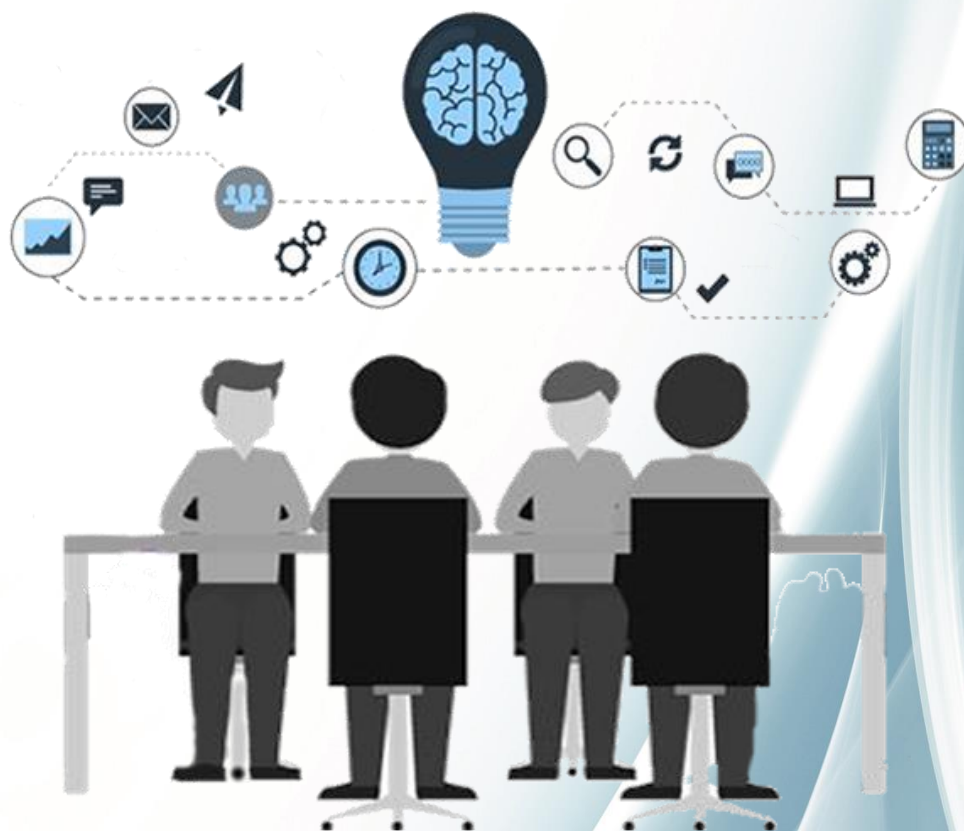


Revista Directivo al Día



ENERO- MARZO / VOL. XXII / NO. 1, 2023 / ISSN: 1813-3231 / RNPS: 2069



COMITÉ EDITORIAL

Directora Editorial: MSc. Nivys Feal Cuevas

Editores: Lic. Maritza Beatriz González Hevia

MSc. Katia Mayuli Alonso López

MSc. Neisy Milagros Arias Santana

Diseñadora: Lic. Maritza Beatriz González Hevia

Maquetador y Programador: Ing. Félix González Fabelo



Sumario

Carta al Editor

Propuesta de indicadores en los consultorios médicos de familia para evaluar la calidad de los servicios médicos	1
--	---

Artículos Científicos

De la capacitación a la gestión desde el manejo ambiental integrado: Caso Terma Elguea.....	4
Los procesos de la gestión de información en el Hotel Playa Cayo Santa María	18
Integración de la gestión de mantenimiento, energía y riesgo a través de una auditoria.....	31
Higiene, salud e inocuidad de los alimentos en condiciones tropicales	45

Ensayo

El perfeccionamiento de la empresa socialista en la actualización del modelo socioeconómico cubano. Retos y posibilidades	53
---	----

CARTA AL EDITOR

Propuesta de indicadores en los consultorios médicos de familia para evaluar la calidad de los servicios médicos

Indicators proposal for family doctor offices to evaluate the medical services quality

MSc. Liudmila Cordoves Kletsman

 <https://orcid.org/0000-0002-1861-3409>

Dirección Provincial de Salud, Villa Clara, Cuba

liudmilack@infomed.sld.cu

MSc. Diana Rosa González García

 <https://orcid.org/0000-0001-5694-1959>

Dirección Municipal de Salud, Villa Clara, Cuba

dianagg@infomed.sld.cu

MSc. María Dolores Rodríguez Calvo

 <https://orcid.org/0000-0002-6743-0924>

Policlínico José Ramón León Acosta, Villa Clara, Cuba

mariadoloresrc@infomed.sld.cu

Recibido: 15/11/2022

Aceptado: 23/02/2023

Editor/a,

Le escribo como funcionaria de la Sección de Atención Primaria de la Dirección Provincial de Salud de Villa Clara, debido a que en la provincia existió un aumento de las insatisfacciones relacionadas con la calidad de los servicios médicos en el municipio Santa Clara. Las quejas que se refieren a los consultorios médicos de la familia constituyeron el 82 %, y en el Policlínico “Martha Abreu” el 75%, lo cual evidencia que no se está brindando una adecuada atención médica en los consultorios del médico y la enfermera de la familia.

En 1978, la Conferencia Internacional de Alma Ata definió a la Atención Primaria de Salud (APS) como la estrategia para cumplir la meta de “Salud para todos en el año 2000”, y se entiende como el primer nivel de contacto entre los individuos, la familia y la comunidad con el Sistema Nacional de Salud lo que aproxima la asistencia sanitaria lo más posible donde la población vive y trabaja y constituye el primer elemento de un proceso permanente de asistencia sanitaria (Álvarez Sintés et al., 2022).

Uno de los principales retos derivados de la implementación de los sistemas de salud basados en la Atención Primaria de Salud, es la evaluación de los resultados de las actuaciones en términos de eficiencia y de cambios en la situación de salud de la población, con el fin de asegurar la calidad de los servicios. De esta manera, la evaluación se constituye como un componente fundamental de la gestión y potencial fuente de insumos para la mejora de los procesos en general y la calidad en particular (Rodríguez-Villamizar et al., 2016).

Es por ello, que el Ministerio de Salud Pública dedica esfuerzos y recursos para erradicar deficiencias aún presentes como: deterioro infraestructural de consultas, inestabilidad de los servicios, elevado tiempo de espera para recibir atención médica, insuficiente permanencia de los médicos y enfermeras en consultas, entre otros, en aras de mantener elevado el nivel de los servicios y satisfacer las necesidades de los pacientes. Se han establecidos indicadores de evaluación en todos los niveles de atención, para diferentes servicios y programas, pero no para los consultorios médicos de la familia. (Rodríguez-Villamizar et al., 2016)

El análisis de los elementos anteriores nos motivó a plantearnos el siguiente problema científico: ¿Qué indicadores se incluirían en un instrumento para la evaluación de la calidad de los servicios médicos en los consultorios del médico y la enfermera de la familia?

Se realizó una Investigación en Sistemas y Servicios en Salud, descriptiva, transversal para realizar una propuesta de indicadores en la atención médica en los consultorios médicos de la familia del Policlínico "Martha Abreu", del municipio Santa Clara en el año 2021. El universo estuvo constituido por el total de los 33 consultorios médicos. Como método teórico para el ordenamiento del diseño se utilizó el enfoque sistémico, en sus tres componentes: estructura, proceso y resultado. Para dar salida a los objetivos, el estudio se realizó en 3 etapas

- Primera Etapa: caracterización de los consultorios.

Se confeccionó una guía de observación utilizando algunos aspectos de la Guía de evaluación para los servicios de los policlínicos y del Instrumento de certificación de los consultorios médicos, establecidos por el Ministerio de Salud Pública, además de encuestas de satisfacción a los usuarios y a los prestadores de la atención médica.

- Segunda Etapa: diseño de criterios, indicadores y estándares.

Se realizó un grupo nominal para diseñar los criterios, indicadores y estándares a partir de la revisión de los documentos normativos y las propuestas de los miembros del equipo. En el enfoque sistémico, en sus tres dimensiones se analizaron los siguientes elementos:

Estructura: se analizó en cada consultorio los recursos humanos, los recursos materiales y el estado constructivo de los mismos

Proceso: Se evaluó la atención médica en cada consultorio mediante la auditoria médica de los documentos establecidos en el Programa del Médico y la Enfermera de la Familia, la observación concurrente del uso del método clínico y epidemiológico en la medicina familiar y la aplicación de una guía de observación.

Resultados: Se evaluó mediante la elaboración de indicadores de resultados.

En estos elementos del sistema se determinaron los criterios, indicadores y estándares para realizar la evaluación en cada consultorio.

- Tercera Etapa: Valoración por criterios de especialistas.

Los especialistas emitieron su opinión a través de la escala creada. Predominaron los consultorios con buenas condiciones estructurales y en estos se encontraron los prestadores de la atención médica que estaban satisfechos con la calidad de los servicios médicos prestados. El mayor número de los médicos ha permanecido en sus consultorios hasta cinco años y en estos se atienden los usuarios que no están satisfechos con la atención recibida. Se demostró que en los consultorios donde los prestadores de los servicios médicos estaban satisfechos, los usuarios no lo estaban. Se diseñó un instrumento para ser utilizado por los directivos de la Atención Primaria de Salud para evaluar la calidad de los servicios médicos en los consultorios, este fue validado por especialistas. Se recomienda aplicar el instrumento propuesto en la práctica.

ARTÍCULO CIENTÍFICO

De la capacitación a la gestión desde el manejo ambiental integrado: Caso Terma Elguea

From training to administration from integrated environmental management: Elguea Hot Spring Case

Dra. C. Vivian Martínez de la Vega

 <https://orcid.org/0000-0002-9429-2053>

Centro de Capacitación del Turismo en Villa Clara, Cuba

vivianm@ehtvc.vcl.tur.cu

Dra. C. Mavel Moré Estupiñán

 <https://orcid.org/0000-0002-1534-8259>

Universidad Central “Marta Abreu” de Las Villas, Villa Clara, Cuba

mavel@uclv.cu

Lic. Neisy Sánchez Espinosa

 <https://orcid.org/0000-0002-6775-2405>

Centro de Capacitación del Turismo en Villa Clara, Cuba

neisy@ehtvc.vcl.tur.cu

Recibido: 05/10/2022

Aceptado: 03/02/2023

Resumen

La Terma Elguea en el municipio de Corralillo, producto insignia de turismo de bienestar en la provincia Villa Clara, implementa un programa de mejoras para su recuperación, con el imperativo de la consideración de la recuperación de su entorno fuertemente afectado por el cambio climático. El presente estudio asume como objetivo: argumentar la importancia del Manejo Ambiental Integrado, desde la capacitación ambiental, derivando en la gestión para la recuperación paulatina del entorno del Hotel Elguea durante el proceso inversionista, como expresión de desarrollo turístico sostenible desde lo local. Se asume la sistematización de la experiencia como estrategia metodológica. Los talleres de

Manejo Ambiental Integrado, como experiencia novedosa distinguida como Premio Ministerio de Ciencia, Tecnología y Medio Ambiente (CITMA) de investigación y novedad de gestión por la prensa nacional, han sido implementados como espacios educativos y de concertación del accionar de los actores territoriales que han sido convocados para acompañar al sector del turismo en la provincia en la recuperación del entorno, como valor agregado a la inversión capital que se realiza en el Hotel. Capacitación en Educación Ambiental para el Desarrollo Sostenible, Manejo Ambiental Integrado, Gestión Ambiental y Desarrollo Local se funden en estos espacios, cuyo saldo positivo comienza a apreciarse a través de la mejora de indicadores ambientales que demuestran, desde la ciencia, que el hacer puede superar al discurso en el logro de la sostenibilidad de la inversión y de la operación en un lugar privilegiado por las bondades de la naturaleza de cara a la próxima celebración del V Taller de Manejo Ambiental Integrado.

Palabras clave: terma elguea, manejo ambiental integrado, educación ambiental, desarrollo sostenible, turismo de bienestar, gestión ambiental, desarrollo local

Summary

The Elguea hot springs in the municipality of Corralillo, flagship product of wellness tourism in Villa Clara province, implements an improvement program for its recovery, with the imperative of considering the recovery of its environment strongly affected by climate change. The present study assumes as objective: to argue the importance of Integrated Environmental Management, from environmental training, resulting in the management for the gradual recovery of the environment of the Elguea hotel during the investment process, as an expression of sustainable tourism development from the local. The systematization of the experience is assumed as a methodological strategy. The Integrated Environmental Management workshops, as a novel experience distinguished as a Ministry of Science, Technology and Environment (CITMA) Award for research and novelty of management by the national press, have been implemented as educational spaces and for the coordination of the actions of the territorial actors that have been summoned to accompany the tourism sector, in the province in the recovery of the environment, as an added value to the capital investment made in the Hotel. Training in Environmental Education for Sustainable Development, Integrated Environmental Management, Environmental Management and Local Development are merged in these spaces, whose positive balance begins to be appreciated

through the improvement of environmental indicators that demonstrate, from science, that doing can overcome to the speech in the achievement of the sustainability of the investment and of the operation in a privileged place for the benefits of nature in view of the upcoming celebration of the V Integrated Environmental Management Workshop.

Keywords: elguea hot springs, integrated environmental management, environmental education, sustainable development, wellness tourism, environmental management, local development

Introducción

El cambio climático se erige como el principal problema ambiental global del siglo XXI. Como respuesta, en abril de 2017, el Consejo de Ministros aprueba en Cuba el Plan de Enfrentamiento al Cambio Climático (Tarea Vida), conformado por cinco acciones estratégicas y once tareas, en sinergia con los Objetivos de Desarrollo Sostenible y el Programa de Desarrollo a 2030 (Consejo de Ministros, 2017).

El cambio climático constituye una prioridad inaplazable en espacios educativos para sensibilizar y comunicar la amenaza de dicha problemática. Promover alternativas para la prevención, mitigación o adaptación ante sus efectos. Lo que fundamenta el imperativo de la educación para el cambio climático, definida por Ricardo et al. (2019), como el: "proceso educativo sistemático, orientado a enriquecer los contenidos relacionados con el cambio climático para sensibilizar y fomentar modos de actuación en las personas relacionados con la adaptación y mitigación ante sus impactos, desde una posición transformadora y sostenible" (p.6).

La transversalización de la educación para el cambio climático en la capacitación en Educación Ambiental para el Desarrollo Sostenible (EApDS) obedece a su contextualización al escenario actual. Con la educación se consolida como plataforma orientadora de la civilización hacia la sostenibilidad. Desde la valoración de Salgado et al. (2017) con la complicidad de Labrador et al. (2017), la capacitación es actividad clave para la supervivencia de las empresas y su adaptabilidad al entorno. Constituye una ventaja competitiva básica de las entidades turísticas, a las que dota de la capacidad para que su capital humano transforme al resto de sus recursos.

Acreditado por el Ministerio de Educación Superior con la "Categoría A", el Centro de Capacitación del Turismo (CCT) en Villa Clara capacita a los niveles de la pirámide de los recursos

laborales del turismo, posee la condición de Centro Acreditado para impartir posgrado. Cuenta con un claustro docente profesional en el que el 78% de los profesores ostentan la categoría de Doctor o Máster en Ciencias, y el 46 % posee categorías docentes superiores) y con un proceso pedagógico profesional sólido. Es el centro rector de la EApDS en el turismo en el territorio y líder en la capacitación en EApDS.

La capacitación de los trabajadores del turismo en EApDS se asume por la autora como el proceso pedagógico profesional, concebido como una inversión. Incorpora acciones de preparación continuas y planificadas relacionadas con la EApDS. Ajustado a particularidades, necesidades reales y prospectivas de las operaciones y servicios turísticos. Orientado a la producción de conocimientos, el desarrollo de habilidades y la educación de actitudes. Enfocado al desarrollo integral de los capacitados, para un desempeño ambiental exitoso concretado en la conservación y uso racional de los recursos naturales que sustentan el desarrollo sostenible del turismo.

Se necesitan propuestas científicas que enlacen lo conceptual, lo procedimental y lo actitudinal, desde la capacitación en EApDS, para aportar a la espontaneidad, pasión y compromiso presentes en el camino recorrido. Cambios de gran calado para la producción de conocimientos, el desarrollo de habilidades y la educación de actitudes en los trabajadores. Esta realidad constituye la **situación problemática** de la presente investigación, lo cual conlleva al planteamiento del siguiente problema de investigación: ¿cómo contribuir a la recuperación paulatina del entorno de la terma Elguea desde la capacitación en EApDS de los actores implicados? Se asume como **objetivo general**:

Diseñar una política educativa y de manejo ambiental integrado, cuya implementación en el entorno del producto turístico de bienestar Terma Islazul Elguea, con la incorporación de los actores locales, fortalezca la vocación sostenible del producto insignia de la modalidad en Villa Clara, expresada en la gestión de las complejas problemáticas ambientales de su entorno.

En la actualidad tienen mayor éxito en la percepción de los turistas aquellas organizaciones capaces de proyectar una imagen de responsabilidad para con el entorno, altos niveles de conservación de los recursos naturales que los sustentan y garantía de seguridad. La autora, en base a las experiencias en EApDS en el sector por más de 15 años, recomienda adaptar espacios educativos a las particularidades de los colectivos. Potenciar la coordinación de las acciones, con el compromiso de la alta dirección, empleando formas novedosas de información. (Martínez, 2020).

En el presente estudio se aborda un producto turístico que promueve el turismo de bienestar, a partir del empleo de aguas y fangos mineromedicinales de alto valor con que cuenta: la terma Elguea, perteneciente a la sucursal Villa Clara. Con más de treinta años de explotación, implementa un programa de mejoras para su reinserción en el mercado turístico. Que no tendría sentido si no se acompaña de una intervención en su entorno, en plena emergencia ambiental por los efectos del cambio climático y la acción del hombre.

La terma Elguea se encuentra situada en la costa Norte de la provincia de Villa Clara, en los límites entre las provincias de Matanzas y Villa Clara. Promueve el turismo de bienestar o *wellness*, al amparo de la modalidad de turismo de salud. Según la Estrategia 2020 de la Organización Mundial de la Salud, el turismo de bienestar es un subsegmento de salud. Con la motivación principal de mantener y/o mejorar el equilibrio físico y psíquico del turista que lo practica en un establecimiento especializado que cuenta con equipamientos, servicios y personal especializado.

El principal atractivo de Elguea son sus aguas, ricas en sales minerales como fuente de salud y calidad de vida. Son hipermineralizadas, con alto contenido en sales de cloro, sodio y bromo y bajo contenido en radón y sulfuros. Su temperatura media es 45°C y fluyen a una velocidad de 25 litros por segundo. Todo ello permite su empleo en actividades terapéuticas de relajación, revitalización, antiestrés, contra la obesidad, afecciones del aparato locomotor, afecciones respiratorias, circulatorias y neurológicas.

Materiales y Métodos

La sistematización de experiencias como estrategia metodológica

La revisión bibliográfica realizada conduce a Jara, que define la sistematización de experiencias como “ejercicio de producción de conocimiento crítico desde la práctica” (Jara, 2012, p.57). Facilitando la observación de un proceso continuo, integrado de la práctica, con la definición del conocimiento teórico desde la acción práctica. Bermúdez Peña (2018) la caracteriza con justeza como una práctica emancipadora.

Para la realización de la sistematización de experiencias, se eligen como forma organizativa básica de la capacitación el taller que, según Matos (2005), tiene como objetivo específico que los trabajadores construyan, con la facilitación del profesor, conocimientos que apliquen en la resolución de

problemas de la profesión. Desarrollando habilidades para la solución integral de problemas profesionales mediante el trabajo en grupo y la creatividad.

Los talleres de Manejo Ambiental Integrado (MAI) constituyen una variante de la forma organizativa básica de taller, derivada de una herramienta de gestión: el Manejo Integrado de la Zona Costera. Durante su desarrollo se transita de la capacitación en EApDS a la gestión ambiental, pues los conocimientos, habilidades y actitudes que se generan, se transforman en decisiones, acuerdos y acciones, con la implicación de los actores que ello demanda. En realidad, son un sistema de talleres, cuyo número será el resultado de la evolución de las necesidades de capacitación en EApDS de sus participantes y de las diferentes problemáticas que dieron lugar a ellos. Es importante considerar que el rol del profesor no es arbitrar, sino elaborar situaciones de aprendizaje que sirvan de puntos de reflexión sobre la temática, de modo que el trabajador llegue por sí mismo a la verdad objetiva.

El Manejo Integrado de Zonas Costeras (MIZC) constituye uno de los enfoques más importantes, necesarios y novedosos a considerar para garantizar el desarrollo sustentable de las costas. Según Olsen y Ochoa (2007), deben responder a las cambiantes condiciones ambientales y socioeconómicas del contexto. Requiere de franca apertura y disposición para la concertación y coordinación de esfuerzos en pos de la integración. Con acertados programas de Educación Ambiental: proporciona cambios positivos en la manera de pensar y actuar y se convierte en una herramienta para la actuación colectiva y la transformación de los actores. Permite la consolidación del trabajo científico como vía para estabilizar los niveles de conocimientos y de uso racional de la zona costera (Montolio, 2006).

Descripción de la experiencia y determinación de lecciones aprendidas

La sistematización de experiencias de la capacitación de los trabajadores del turismo en EApDS, con la educación para el cambio climático como eje transversal de contenido, se inicia en 2017 ante la aprobación de la Tarea Vida con la convocatoria educativa expresada en su Tarea 10.

A. El punto de partida

a.1 Participación en las experiencias: la investigadora se desempeña como profesora especialista en EApDS en el CCT de Villa Clara y diseñadora, coordinadora y facilitadora de las experiencias.

a.2 Existencia de registros de experiencias: convocatorias, programas, presentaciones digitales, registros de participantes, relatorías, materiales de apoyo, modelos de registro e imágenes.

B. Las preguntas iniciales

b.1 ¿Para qué se quiere hacer esta sistematización?

Los objetivos de la sistematización son: analizar las experiencias de la capacitación en EApDS con vistas a su mejora. Identificar aprendizajes en cada una de las experiencias para facilitar su aplicación. Promover la reflexión teórica en el campo de la capacitación de los trabajadores del turismo en EApDS, con aprendizajes emergidos de la práctica y proponer políticas y planes de aprendizaje para la capacitación en EApDS.

b.2. ¿Qué experiencias se quieren sistematizar?

Objeto de sistematización: experiencias de la capacitación de los trabajadores del turismo en EApDS.

b.3. ¿Qué aspectos centrales de esas experiencias interesa sistematizar?

El eje de sistematización es la preparación para el enfrentamiento al cambio climático.

b.4 ¿Qué fuentes de información se van a utilizar?

Programa de las experiencias, resultados de las encuestas, vivencias de la investigadora, relatorías, registro de participantes, modelo oficial de registro, instrumentos de percepción de calidad, imágenes. b.5. ¿Qué procedimientos se van seguir?

La diversidad de escenarios, actores y particularidades determinan, en lo adelante, el empleo de la metodología para cada experiencia por separado.

Experiencia: Talleres de Manejo Ambiental Integrado (MAI)

C. Recuperación del proceso vivido

c.1 Reconstruir la historia

El primer Taller de MAI se realizó en el hotel Islazul Elguea. Participaron 35 personas. Como objetivo del Taller se plantea: argumentar la importancia del MAI desde la EApDS, para la recuperación paulatina del entorno del Hotel en el proceso inversionista.

El Taller contó con la presencia de autoridades locales, la Subdelegada del Mintur en Villa Clara y representantes de las entidades implicadas en la recuperación del entorno del Hotel: Suelos, la

Forestal, empresas agropecuarias Militar y de Corralillo, el CITMA, Geominera, Oficina de Recursos Minerales, Recursos Hidráulicos, Ministerio de la Agricultura (Minagri), Salud Pública, Planificación Física, Vialidad, el Centro Universitario Municipal, la prensa del territorio. Por el Mintur participaron representantes de la sucursal Islazul Villa Clara, Inmobiliaria del Turismo, directivos y trabajadores del hotel Elguea y la investigadora (especialista ambiental del CCT, coordinadora y facilitadora del Taller).

El primer Taller se convoca a raíz de la aprobación de un financiamiento significativo por el Mintur para la rehabilitación del Hotel. La dirección del Turismo en Villa Clara, con la asesoría del CCT, solicitó el acompañamiento de los actores locales en la inversión para la recuperación de un entorno en estado de emergencia por la salinidad, la libre circulación del ganado, el deterioro del manglar, la deforestación y la obstrucción de los canales para el reflujo de agua. Para promover, desde la capacitación en EApDS, una solución integrada a las problemáticas ambientales en la zona con la integración de los actores del territorio con un enfoque de desarrollo local y sostenibilidad.

La investigadora dio la bienvenida a los participantes, seguida de la presentación de los representantes de cada organismo. Seguidamente se realizó un recorrido guiado por el personal especializado de la Estación Termal por el área de baños para brindar información sobre las aguas, función de los baños, historia del lugar, principales problemáticas ambientales y su relación con el cambio climático. Ya en el salón de eventos, el Director del Hotel presentó el programa de mejoras acometido, enfatizando en la incidencia en ello de las problemáticas ambientales en el entorno. Se explicaron las particularidades y tendencias actuales del turismo de bienestar por la investigadora y de las bondades de las aguas y fangos mineromedicinales en la zona como principal atractivo y sustento de la modalidad. El Director de la Inmobiliaria presentó la idea conceptual de la inversión.

Se propició el intercambio de criterios entre los participantes acerca de las soluciones y concepciones a considerar en el proyecto, derivando en la propuesta de un conjunto significativo de Banco Popular de Ahorro (BPA) a incorporar en las diferentes fases del proceso inversionista. La generación de propuestas que derivaron en acuerdos para el proceso inversionista y el apego de estas a los preceptos del desarrollo sostenible evidenció la transformación en las actitudes de los participantes, a partir de la producción de conocimientos y el desarrollo de habilidades afines con el objetivo del taller. Se

apreció el convencimiento de la importancia de acometer acciones para el enfrentamiento al cambio climático, con el MAI en la recuperación del entorno y la integración de los actores locales.

Concluido el receso, se procedió a la lectura del proyecto de acuerdos (30), con el amplio aporte de acotaciones y modificaciones por los participantes, momento que constituyó la evaluación del objetivo del Taller. Las conclusiones fueron realizadas por las autoridades de Corralillo que expresaron su decisión de acompañar la inversión y reconocieron la validez de capacitar a los implicados para la gestión responsable del proceso.

c.2 Ordenar y clasificar la información

Convocatoria, programa, presentación del producto turístico Terma Islazul Elguea, presentación de la idea conceptual de la inversión, relatoría del Taller, suplemento especial digital de Cambio Climático con sus materiales, listado de acuerdos adoptados e imágenes fotográficas.

D. La reflexión de fondo

d.1 Analizar y sintetizar

d.2 Hacer una interpretación crítica del proceso

El Taller de MAI se impone como una forma organizativa novedosa de la capacitación en EApDS. El recorrido inicial guiado jugó un importante papel en la concienciación y la transformación de actitudes de los actores. El Taller constituyó un espacio de defensa de la incorporación de criterios ambientales en el proceso inversionista desde la EApDS. Se aprecia la implicación responsable de los participantes: más del 85% de los acuerdos han tenido respuestas que se revierten en beneficios para el avance sostenible de la inversión y el ecosistema.

Se emplearon cinco meses en convencer a los directivos de la necesidad de realizar estos talleres en Elguea. La persistencia, desde la validez de la EApDS, ganó y reconocen actualmente el importante papel que están jugando los talleres de MAI como forma organizativa básica con diseño y enfoque novedosos que, desde la capacitación en EApDS, impactan en el avance integral de la inversión.

E. Los puntos de llegada

e.1 Formular conclusiones

Los talleres de MAI constituyen expresión de sostenibilidad turística desde la capacitación en EApDS, induciendo el desarrollo de abajo hacia arriba con la participación de los actores locales. Sin las autoridades del territorio, hubiese sido imposible su realización. Es vital el trabajo grupal, la negociación, la responsabilidad en el cumplimiento de los acuerdos y el adecuado manejo de conflictos. Es posible conducir un proceso inversionista responsable y sostenible, inducido desde la capacitación en EApDS, potenciando lo conceptual, lo procedimental y lo actitudinal en los participantes.

e.2 Comunicar los aprendizajes

- La preparación de los talleres debe realizarse de forma cuidadosa.
- Deben concebirse como espacios docentes para la gestión de problemáticas ambientales complejas desde la capacitación en EApDS.
- El recorrido guiado por las zonas de intervención al inicio del taller facilita la concienciación de sus participantes y la transformación de actitudes.
- Se debe promover una comunicación eficaz entre los implicados, con la utilización de técnicas de negociación, de trabajo grupal y manejo de conflictos.
- Imprescindible la participación de las autoridades locales, por su función coordinadora y regulatoria.
- Identificación cuidadosa de los actores: cualquier omisión incide en los resultados y los retrasa. Deben asistir los mismos representantes para garantizar continuidad y secuencia en su capacitación.
- La institución o el organismo que lo promueve debe ser líder en el cumplimiento de sus compromisos para preservar su credibilidad.
- Papel decisivo del CCT en la generación de espacios de EApDS que impulsen acciones de transformación responsable.

Se han realizado cuatro talleres. Los talleres han sido dirigidos por la Especialista Ambiental del CCT y coordinados la Delegación del Mintur, de manera que se incluyan en el plan del mes en el territorio. Se circula el programa, los acuerdos tomados y la relatoría. La logística es garantizada por el hotel Elguea. Se asegura la visibilidad de los mismos a través de los medios de prensa.

El I Taller inició con un recorrido guiado por los especialistas de la Estación Termal, por la zona de intervención, con el objetivo de que cada participante pudiera apreciar in situ la situación ambiental existente en el área, como premisa para identificar las futuras intervenciones de cada una de las partes. Una vez en el salón de eventos, se realizó una sesión de trabajo direccionada a proponer soluciones a las problemáticas identificadas durante el recorrido. Seguida de una presentación de la Inmobiliaria (inversionista), con la idea conceptual de la inversión en el área enfocada a recuperar la antigua zona de baños como “parque de termalismo” y a la incorporación de conceptos más identificadas con el descanso, el bienestar y la calidad de vida como tendencias actuales. El Taller fue evaluado de muy positivo, fueron adoptados 30 acuerdos.

Se han realizado tres talleres más, con el denominador común en la capacitación de los participantes en temas de educación para el cambio climático, la gestión de las problemáticas ambientales actuales, la marcha del proceso inversionista y la consideración de los intereses locales. Distingue a estos espacios la participación de actores nacionales, provinciales y locales con la filosofía de trabajo en equipo. Además de la adopción de más de 100 acuerdos enfocados a la gestión del producto Terma Elguea.

Resultados y Discusión

1. Concientización de los participantes sobre la urgencia del MAI del área, a partir de la emergencia ambiental existente y como acompañamiento a la inversión que acomete Islazul en la instalación.
2. Proyección del área de los baños viejos con concepto de “parque de termalismo”.
3. Colocación de la cerca perimetral para contrarrestar el asedio del ganado.
4. Eliminación de ilegalidades relacionadas con la tenencia de tierras en las zonas aledañas.
5. Identificación de las especies forestales a manejar en la reforestación de la zona.
6. Implementación de sistema de manejo de desechos sólidos en el Hotel.
7. Negociación satisfactoria con la Oficina Nacional de Recursos Minerales y la Geominera, para el uso adecuado de las antiguas instalaciones en el proyecto actual.
8. Caracterización físico-químico-bacteriológica de las aguas y fangos mineromedicinales.
9. Implementación de medidas para el manejo correcto del ganado en la zona.

10. Entrega al Hotel del SGA como resultado de tesis de maestría.
11. Capacitación a participantes y trabajadores del Hotel en Cambio Climático y Tarea VIDA.
12. Gestión de financiamiento para acciones de recuperación del entorno.
13. Implementación en el sistema de trabajo del Mintur de los chequeos de la marcha de la inversión.
14. Incorporación de los resultados de trabajos científicos realizados por la UCLV.
15. Incorporación de otros proyectos a los Talleres de MAI: Resiliencia costera e IRES.

Principales impactos generados

1. Fortalecimiento del papel del CCT como rector de la temática ambiental en el sector del turismo en Villa Clara y del Mintur por sostenibilidad como vocación de desarrollo.
2. Ahorro de 10 000.00 CUP por diseño de SGA.
3. Incremento de la EApDS de los actores participantes.
4. Evaluación positiva de los talleres por el Gobierno, el PCC y el Grupo Nacional de Termalismo.
5. Implementación del MIZC como herramienta de gestión y del trabajo en equipo en los talleres.
6. Incorporación de la ciencia a la inversión. Esta experiencia es Premio CITMA de Investigación y opta por Premio de Medio Ambiente 2022.
7. Gestión de financiamiento para la recuperación de la zona por vías alternativas.
8. Visibilidad del trabajo acometido a través de los medios de comunicación. Los talleres de MAI en Elguea fueron reconocidos como experiencia positiva por el periódico Granma ante el reto de salvar este excepcional producto turístico.
9. Incremento significativo de la autoestima y el nivel de confianza de los implicados locales.
10. Impulso al avance del proyecto inversionista.

Ilustración 1 Talleres de Manejo Ambiental Integrado (MAI) en Elguea



Nota: Fuente. Periódico Granma

11. Establecimiento de precedente responsable de manejo de inversiones en Villa Clara.
12. Encargo por la OSDE Islazul a la Unidad de Desarrollo e Innovación del CCT de Villa Clara de diseño de proyecto de Ciencia e Innovación para la gestión del producto turístico Terma Elguea.

Conclusiones

En el marco de la Educación para el Desarrollo Sostenible como dimensión soporte del modelo de desarrollo sostenible. La Educación para el cambio climático en el turismo responde a la necesidad de promover actitudes y conductas a partir del conocimiento, que se manifiesten en la relación de sus trabajadores con el medio ambiente sobre la base de la complementariedad y de su carácter interdisciplinar. Enfocado a la adopción de actitudes críticas y responsables para la mitigación y adaptación ante el principal problema ambiental del siglo XXI.

La operatividad, la intensidad de los servicios turísticos y la existencia de diferentes turnos de trabajo, demandan una planificación ordenada, pero flexible de la capacitación en el turismo y del desarrollo de las formas organizativas con enfoques motivadores y el empleo de las TICs. Las lecciones de aprendizaje de la sistematización de experiencias de la capacitación en EApDS. En este caso, los Talleres de Manejo Ambiental Integrado en Elguea, demuestran nuevas formas de hacer en la gestión de problemáticas ambientales complejas desde lo local, enfocadas a la sostenibilidad y sobre la base de la integración, la negociación y el consenso entre los actores implicados y responsabilizados con los preceptos de la Tarea Vida en el turismo.

Referencias Bibliográficas

- Bermúdez Peña, C. (2018). Lógica práctica y lógica teórica en la sistematización de experiencias educativas. *Pedagogía y Saberes*, (48), 141-151. <https://doi.org/10.17227/pys.num48-7379>
- Ministerio de Ciencia, Tecnología y Medio Ambiente. (2017). *Tarea Vida. Plan de Estado para el enfrentamiento al cambio climático en Cuba*, <https://www.citma.gob.cu>tarea-vida-4/>
- Jara, O. (2012) Sistema de experiencias investigativas y creativas: aproximaciones desde tres ángulos. *Revista Internacional de investigación en educación global y para el desarrollo* (1), 57. <http://educacionglobalresearch.net/issue01jara/>

- Labrador, O., Bustio A., Reyes, J. y Carvalhais, E. (2017). Gestión de la capacitación y capacitación para una mejor gestión en el contexto socioeconómico cubano. *Revista Cooperativismo y Desarrollo*, 7(1) 64-73. <http://coodes.upr.edu.cu/index.php/coodes/article/view/222/392>
- Martínez, V. (2020). *La capacitación de los trabajadores del turismo en Educación Ambiental para el Desarrollo Sostenible*. [Tesis de doctorado, Universidad Central "Marta Abreu" de Las Villas]. https://doi.org/10.33936/eca_sinergia.v11i2.2441
- Matos, C. (2004). *El Taller. Una alternativa didáctica para la estimulación del desarrollo intelectual en los escolares de sexto grado de enseñanza primaria mediante la asignatura Ciencias Naturales*. [Tesis de doctorado, Instituto Central de Ciencias Pedagógicas].
- Montolio, M. (2006). Educación Ambiental: Componente esencial para Manejo Integrado de las Zonas Costeras. Proyecto: Educación Ambiental para Comunidades Costeras. Acuario Nacional de Cuba. La Habana. 51
- Ochoa, E, Olsen, S. y Windevoxhel, N. (2007). Avances del manejo costero integrado en PROARCA/Costa. Ecuador. Centro de recursos costeros de la Universidad de Rhode Island.
- Ricardo, D., Guerra, M., Morales, C., y Rifa, J. (2019). La universidad y la educación para el cambio climático. *Humanidades Médicas*, 19(3). https://humanidadesmedicas.sld.cu/index.php/hm/article/view/1545/pdf_103
- Salgado, M., Gómez, O., Dargen, T. y Carvajal, J. (2017). Niveles para la capacitación en una organización. *Ingeniería Industrial*, XXXVIII (2), 154-160. <http://rii.cujae.edu.cu/index.php/revistaind/article/view/731/785>

ARTÍCULO CIENTÍFICO

Los procesos de la gestión de información en el Hotel Playa Cayo Santa María

Information management processes at Hotel Playa Cayo Santa María

Lic. Marsia Zerquera Rodríguez

 <https://orcid.org/0000-0002-5466-2638>

Universidad Central “Marta Abreu” de Las Villas, Villa Clara, Cuba

mzerquera@uclv.cu

MSc. Anamarys Toscano Menocal

 <https://orcid.org/0000-0003-3044-4094>

Universidad Central “Marta Abreu” de Las Villas, Villa Clara, Cuba

anamaryst@uclv.cu

Recibido: 15/09/2022

Aceptado: 10/02/2023

Resumen

El turismo en Cuba es un fenómeno social, cultural y económico que supone la realización de determinadas actividades por parte del viajero. Para el país, ofrece una serie de ventajas encaminadas principalmente al desarrollo de la economía y al intercambio de diferentes culturas. El presente estudio tiene como antecedente una investigación realizada por las autoras y ha pedido del Área de Calidad y Relaciones Públicas del Hotel Playa Cayo Santa María, se presentó la necesidad de realizar un mapa, una ficha y un diagrama de flujo del proceso de solución de quejas y problemas, para el correcto funcionamiento del departamento. Fue de interés también, de la dirección hotelera, conocer el uso de las redes sociales por parte de los adultos mayores que visitaban el hotel, para lograr un mayor acercamiento a este sector de la población y ofrecerles de forma directa y precisa la gama de servicios que ostenta la institución. La presente investigación persigue caracterizar los procesos de la gestión de información y de redes sociales en el Hotel Playa Santa María. Fue empleada una metodología de campo descriptiva con un enfoque mixto y se aplicó un cuestionario a los ancianos hospedados en la

instalación. La realización de los procesos al Departamento de Área de Calidad y Relaciones Públicas, denota una reducción de tiempo y el aumento de la calidad en el área, así como la identificación de la necesidad de crear mejores interfaces de usuarios para la satisfacción de las necesidades informativas de los ancianos.

Palabras clave: hotel playa cayo santa maría, diagrama de flujo, ficha de procesos, gestión de información, mapa de procesos, redes sociales

Abstract

Tourism in Cuba is a social, cultural and economic phenomenon that involves the performance of certain activities by the traveler. For the country, it offers a series of advantages aimed mainly at the development of the economy and a cultural exchange. The Quality and Public Relations Area of the Hotel Playa Cayo Santa Maria presents the need to make a map, a file and a flow chart of the process of solving complaints and problems, for the correct functioning of the department. It was also important for the hotel management, to learn about the use of social networks by the elderly who visited the hotel, in order to achieve a greater rapprochement with this population sector and offer them a more direct and precise range of services provided by the institution. This research aims to characterize information products through information management techniques and social networks. An exploratory field methodology with a qualitative approach was used and a questionnaire was applied to the elderly staying at the facility. The realization of the processes to the Department of Quality Area and Public Relations, denotes a reduction of time and the increase of quality in the area, as well as the identification of the need to create better user interfaces for the satisfaction of the informative needs of the elders.

Keywords: hotel playa cayo santa maría, flowchart, information management, process file, process map, social networks

Introducción

Durante mucho tiempo las instituciones turísticas han ido adquiriendo una filosofía innovadora para poder ser más competitivas en el actual mercado, que cada vez se vuelve más complejo como resultado de la competencia que existe en el ámbito internacional. El sector del turismo ofrece bienes y productos de calidad, que cada vez deben superarse para ganar a la competencia. Es importante para

ello que los hoteles y su dirección, tengan claro y dominen los conocimientos de los procesos que están presentes en la institución.

El turismo es actualmente, una de las actividades económicas más importantes en nuestro país. Las tendencias actuales de este sector evidencian una fuerte competencia entre las empresas turísticas, las cuales buscan diferenciar su producto en aras de sobrevivir en el mercado. Si a ello se le suma que el turista actual es mucho más exigente, conocedor, posee mayor experiencia de viaje y busca una excelente relación calidad-precio, resulta imprescindible para las instalaciones de alojamiento turístico mostrar al mercado las potencialidades de su producto y qué valores los distinguen de sus competidores.

En Cayo Santa María se pueden encontrar 16 modernos y auténticos Hoteles Todo Incluido que responden a la modalidad de Sol y Playa. Administrados por el Grupo de Turismo Gaviota S.A. cuyos estándares de calidad y servicios marcan una pauta dentro del desarrollo turístico de nuestro país (Gaviota, 2019). Basado en un minimalismo elegante y funcional caracterizado por la línea recta en el diseño de sus construcciones se encuentran el Hotel Playa Cayo Santa María, situado en el cayo de mismo nombre, en la provincia de Villa Clara. Es un hotel vacacional Todo Incluido, categoría 5 estrellas, ideal para familias, parejas, lunas de miel, bodas y viajes de incentivos.

Para ello el hotel cuenta con un personal preparado para trabajar tanto en contacto directo con sus clientes como dentro de sus oficinas, que son las que rigen el óptimo desarrollo del mismo. Sobresaliendo en todas las áreas del hotel está el Área de Calidad y Relaciones Públicas (RRPP), que es la responsable del control y entrega de premios y regalos en concursos. Recibir a los clientes habituales personalizando al máximo sus solicitudes; atención directa a los clientes VIP, ordenando y comprobando las atenciones en las habitaciones antes de la llegada del cliente. Atender las quejas, inquietudes o necesidades de clientes de forma inmediata y comprobar que estas han sido resueltas por el departamento responsable.

Lo que trae consigo, el desarrollo de un adecuado Sistema de Gestión de Calidad basado en procesos, que permite al hotel controlar la integración e interacción entre los procesos de forma que se pueda identificar y mejorar de manera integral todo el sistema. El primer paso para ello es la realización de un mapa de proceso, donde se puede plasmar un mapeo de procesos y gracias a ello identificar

inconvenientes o alguna ineficiencia antes de que el mismo se destine al cliente o que éste visualice la falla.

La utilización del enfoque de procesos se representa y materializa a través de la conceptualización de un mapa de procesos. El mismo constituye una representación gráfica de la estructura de procesos que conforman un sistema de gestión y sirven para identificar e interrelacionar los procesos. (Ramos et. al, 2021, p.179)

Es imprescindible realizar además un diagrama de flujo para representar visualmente de forma esquemática todos los pasos por los que atraviesa un proceso, agregándoles un valor a cada uno para obtener un resultado final. Constituyendo una herramienta para conseguir la mejora continua de la instalación hotelera. La realización de dicho proceso permite asegurar la calidad y aumentar la productividad de la instalación.

Los diagramas de flujo permiten comprender cuál es el objetivo del proceso, ahorra tiempo en el análisis de cada uno de los pasos, facilita el impacto visual ofreciendo una mejor comprensión global, proporciona información sobre posibles mejoras e identifica pasos claves de cada proceso donde pueda existir un riesgo que afecte el objetivo final. (Torres, 2019, p. 7)

Otra de las técnicas de gestión de organizacional aplicables al departamento, es la confección de una ficha de proceso diseñada para integrar información relevante, como el establecimiento de la misión, los objetivos y las políticas del proceso, la prevención y control de los riesgos e indicadores a medir. En una entidad hotelera donde la calidad define la estrategia de la entidad en busca de una efectiva satisfacción del turista, se hace necesario que se establezca la dirección por procesos y con ello se defina la ficha de proceso. Hacia una correcta gestión de procesos se deben tener en cuenta elementos primordiales como las fichas y el despliegue de los procesos, así como también un particularizado plan de actividades (Vega-De La Cruz y Ortiz-Pérez, 2017).

Con el fin de lograr visibilidad en el sector hotelero, fue realizado un estudio para conocer el uso de las redes sociales, como herramienta para la gestión organizacional. Las cuales han conquistado la sociedad y ocupan una gran parte del tiempo de entretenimiento; en un inicio solo se centraba en las personas más jóvenes, pero en los últimos años ha empezado a entrar en la vida de los adultos mayores. Su uso les aporta beneficios tanto cognitivos como sociales.

Internet es considerado un espacio donde los adultos mayores pueden disfrutar de información relacionada con múltiples intereses, que involucran el conocimiento, el ocio, el trabajo, la interacción/comunicación y, especialmente, los beneficios para la salud. Por lo tanto, la inclusión digital de los adultos mayores se ve como una forma de aumentar su autonomía y calidad de vida. (Diniz et. al, 2020, p.2)

En este contexto se enmarca el presente estudio, que tiene como objeto caracterizar los procesos de la gestión de información y de redes sociales en el Hotel Playa Santa María.

Materiales y Métodos

Se realizó una investigación de campo descriptiva, con enfoque mixto. Esto se debe a que se examina de forma detallada los productos de información utilizando técnicas de gestión de información y de redes sociales en el Área de Calidad y RRPP del Hotel Playa Cayo Santa María. Dicho fenómeno ha sido poco estudiado y analizado, siendo revelado en la revisión de la literatura científica, lo que posibilitó que se indagara en la temática desde nuevas perspectivas.

Fue utilizado el método de análisis documental, para la identificación de los materiales relativos al tema de investigación. Se adquirió la información a través de la documentación recogida en fuentes de información documentales primarios y secundarios. Se aplicó un cuestionario a los adultos mayores alojados en el hotel, siendo una muestra de 120 personas. Con la ayuda de las herramientas informáticas como el *Bizagi Modeler*; el *Tableau Public 2021.4*, *Canva* y *FastStone Capture* permitieron la modelación de los resultados.

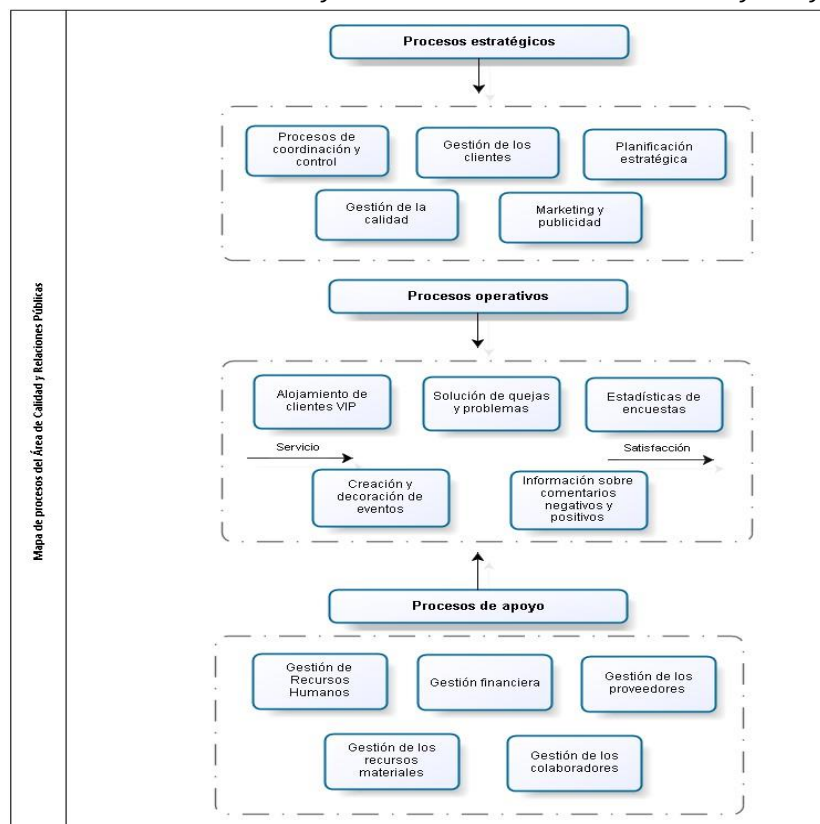
Resultados y Discusión

En el Área de Calidad y RRPP fueron desarrolladas una serie de actividades relacionadas con las Técnicas y Herramientas Gerenciales, la Gestión de la Información y el Conocimiento y la Gestión de Redes Sociales. Se ejecutaron una serie de procesos, encaminados al control de las actividades que se realizan en la institución, así como a su eficiencia y eficacia. Para ello fue necesario confeccionar un mapa, un diagrama y una ficha de procesos y fue además de interés por parte de la dirección hotelera, la realización de un estudio que determinara el uso de las redes sociales en la población de adultos mayores que se alojaban en el hotel; lo cual tuvo como resultado la realización de una infografía que ayudó con el marketing promocional del hotel.

Dentro del sector turístico es imprescindible tener información ya sea para captarla como para utilizarla, para lo que es fundamental la realización del mapa de procesos. Permitiendo la mejor de la experiencia y el servicio, brindando un valor agregado al cliente, el desarrollo de nuevos productos o servicios o la mejora de los mismos.

Ilustración 1

Mapa de procesos del Área de Calidad y Relaciones Públicas del Hotel Playa Cayo Santa María



Nota: Elaboración Propia

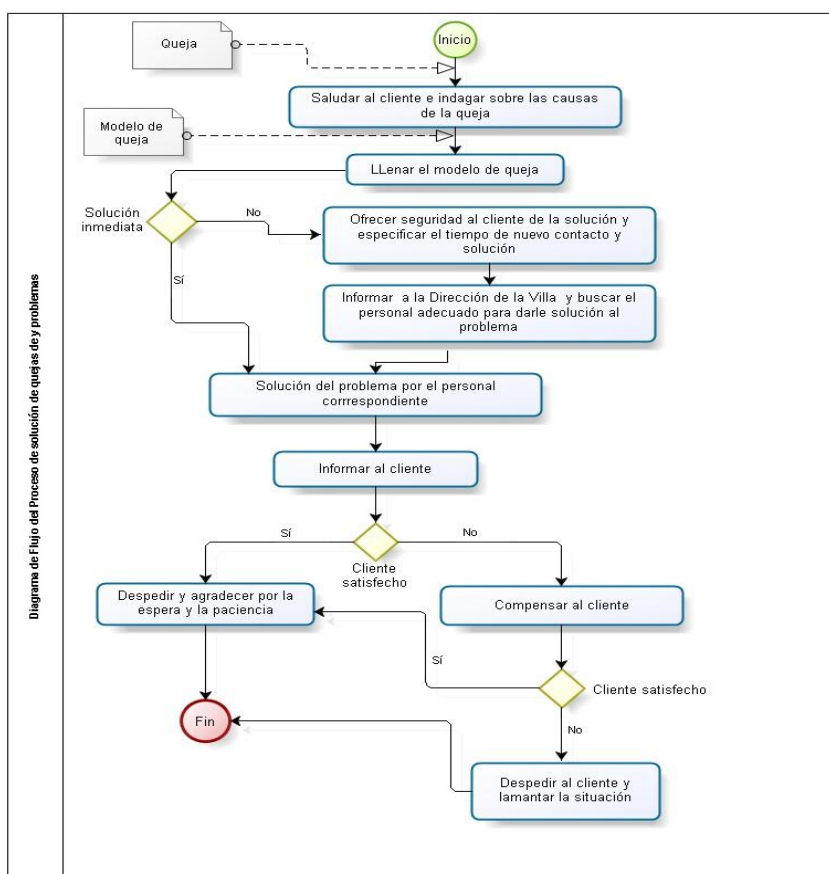
El mapa de procesos en el Área de Calidad y RRPP se realizó, con el objetivo de mostrar a manera de inventario gráfico, la interrelación entre los procesos que allí se desarrollan. Ubicando cada proceso en el marco de su cadena de valor (estratégicos, operativos y de apoyo) y relacionando así el propósito del departamento en general con los procesos que lo gestionan, sirviendo de aprendizaje para los trabajadores.

El diagrama de flujo es una herramienta utilizada para representar la secuencia de actividades de un proceso. Para ello, muestra el comienzo del proceso, los puntos de decisión y el final del mismo.

Lo que proporciona una visualización de su funcionamiento, volviendo la descripción más intuitiva y analítica.

Ilustración 2

Diagrama de flujo del proceso de solución de quejas y problemas del Área de Calidad y Relaciones Públicas del Hotel Playa Cayo Santa María



Nota: Elaboración Propia

Se efectuó un diagrama de flujo de proceso en el Área de Calidad y RRPP, específicamente al proceso solución de quejas y problemas, que permitió observar la descripción visual de las actividades implicadas en el proceso. Así como la relación secuencial entre ellas, facilitando la rápida comprensión de cada actividad y su relación con las demás.

Resulta común el uso de la ficha de proceso como complemento de los manuales e incluso como la herramienta recomendada para procedimientos que abordan la mejora continua de los procesos o pretenden la integración de diversos sistemas de gestión. Se elaboró una ficha de proceso en el Área de

Calidad y RRPP, específicamente al proceso solución de quejas y problemas, la que permitió recoger las características más relevantes mostradas en el diagrama de flujo anteriormente presentado. Permitiendo así reunir toda la información que se genera a través de indicadores como la misión, el alcance y las variables de control.

Tabla 1

Ficha del proceso de solución de quejas y problemas del Área de Calidad y Relaciones Públicas del Hotel Playa Cayo Santa María

	Hotel Playa Cayo Santa María
Nombre del proceso: Solución de quejas y problemas	Área de Calidad y Relaciones Públicas (RRPP)
Misión: Establecer las acciones para el adecuado manejo de quejas y solución de problemas de los clientes en el establecimiento como base para la mejora continua.	Clave: PR-SGI-03
Alcance	El proceso aplica a todas las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias presentados por los clientes que se encuentran relacionados con la operación del establecimiento así como su solución.
Entradas: Realización de quejas o planteamientos de problemas relacionados con la experiencia en el hotel Proveedores: Área de Calidad y RRPP	
Salidas: Se producen dos salidas, la satisfacción del cliente al ver su queja solucionada o la disculpa por parte del hotel por no poder solucionar la queja. Clientes: personal que recibe los productos y servicios de hotel	
Inspecciones o auditorías: ontroles anuales de la Delegación de Gaviota Nacional	Registro: Impresos de cumplimentación Hojas de Incidencias y Áreas de Mejoras Ficha Técnica de Gestión de Quejas y Sugerencias Verbales y Escritas
	Indicadores: - % de quejas y sugerencias en cada área del hotel
	Fecha de elaboración y/o revisión: 24-2-22

Nota: Elaboración Propia

El sector del turismo en nuestro país, ha sabido identificar tanto las nuevas amenazas como las nuevas oportunidades de negocio en sus procesos de adaptación a la nueva era digital. Se comenzaron

a aplicar y extender nuevos servicios hoteleros a las redes sociales, considerando este un canal de comunicación e interacción con los clientes. Siendo también una vía, para promocionar los servicios que brinda la instalación y realizar marketing digital. El nuevo mecanismo, ha llegado a impulsar la productividad del hotel, logrando mejor la atención al cliente.

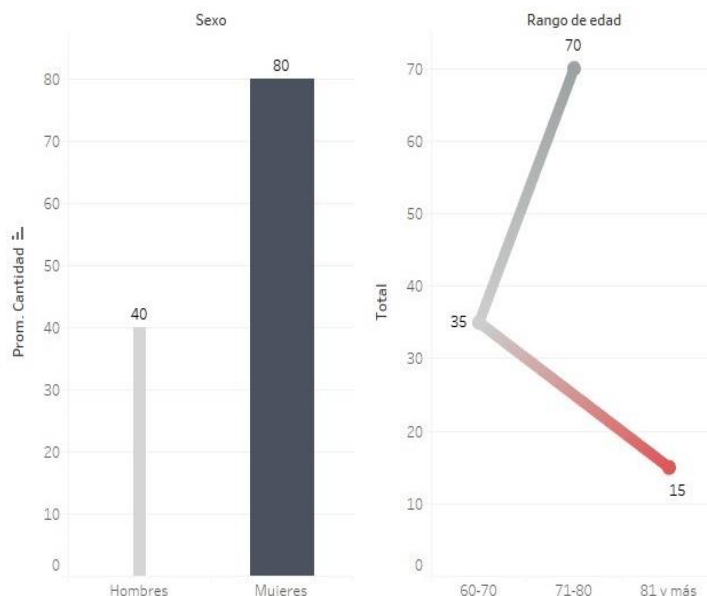
Para el Hotel Playa Cayo Santa María, es una prioridad que todos sus huéspedes se sientan complacidos y conozcan cada una de las particularidades que brinda la instalación hotelera. Es por ello que hacen uso de las redes sociales, que desde sus distintos canales, les brinda una divulgación de todas las ofertas con las cuales cuenta la entidad.

Se realizó un acercamiento bibliométrico sobre el uso de las redes sociales, en clientes hospedados en el Hotel Playa Cayo Santa María, encontrándose estos en el grupo de la tercera edad. Con la aplicación de un cuestionario, el mencionado estudio métrico tiene como objetivo conocer las características y tendencias más representativas en la población de adultos mayores, la frecuencia de conexión y las redes más utilizadas por este sector de la población. Para mantener una buena relación con los clientes y también para realizar trabajos de divulgación eficiente de los servicios que se ofrecen. El estudio analiza el empleo de Internet y las redes sociales en los mayores; para la recogida de datos se usó un cuestionario a 120 personas, con un total de 9 preguntas cerradas.

De las 120 personas encuestadas, 80 eran del sexo femenino y 40 eran masculinos. El rango de edades fue dividido en 3 porciones; el primero de ellos comprendía las edades desde los 60 a los 70 años, representados por un 35%, el segundo abarcaba desde los 71 a los 80 años, con un 70% y en último lugar con un 15% estaban las edades comprendidas de 81 años en adelante. Se evidencia el dominio de las nuevas tecnologías, así como el disfrute del bienestar y la complacencia que genera haber logrado dicho dominio, haciéndolos sentir importantes en el seno de su familia.

Ilustración 3

Personas encuestadas

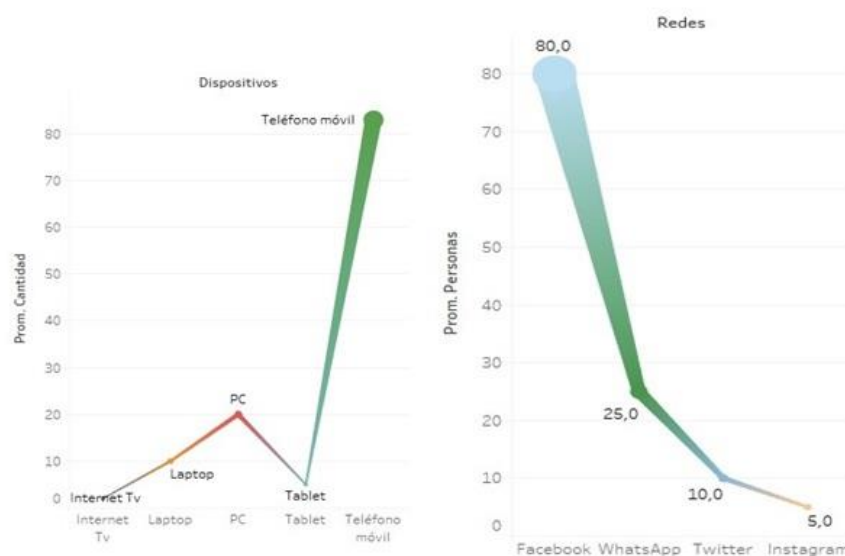


Nota: Elaboración Propia

La conexión a las redes sociales, las realizan a través de diferentes dispositivos, predominando fundamentalmente los teléfonos móviles y las computadoras de escritorio. La telefonía móvil representa el medio más fácil para acceder a la red. A través de aplicaciones de cómodo acceso, búsquedas simples en Internet y que no se precisan grandes conocimientos tecnológicos para manipular algunos de estos dispositivos, se hace cada vez más accesible e intuitiva, la tecnología. Gracias a todo ello, cada día se brindan mayores facilidades en el ámbito tecnológico, para que el sector más longevo de la población, pueda acceder a contenidos y a redes sociales.

Ilustración 4

Dispositivos utilizados y Redes sociales consumidas



Nota: Elaboración propia

La encuesta arrojó que la mayoría de los clientes ancianos encuestados utilizan la red social Facebook como preferencia representando el 80% y se destacaron otras como WhatsApp, Twitter e Instagram que constituyen el 25, 10 y 5% respectivamente. Los internautas manifestaron en su gran mayoría tener cuenta en la red social Facebook, donde generalmente era utilizada para escribir publicaciones en grupos, enviar mensajes a familiares y amigos, aceptar solicitudes de amistad y buscar antiguos amigos que hace años no ven.

Se indagó también en el estudio el modo de conexión que utilizaban los ancianos para acceder a la red. Donde se conoció que más del 50% de los encuestados prefieren los datos móviles, refieren que el diseño de muchas aplicaciones les resulta amigable y el tiempo de respuesta es sumamente rápido. En ocasiones la interfaz de las redes en las cuales navegan les resulta confusa y emplean un vocabulario muy técnico, haciendo que en ocasiones no sea agradable la navegación.

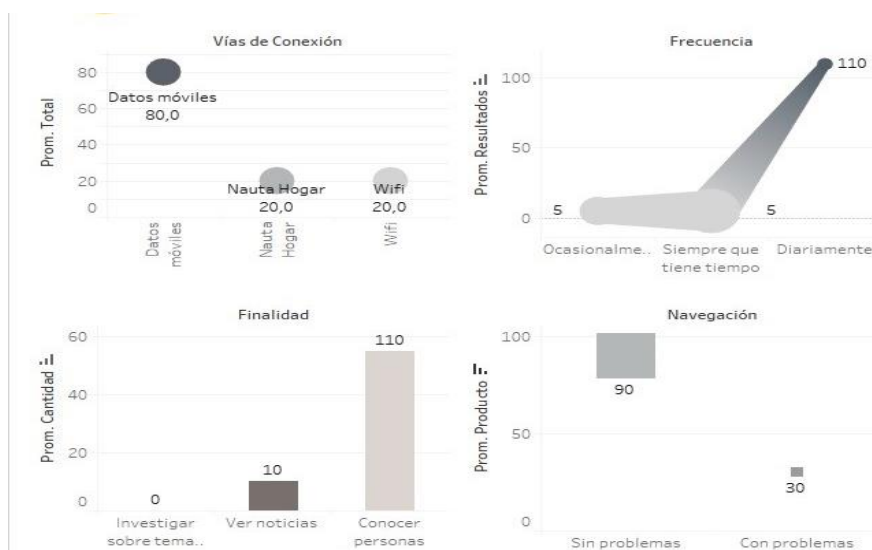
Se evidenció que las redes sociales son empleadas fundamentalmente para la comunicación con familiares y amigos, siendo esta una manera de sentirse conectados con la sociedad y una forma de distracción. El mayor número de encuestados, representados por un total de 110 ancianos, revelan que la finalidad del uso de las redes, lo dirigen mayormente a conocer nuevas personas. El mayor volumen de adultos mayores, tienen la tendencia de conectarse diariamente, luego de realizar las actividades

matutinas. Mientras que un pequeño grupo lo hacen ocasionalmente o cada vez que disponen de tiempo para hacerlo.

El hotel actualmente cuenta con un gran porcentaje de turismo nacional, por lo que los encuestados son de nacionalidad cubana. Se pretendió estar al corriente de cómo era la navegación de los huéspedes desde sus localidades, para conocer si llegaban con calidad las promociones que realiza el hotel por las redes sociales. De los encuestados 90 expresaron que navegan sin ninguna dificultad y están al pendiente de cada lanzamiento de promoción que realiza la página del MINTUR en la provincia de Villa Clara. Por su parte 30 ancianos, manifiestan que en ocasiones el tamaño de la fuente para acceder es muy pequeño y no conocen muchas de las funcionalidades que les brindan las redes sociales, además de que también en algunos horarios la conexión se les hace lenta o pierden constantemente el acceso a los datos móviles.

Ilustración 5

Resultados del cuestionario



Nota: Elaboración propia

A través del análisis de los resultados de cuestionario aplicado se pudo concluir que los adultos mayores a pesar de no haber nacido en la era digital, logran tener un mínimo dominio del uso de las redes sociales y así estar vinculados a la sociedad actual. Es factible realizar partiendo del cuestionario, estudios profundos sobre la forma en que los adultos mayores interactúan a través de las redes sociales

y las dificultades a las que se enfrentan en dicha interacción, pues permitirá adquirir la comprensión y elementos necesarios para proporcionar soluciones de usabilidad y accesibilidad verdaderamente efectivos.

Conclusiones

El mapa de proceso reduce el tiempo y aumenta la calidad; así como la administración los recursos y actividades, e identificación los roles claves del área. El cuestionario sobre el uso de redes sociales por ancianos en el Hotel Playa Cayo Santa María, plantea la necesidad del desarrollo de mejores interfaces que satisfagan sus necesidades, para lograr un mayor acercamiento a este sector de la población y ofrecerles de forma directa y precisa la gama de servicios que ostenta la institución.

Referencias Bibliográficas

Gaviota Tours (2019). Manual Operativo: Playa Cayo Santa María.

LDiniz, J.L., Moreira, A.C.A., Teixeira, I.X., Azevedo, S.G.V., Freitas, C.A.F. & Maranguape, I.C. (2020).

Inclusão digital e o uso da Internet pela pessoa idosa no Brasil: estudo transversal. *Revista Brasileira de enfermagem*, 73(3),1-9. <http://dx.doi.org/10.1590/0034-7167-2020-0241>

Hernández Nariño, A., Bolaños Ruiz, O. y Almeida Campos, S. (2021). Formulación del mapa de procesos de una Universidad Médica, requisito para la acreditación institucional. *Revista San Gregorio*, 1(46), 170-184. <https://doi.org/10.36097/rsan.v1i46.1471>

Torres, I. (2019). *Diagrama de flujo, una herramienta infalible para visualizar, esquematizar y mejorar tus procesos*. IVE Consultores. <https://iveconsultores.com/diagrama-de-flujo/#:~:text=>

Vega-De La Cruz, L.O. y Ortiz-Pérez, A. (2017). Procesos más relevantes del control interno de una empresa hotelera. *Semestre Económico*, 20(45), 217-231. <https://doi.org/10.22395/seec.v20n45a8>

ARTÍCULO CIENTÍFICO

Integración de la gestión de mantenimiento, energía y riesgo a través de una auditoría

Integration of maintenance, energy and risk management through an audit

MSc. José Ulivis Espinosa Martínez

 <https://orcid.org/0000-0003-0558-7843>

Universidad Central “Marta Abreu” de Las Villas, Villa Clara, Cuba

ulivis@uclv.edu.cu

Dra. C. Estrella María de la Paz Martínez

 <https://orcid.org/0000-0003-0819-9555>

Universidad Central “Marta Abreu” de Las Villas, Villa Clara, Cuba

estrella@uclv.edu.cu

Dr. C. Aramis Alfonso Llanes

 <https://orcid.org/0000-0002-8984-5864>

Universidad Central “Marta Abreu” de Las Villas, Villa Clara, Cuba

aramisll@uclv.edu.cu

Dra. C. Idalmis Acosta Pérez

 <https://orcid.org/0000-0003-1225-9864>

Universidad Central “Marta Abreu” de Las Villas, Villa Clara, Cuba

idalmisap@uclv.edu.cu

Recibido: 17/09/2022

Aceptado: 20/02/2023

Resumen

Cada vez más hay interés por parte de las empresas en implementar sistemas integrados de gestión partiendo de las normas ISO. El objetivo del presente trabajo es proponer un procedimiento para la auditoría de mantenimiento que incluye aspectos novedosos al considerar elementos en la evaluación del riesgo en la determinación de la gestión del mantenimiento en dependencia del contexto operacional del equipamiento en hoteles de los destinos turísticos cubanos integrando mantenimiento, energía y riesgos. Se realiza un examen bibliográfico que establece los términos conceptuales, principales definiciones bajo los cuales se sustenta la misma, así como los aspectos a considerar en el procedimiento de auditoría para evaluar la gestión de mantenimiento en Cuba y en específico en hoteles.

Se ejecuta la aplicación del procedimiento el cual consta de tres etapas, con nueve pasos en total. Durante el desarrollo del trabajo se aplicaron técnicas como entrevistas, cuestionario, trabajo con expertos y observación directa, en correspondencia con las políticas del Ministerio de Turismo (MINTUR) y la del Ministerio de la Industria (MINDUS), expresadas parcialmente en las Resoluciones 102 del MINTUR: 2020 para la gestión del mantenimiento en entidades turísticas y la 66 y 67 del MINDUS: 2021. Como resultado fundamental y dado que el procedimiento aplicado incluye aspectos novedosos al considerar en evaluar la gestión del mantenimiento en dependencia del contexto operacional del equipamiento en hoteles, detectando las principales deficiencias que influyen en el desempeño de la gestión de mantenimiento, al integrar mantenimiento, energía y riesgos.

Palabras clave: sistemas integrados de gestión, auditoría de mantenimiento, procedimiento de auditoría, gestión de mantenimiento, ministerio de turismo, ministerio de la industria

Abstract

There is an increasingly growing interest on companies in implementing integrated management systems based on ISO standards. The objective of this work is to propose a procedure for maintenance audits that include novel aspects to consider. That is to say, take into account the evaluation of risk in the determination of maintenance management depending on the operational context of the equipment in hotels of Cuban tourist destinations, integrating maintenance, energy and risks. For this, a bibliographic review is carried out that establishes the conceptual terms, main definitions under which it is sustained, as well as the aspects to be considered in the audit procedure to evaluate maintenance management in Cuba and specifically in hotels. The application of the procedure consisting of three stages is executed, with nine steps in total. During the development of the work, techniques such as interviews, questionnaires, work with experts and direct observation were applied, in correspondence with the policies of the Ministry of Tourism (MINTUR) and that of the Ministry of Industry (MINDUS), partially expressed in Resolutions 102 of the MINTUR: 2020 for maintenance management in tourist entities and 66 and 67 of MINDUS: 2021. As a fundamental result, the main deficiencies that influence the performance of maintenance management are detected, by integrating maintenance, energy and risks. And maintenance management is evaluated depending on the operational context of the Cuban hotels equipment.

Keywords: integrated management systems, maintenance audit, maintenance, audit procedure, maintenance management, ministry of tourism, ministry of industry

Introducción

El mundo es cada día más dinámico e inestable, se vive en una sociedad cambiante. Hoy, más que nunca, se requiere de una adecuada adaptación y de una visión futurista que garantice la supervivencia de las organizaciones. Se afrontan irrefutables realidades como la globalización, la creciente competencia mundial y el cada vez más corto ciclo de vida de los productos.

El desarrollo del turismo en Cuba depende de una continua, dinámica y eficiente preparación de sus recursos humanos, para que sean portadores de una alta profesionalidad en su desempeño. Este sector de los servicios, es uno de los factores fundamentales para la reanimación y modernización de la producción nacional y se encuentra urgida en el perfeccionamiento de su gestión de mantenimiento como parte de la implantación de un sistema de calidad total, que le permita satisfacer las exigencias de la sociedad y los consumidores para enfrentar los retos de la competencia. Por lo tanto, es necesario mantener todos los activos fijos en condiciones óptimas de explotación cumpliendo los estándares establecidos para satisfacer los clientes.

La actividad de mantenimiento ha emergido como una disciplina que combina técnicas de gestión, organización y planeamiento con aplicaciones ingenieriles de avanzada, pasando a ser de una actividad reactiva a una concepción con enfoque proactivo. Debido a que los paros imprevistos son cada vez más costosos con una considerable dosis de quebranto de credibilidad que se refleja en pérdida de mercado (Salas Hernández, et al. 2017, Parra, et al. 2021).

En el VIII-Congreso-del-Partido (2021), se ponen en vigor los lineamientos que regirán la política económica y social del país desde el 2021-2026, donde se trata el mantenimiento en 9 de ellos. Destacando la importancia de priorizar esta actividad para aumentar la disponibilidad del equipamiento industrial, de transporte, hidráulico, de equipos de generación eléctrica. De apoyo junto a la fabricación y recuperación de piezas de repuestos que potencien los servicios de reparación con un uso eficiente de la energía y la sostenibilidad de la política de reparación, renovación y el mantenimiento de la infraestructura turística.

En la Resolución No.102 (2020) se aborda sobre los principios que rigen la actividad de mantenimiento en el sistema de turismo, estos garantizan la calidad del turismo brindado a sus clientes, así como la seguridad a su servicio. Dentro de estos principios se encuentran los referidos a las supervisiones de mantenimiento:

- Las supervisiones de mantenimiento constituyen la principal herramienta para el control de mantenimiento. Se llevan a cabo periódicamente desde y hacia todos los niveles.
- El resultado de las supervisiones de mantenimiento que realice la entidad propietaria, las entidades operadoras o las propias empresas, sirven de herramientas para fijar las estrategias a seguir para mejorar la gestión de mantenimiento.
- Las supervisiones de mantenimiento señalan las deficiencias y violaciones encontradas y es responsabilidad de la entidad supervisada elaborar un plan de medidas para erradicarlas y sus resultados se discuten y analizan con el máximo nivel de la instalación visitada.
- La entidad propietaria supervisa el cumplimiento de los planes de mantenimiento con previa coordinación con la entidad operadora, así como la solución rápida y eficaz de las medidas dictadas durante las inspecciones.
- Las entidades propietarias de las instalaciones tienen responsabilidad de controlar, exigir y hacer cumplir lo establecido en materia de mantenimiento y, al cierre de cada trimestre, despachar las supervisiones realizadas con los jefes de las entidades empresariales operadas.

Múltiples procedimientos para realizar el mantenimiento han surgido en los últimos años lo que permite desarrollar diferentes herramientas de diagnósticos de equipos y locales. Conocer el estado de mantenimiento en una empresa es de vital importancia. Para conocer su situación es necesario realizar un análisis exhaustivo de una amplia variedad de factores, que van desde lo que se espera realizar y lo que está planificado, hasta lo que verdaderamente se cumple.

El sector del turismo es considerado el más dinámico de la economía cubana y la segunda fuente de ingresos del país detrás de la venta de servicios profesionales al exterior. Estos son motivos suficientes para que dicho sector este a la par de la aplicación de los lineamientos de la política económica y social del país, abordados anteriormente. Los servicios en el sector del turismo en Cuba

representan un problema significativo para todas las entidades hoteleras, siendo este un denominador común en todos los hoteles. Uno de los principales problemas en los hoteles es que los procedimientos documentados para la realización del diagnóstico y evaluación de la actividad de servicios técnicos, están incompletos, ya que solo están diseñados para evaluar el grado de calidad con que dicho departamento está empleando los recursos y medios disponibles, en función de alcanzar los objetivos previstos por la instalación, y no está enfocado a evaluar la gestión del mantenimiento, lo cual no integra la gestión del mantenimiento, eficiencia energética y el riesgo.

Materiales y Métodos

No se han encontrado evidencias de investigaciones, ni evidencias prácticas de autores que incluyan el área de energía en la evaluación de la gestión de mantenimiento. Ni que incluyan los riesgos asociados en la realización de auditoría de mantenimiento de los destinos turísticos cubanos.

Se propone el procedimiento que incluye tres etapas y ocho pasos como se puede observar en la figura 1, propuestos por Corretger Rauet (1996), aplicadas por Borroto Pentón (2005) y otras propuestas realizadas por Perez González, (2016). Dadas en la incorporación del área de energía según la NC ISO 5002 (2019) y la actualización según la NC ISO 19011 (2018) (Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión), esencialmente en la incorporación del enfoque basado en riesgos NC ISO 31000 (2018) en la gestión del programa de auditoría. Para la realización de la auditoría de la gestión de mantenimiento deberá influir sustancialmente en la planificación, la realización y la presentación de informes a fin de asegurar que se centren en asuntos que son importantes para el cliente y para alcanzar los objetivos de la auditoría de mantenimiento.

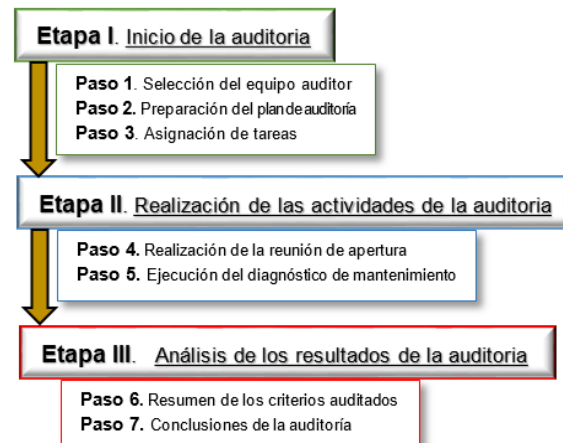
A continuación, se muestran cada uno de los pasos y sus resultados una vez aplicada el procedimiento de auditoría de mantenimiento a tres hoteles del desino Cayos de Villa Clara.

Paso 1. Selección del equipo auditor

Se seleccionó el equipo auditor integrados por 5 personas, teniendo en cuenta las competencias necesarias para lograr los objetivos de la auditoría. En el equipo se debe garantizar su total independencia en la realización de la auditoría, para lo cual, como premisa, dichos auditores fueron ajenos a las responsabilidades inherentes a cualquier aspecto a auditar.

Figura 1

Procedimiento de auditoría de gestión de mantenimiento en hoteles.



Nota: Fuente: Elaboración propia

Paso 2. Preparación del plan de auditoría

Este plan incluye: la definición de los objetivos, el alcance, los criterios de la auditoría, la asignación de recursos y la elaboración del cronograma de realización.

Los **objetivos** deben ser definidos por el cliente de la auditoría, estos pueden ser:

- comprobar y valorar la adecuación y eficiencia de los medios y sistemas para la consecución de los objetivos;
- identificar las oportunidades para la mejora del sistema de gestión de mantenimiento y de su desempeño;
- evaluar y comprobar la capacidad del auditado para determinar los riesgos y oportunidades, y para identificar e implementar acciones eficaces para abordarlos;
- evaluar la gestión del mantenimiento
- elaborar un plan de reformas para potenciar la eficacia del servicio y el cumplimiento de los objetivos parciales y generales del mismo.

El alcance de la auditoría define la extensión y los límites de la misma, está formado como se muestra en la figura 2; la cual facilita la organización y el trabajo del equipo auditor.

Paso 3. Asignación de tareas

El jefe del equipo auditor realizó la asignación de tareas a cada miembro del equipo, considerando la competencia y la independencia de los auditores y el uso eficaz de los recursos.

Paso 4. Realización de la reunión de apertura

Participó la dirección de los auditados y el equipo auditor según lo que plantea la ISO-19011 (2018). La misma es dirigida por el jefe del equipo auditor el cual presenta al equipo de trabajo y el plan de auditoría.

Paso 5. Realización del diagnóstico de mantenimiento

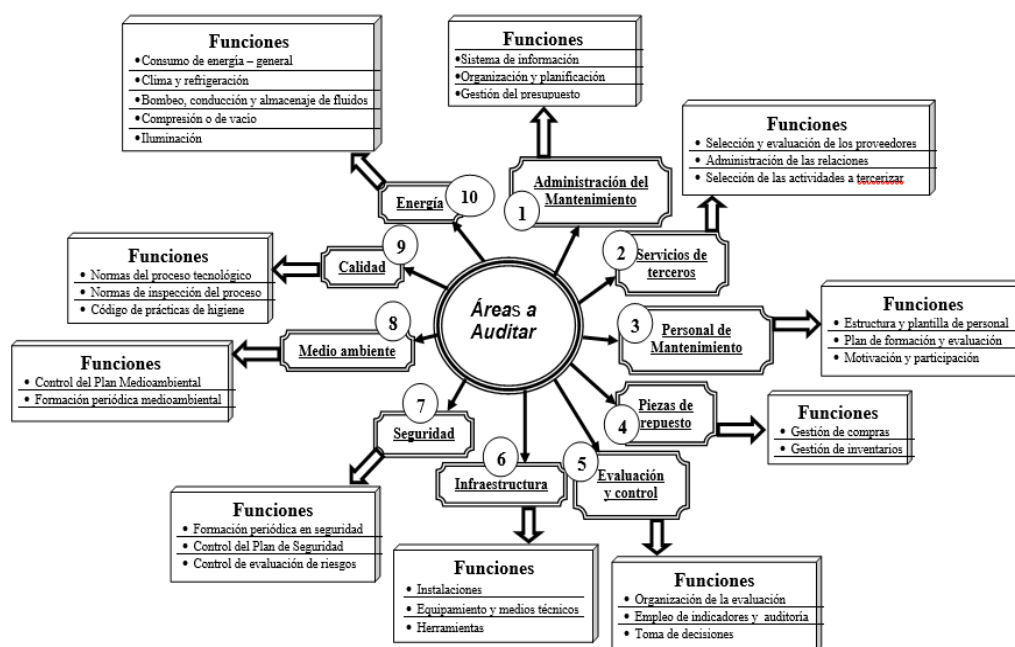
Una vez realizado el diagnóstico, la entidad auditada traza un plan de acción que solucione las deficiencias detectadas. La recopilación, verificación y análisis de la información se realiza a través de examen documental, observación directa, entrevistas y guías de diagnóstico que contienen los estándares para evaluar la gestión del mantenimiento mostrado en la figura 3.

Paso 6. Resumen de los criterios auditados

Se analizan los resultados de la auditoría de mantenimiento realizada en los hoteles que se identificaran por las siguientes letras E, D y P. Se realizan las siguientes acciones: evaluación de las áreas y funciones auditadas, evaluación del riesgo asociado a las áreas y funciones, y evaluación de la gestión del mantenimiento.

Figura 2

Áreas y funciones a auditar.



Nota: Fuente: elaboración propia.

Figura 3

Cuestionario de 189 preguntas, distribuidas por áreas y sus funciones, frecuencia y los riesgos asociados.

No.	Preguntas	Frecuencia (Ocurrencia)			Frecuencia E-D-P	Riesgo		
		E	D	P		E	D	P
1	¿Se conoce cuál es el costo de pérdida de producción/servicio por falla?	4	4	4	4	16	16	16
2	¿Se conoce la documentación económica?	4	4	4	4	16	16	16
3	¿Se encuentra correctamente ordenada la documentación económica?	4	4	4	4	16	16	16
4	¿Se considera la documentación económica para la toma de decisiones?	4	4	4	4	16	16	16
5	¿Existe una ficha técnica para cada equipo?	4	3	4	3	12	9	12
6	¿Están los planes/fichas de mantenimiento asentados en el Libro-Registro?	4	3	4	3	12	9	12
7	¿Se generan periódicamente de forma automática los planes/fichas de mantenimiento?	4	4	4	3	12	12	12
8	¿Existe información precisa para llevar los índices de control de eficiencia y eficacia?	4	4	4	2	8	8	8
9	¿Existe una carga de trabajo conocida según trabajos pendientes?	4	4	4	4	16	16	16
10	¿Se conoce si el software existente arroja información suficiente para la toma de decisiones en el área de mantenimiento?	4	4	4	3	16	16	16

Nota: Fuente: elaboración propia.

Resultados y Discusión

Acción 6.1. Evaluación de las áreas y funciones a auditar

Los resultados obtenidos de los pesos de las áreas y funciones por el método de ordenación simple con múltiples expertos en el procedimiento de auditoría aplicado en esta investigación. El resultado de las áreas de los hoteles objeto de estudio práctico se muestran en la tabla 1.

Tabla 1

Resultado de la evaluación de las áreas por los hoteles con sus riesgos asociados

Áreas	RA _j (%)		
	E	D	P
Administración del mantenimiento	93,3	95,4	96,6
Servicios de terceros	83,7	79,8	85,7
Personal de mantenimiento	86,6	85,7	93,3
Piezas de repuesto	84,5	89,1	88,0
Evaluación y control	99,6	95,9	99,6
Infraestructura	89,1	91,0	93,2
Seguridad	92,6	91,7	94,1
Medio ambiente	98,3	96,7	98,3
Calidad	90,8	87,0	92,5
Energía	88,9	97,1	89,7

Nota: Fuente: elaboración propia.

Acción 6.2. Evaluación del riesgo asociado a las áreas, funciones y preguntas del cuestionario

Para la estimación del Riesgo los expertos determinaron que los valores de R_{pi} , R_{fj} y R_{Ak} , que se obtendrán, el riesgo sea identificado a partir de sus valores como se muestra en la tabla 2

Tabla 2

Escala de la evaluación del Riesgo

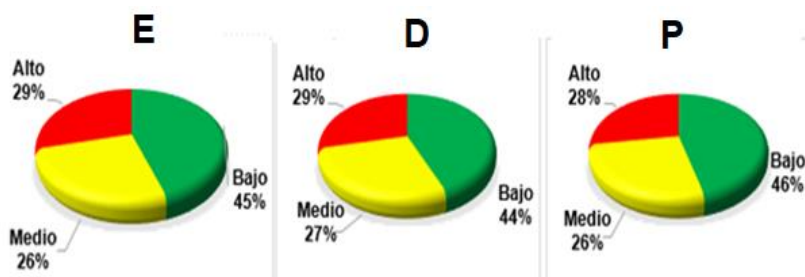
Valores	Riesgo
$\leq 37 \%$	Alto
38 % - 74 %	Medio
$\geq 75 \%$	Bajo

Nota: Fuente: elaboración propia.

En las figuras 4, 5 y 6 se muestran el resultado de la determinación del riesgo por preguntas (R_{pi}) para cada hotel, el cual muestra el porcentaje del comportamiento de los riesgos del cuestionario aplicado.

Figuras 4, 5 y 6

Riesgos por preguntas en los hoteles.



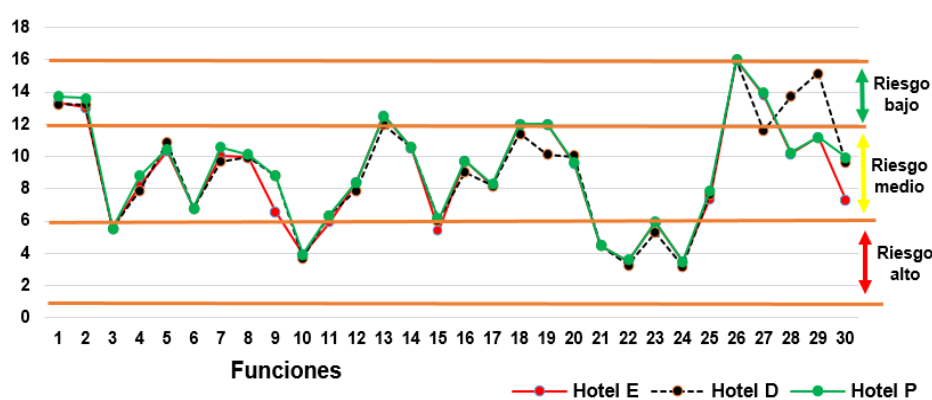
Nota: Fuente: elaboración propia.

En el hotel **E** se muestra un 45% de las preguntas con un riesgo bajo, un 26% con un riesgo medio y un 29% de alto riesgo. Por su parte el hotel **D** un 44% son de riesgo bajo, un 27% de riesgo medio y un 29% de alto riesgo. En el hotel **P** un 46% son de riesgo bajo, 26% de riesgo medio y 28% de alto riesgo. Como se puede apreciar en los tres hoteles existe un alto índice de riesgo, varían entre el 55% y 56% de las preguntas realizadas pertenecen a riesgos medios y altos.

De igual forma en la figura 7 se muestra el porcentaje del comportamiento de los riesgos por cada función.

Figura 7

Riesgos por funciones de los hoteles E, D y P.



Nota: Fuente: elaboración propia.

En el hotel **E** como se puede observar en el gráfico posee 15 funciones con un riesgo medio destacando las funciones de (*Organización de la evaluación, Equipamiento y medios técnicos*) las cuales poseen una evaluación máxima y aun así poseen riesgo medio. Dentro de las funciones de riesgo alto se observan 8 dentro de ellas (*Gestión del presupuesto, Control del plan medioambiental*) las cuales tienen una evaluación máxima.

Por su parte el hotel **D** se encuentran 19 de las funciones con riesgo medio destacando entre ellas (*Motivación y participación*) que posee la evaluación máxima y dentro de las funciones de alto riesgo encontramos 6 donde (*Gestión del presupuesto, Control del plan medioambiental*) son las que destacan ya que poseen la máxima evaluación. Mientras en el hotel **P** 17 de las funciones son de riesgo medio, donde (*Motivación y participación, Organización de la evaluación, Equipamiento y medios técnicos, Código de prácticas de higiene*) son las que destacan ya que poseen la máxima evaluación; dentro de las funciones de riesgo alto se encuentran 6 destacando (*Gestión del presupuesto, Control del plan medioambiental*).

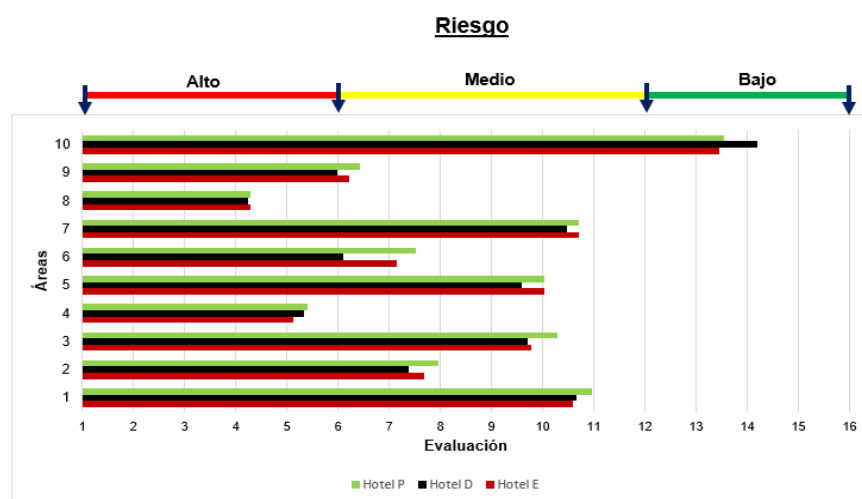
En la figura 8 se muestra el porcentaje del comportamiento de los riesgos por cada área de los hoteles objeto de estudio práctico.

Acción 6.3. Evaluación de la gestión del mantenimiento

Se utilizó una escala (intervalo) en forma porcentual (Tabla 3) determinada por el grupo de expertos conformado.

Figura 8

Riesgos por áreas de los hoteles A, B y C.



Nota: Fuente: elaboración propia.

Tabla 3

Escala decidida para valorar el indicador de mantenimiento (I_{NM})

Intervalos de I_{NM} (%)	Evaluación de la gestión del mantenimiento
$(96 \leq I_{NM} \leq 100)$	EXCELENTE
$(86 \leq I_{NM} < 96)$	BIEN
$(70 \leq I_{NM} < 86)$	ACEPTABLE
$(I_{NM} < 70)$	DEFICIENTE

Nota: Fuente: elaboración propia.

Según la escala anterior y los resultados obtenidos se puede determinar la evaluación, la cual fue de bien, aunque con un riesgo medio en los tres hoteles, esto se muestra en la Tabla 4, donde: en el hotel **E** las principales áreas afectadas fueron (Piezas de repuesto, medio ambiente), en el **D** resultando como áreas deficientes (Piezas de repuesto, Medio ambiente y Calidad) y en el **P** resultando como áreas deficientes (Piezas de repuesto, medio ambiente). Todas estas áreas poseen un alto riesgo, aunque se encuentran evaluadas como promedio de bien, por lo que se deben realizar acciones de mejoras correspondientes a las principales funciones afectadas de cada área.

Tabla 4

*Evaluación los hoteles **D**, **E** y **P**.*

I_{NM}			Riesgo
E	D	P	
90,9	91,4	93,9	
Evaluación: Bien			

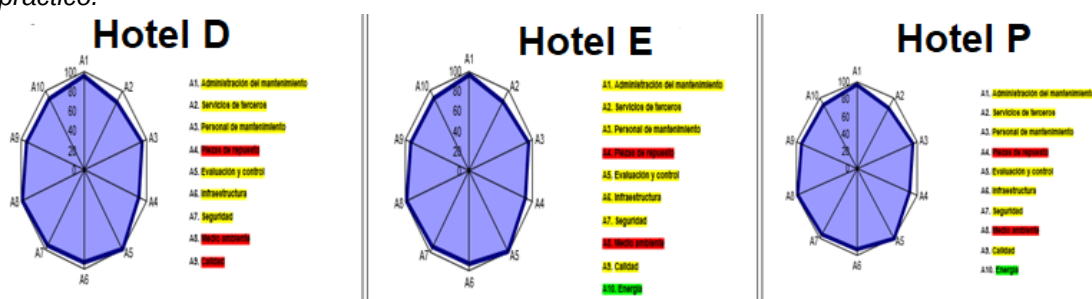
Nota: Fuente: elaboración propia.

Paso 7. Conclusiones de la auditoría

Con los resultados obtenidos de la auditoría se procede a realizar un gráfico de radar de control para cada hotel, donde se observe el porcentaje que representa la evaluación de cada área auditada respecto a la evaluación ideal, así como su riesgo asociado, esto se puede observar en las figuras 9, 10 y 11.

Figura 9,10 y 11

Gráfico de radar de control de las evaluaciones de las áreas de los hoteles objetos de estudio práctico.



Nota: Fuente: elaboración propia.

Se elaboró un informe con los resultados obtenidos, donde se identificaron las áreas con los principales problemas, así como las funciones y preguntas que los ocasionan. Esto se puede observar en la figura 12 un ejemplo de como se elabora las tablas. Se realizaron propuestas de mejora para solucionar estos problemas y se plantearon los responsables y cada cuanto tiempo deben hacerse.

Figura 12

Informe con los resultados obtenidos en el hotel E.

Áreas	Funciones	Preguntas	Calificación	Acciones propuestas	Responsable	Fecha de ejecución
Infraestructura	Instalación	103 ¿Está mantenida la infraestructura necesaria que permita alcanzar la conformidad con la prestación del servicio de mantenimiento?	Bien	Aumentar la frecuencia de revisión de la infraestructura necesaria dándole esta tarea a un trabajador de mantenimiento que la realice de forma periódica	Jefe de Servicios Técnicos	Trimestral
		104 ¿Es suficiente el espacio disponible en el taller de mantenimiento para poder realizar todos los trabajos demandados?		Comprobar periódicamente la cantidad de espacio disponible en el taller de mantenimiento, de forma que no haya impedimento para realizar las labores diarias		Trimestral
		105 ¿El taller de mantenimiento está bien ubicado respecto a los equipos a brindarle mantenimiento?		Elaborar un informe a la jefatura del hotel donde se plantee este problema de forma tal que mejoren la ubicación del área o brinden alguna ayuda respecto a esto		Semestral
		106 ¿Todos los equipos se encuentran colocados adecuadamente dentro del taller de mantenimiento señalado?		Comprobar periódicamente que todos los equipos y herramientas estén colocados correctamente dentro del taller, dándole esta responsabilidad a algún jefe de brigada del área de mantenimiento		Trimestral
Piezas de repuesto	Gestión de inventarios	71 ¿Se hace un seguimiento del consumo de repuestos para los distintos equipos?	Bien	Comprobar periódicamente el informe donde se muestra el consumo de repuestos	Jefe de Servicios Técnicos	Mensual
		73 ¿Está definido el punto de pedido para cada artículo en stock?		Revisar periódicamente el documento o programa donde se defina el punto de pedido para cada artículo en stock		Trimestral
		74 ¿Existe una lista de repuestos mínimos a mantener en stock?		Mejorar o diseñar un informe o documento donde mediante cálculos y criterios estadísticos de personal con un buen conocimiento sobre mantenimiento en este hotel, quede plasmado los repuestos mínimos a mantener		Trimestral
		75 ¿Todos los criterios para seleccionar el repuesto mínimo son coherentes?		Tener un trabajador de mantenimiento encargado de revisar periódicamente los criterios del informe o documento para seleccionar las piezas de repuesto, con el objetivo de actualizarlos o mejorarlos.		Trimestral

Nota: Fuente: elaboración propia.

Conclusiones

El procedimiento permitió identificar las áreas más críticas dentro de los tres hoteles donde se encuentran (Medio Ambiente y Piezas de repuesto) las cuales poseen un alto riesgo, demostrando que no existe control de los mismos. La gestión del mantenimiento obtuvo evaluación de bien para los tres hoteles objeto de estudio práctico, con un riesgo medio asociado para cada uno, aunque en el hotel D existió deficiencias en más áreas. Se propusieron acciones de mejoras en las funciones de cada área de los hoteles objeto de estudio teniendo en cuenta los riesgos altos y medios, en aras de lograr un mejoramiento en el riesgo, para no afectar la gestión del mantenimiento.

Referencias Bibliográficas

- Borroto Pentón, Y. (2005). *Contribución al mejoramiento de la gestión del mantenimiento en hospitales en Cuba. Aplicación en la provincia Villa Clara*. [Tesis de doctorado, Universidad Central “Marta Abreu” de Las Villas]. DSpace@UCLV. <https://dspace.uclv.edu.cu/handle/123456789/3562>
- Corretger Rauet, M. (1996). Auditoría y autoevaluación del mantenimiento. *Revista Mantenimiento* 100, 21-28.

- ISO-19011 (2018, julio). Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión. Secretaría Central de ISO en Ginebra. <https://uadeo.mx/wp-content/uploads/2020/11/NORMA-ISO-19011-2018.pdf>
- NC ISO 31000 (2018, abril). Oficina Nacional de Normalización. Gestión del Riesgo– Directrices. www.nc.cubaindustria.cu
- NC ISO 50002 (2019, abril). Oficina Nacional de Normalización. Auditorías energéticas -Requisitos con orientación para su uso. www.nc.cubaindustria.cu
- NC ISO 9000 (2015). Oficina Nacional de Normalización. Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario. www.nc.cubaindustria.cu
- Parra, C., Viveros, P., Kristjanpoller, F., Crespo Marquez, A., Gonzalez-Prida, V. y Gomez Fernandez, J.F. (2021). Técnicas de auditorías para los procesos de: mantenimiento, fiabilidad operacional y gestión de activos (AMORMS & AMS-ISO 55001). *IngeCon*, 1-20. <http://dx.doi.org/10.13140/RG.2.2.35842.61124/4>
- Perez González, W. (2016). *Mantenimiento Basado en el Riesgo para el equipamiento del sistema de abasto de agua caliente en el Hotel Playa Cayo Santa María*. [Tesis de diploma, Universidad Central “Marta Abreu” de Las Villas]. DSpace@UCLV. <https://dspace.uclv.edu.cu/handle/123456789/7278>
- Resolución No.102 (2020). Gaceta Oficial No. 26 Ordinaria de 2020. GOC-2020-303-O26. <https://www.funcionjudicial.gob.ec/www/pdf/resoluciones/2020/102-2020.pdf>
- Salas Hernández, J. I., Rodriguez Laverde N. y Días Portillo A. M. (2017). Auditoría de mantenimiento: La unión de dos herramientas esenciales para beneficio de la producción industrial moderna. *CICAG: Revista del Centro de Investigación de Ciencias Administrativas y Gerenciales* 15(1): 226-258. <http://ojs.urbe.edu/index.php/cicag/article/view/339>

ARTÍCULO CIENTÍFICO

Higiene, salud e inocuidad de los alimentos en condiciones tropicales

Hygiene, health and safety of food in tropical conditions

Lic. Yeni de la Caridad Castro Terry

 <https://orcid.org/0009-0003-2159-0468>

Empresa Avícola de Santa Clara, Villa Clara, Cuba
castroterry@gmail.com

Recibido: 07/10/2022

Aceptado: 14/02/2023

Resumen

La lucha contra la presencia de agentes zoonóticos en los reservorios animales y aviares tiene por efecto reducir el nivel de riesgo que existe frente los sistemas de gestión sanitaria de los alimentos, tanto en el procesamiento de éstos como en todas las etapas subsiguientes de la Cadena Alimentaria. Para producir y mantener animales sanos se requieren buenas prácticas zootécnicas, lo que incluye aspectos como la selección de los animales o la atención veterinaria. Los alimentos constituyen un ingrediente clave no sólo para aportar nutrientes libres de patógenos, sino también para ofrecer un equilibrio que mantenga sanos a los mismos. Para obtener de éstos un buen rendimiento, es importante proporcionarles agua potable y un entorno idóneo, que reduzca sus niveles de estrés, y también establecer un control adecuado de los parásitos y la fauna salvaje. Dado que la explotación agropecuaria no es un medio estéril, las iniciativas para mitigar los riesgos zoonóticos deben ser prácticas, económicas, flexibles y adaptadas a las proporciones de la empresa, según las especies tratadas y la epidemiología de los agentes presentes en cada región geográfica. Se realizó una investigación de los principales riesgos y las posibles soluciones, los tratamientos y medidas a llevar a cabo ante enfermedades zoonóticas. Con el objetivo de capacitar pedagógicamente a granjeros, productores, obreros y trabajadores de la cadena alimentaria. Como resultado obtuvimos que el 77.3% de los productores desconocen de los riesgos que existen en esta área y solo un 22.7% tiene conciencia al respecto.

Palabras clave: agentes zoonóticos, prácticas zootécnicas, enfermedades zoonóticas, cadena alimentaria, capacitación pedagógica

Abstract

The fight against the presence of zoonotic agents in animal and avian reservoirs has the effect of reducing risk level against food health management systems, both in their processing and in all subsequent stages of the Food Chain. To produce and maintain healthy animals, good husbandry practices are required, which includes aspects such as the selection of animals or veterinary care. Food is a key ingredient not only to provide pathogen-free nutrients, but also to offer a balance that keeps them healthy. To obtain a good performance from these, it is important to provide them with drinking water and an ideal environment, which reduces their stress levels, and also establish adequate control of parasites and wildlife. Given that farming is not a sterile environment, initiatives to mitigate zoonotic risks must be practical, economical, flexible and adapted to the proportions of the company, depending on the species treated and the epidemiology of the agents present in each geographic region. An investigation of the main risks and possible solutions, treatments and measures to be carried out against zoonotic diseases was carried out. With the aim of pedagogically training farmers, producers, workers and workers in the food chain. As a result, we obtained that 77.3% of the producers are unaware of the risks that exist in this area and only 22.7% are aware of it.

Keywords: zoonotic agents, zootechnical practices, zoonotic diseases, food chain, pedagogical training

Introducción

Los alimentos insalubres constituyen una amenaza mundial para la salud humana y la economía. A nivel mundial la cifra anual estimada de enfermedades de transmisión alimentaria es de 600 millones de casos, de ellas 420 mil personas aproximadamente mueren como resultado de ingerir alimentos contaminados. Según un estudio del Banco Mundial, las enfermedades transmitidas por los alimentos en los países de ingresos bajos y medios cuestan al menos \$100 000 millones USD al año, y este costo supera los \$500 millones USD para 28 países. Los alimentos contaminados afectan mayormente a las personas vulnerables, plantean desafíos en materia de sostenibilidad y desarrollo; por ello lo

concerniente al cambio climático, la producción mundial de alimentos, los sistemas de suministro a los consumidores, a la industria y al planeta en sí mismo, son retos que los sistemas de inocuidad de los alimentos deben enfrentar (MINSAP, 2022).

Asegurar que el alimento sea inocuo ante el riesgo de agentes zoonóticos requiere controles desde la granja hasta la mesa. Reducir adicionalmente los desafíos de los sistemas de manejo e inocuidad alimentaria a lo largo de la cadena productiva, requiere una manera razonable, práctico y económicamente factible. La salud de los animales está anexada a la nutrición y al bienestar de la sociedad. Por lo tanto; el incremento de la densidad ganadera, asociada con el manejo de la economía de escala; requiere mantener viabilidad comercial en un progresivo y competitivo mercado global, facilitando el incremento y diseminación de los agentes infecciosos (FAO, 2021).

La distribución de las carnes permite el traslado de patógenos hacia áreas geográficas, granjas individuales y ganado susceptible que no estaba previamente expuesto. A menudo está relacionado al estrés asociado a la transportación o mezcla de animales. Sin embargo, la creciente intensificación de la producción pecuaria para suplir la demanda de proteína de la población, podría incrementar la incidencia y los riesgos de enfermedades transfronterizas de los animales, incluidas las zoonosis. La mayor densidad de animales domésticos y seres humanos, el incremento previsto en el tránsito transcontinental, y la expansión de la frontera agrícola causarán grandes cambios en los ecosistemas, aumentando el riesgo de aparición y propagación de agentes patógenos (FAO, 2021).

La pandemia del COVID-19 es un claro ejemplo del riesgo de intensificar el uso de los recursos, a costa de una mayor aparición de enfermedades infecciosas de rápida diseminación. En la actualidad, según estimaciones de la OMS, la incidencia de enfermedades por consumo de agua y alimentos contaminados en Latinoamérica es menor a otras regiones del mundo. Su impacto en la salud pública es todavía alto, registrando más de 8.000 casos y más de 2.500 muertes anuales por 100.000 habitantes. Afecta a personas de todas las edades, en particular a los niños menores de cinco años, y a las personas con ingresos bajos (OPS, 2021).

Las Naciones Unidas ha declarado, que en un mundo en el que la cadena de suministro de

alimentos se ha vuelto más compleja, cualquier incidente adverso relativo a la inocuidad alimentaria puede tener efectos negativos en la salud pública, el comercio y la economía mundial. Instando a los países a orientar sus esfuerzos de inspección, vigilancia y control hacia la identificación y control de los patógenos de mayor impacto en salud pública. Determinar los medios responsables de su transmisión, implementando acciones que permitan definir niveles adecuados de protección para la salud de la población (OPS, 2021).

Por ello nuestro principal objetivo es dar a conocer y capacitar pedagógicamente a granjeros, productores, obreros y trabajadores de la cadena alimentaria para que empleen buenas prácticas de bioseguridad ante el flujo técnico alimenticio. A fin de disminuir los riesgos de contaminación en los vegetales y animales de consumo humano, pues al hacerlo, inciden en la salud pública y los mismos pueden ser más competitivos al vender sus productos en mejores condiciones. **Objetivo general:** Dar a conocer y capacitar pedagógicamente a granjeros, productores, obreros y trabajadores de la cadena alimentaria para que empleen buenas prácticas de bioseguridad ante el flujo técnico alimenticio.

Materiales y Métodos

Los recientes acuerdos de comercio internacional enfatizan la importancia del análisis de riesgo y la aplicación, en la totalidad de la cadena alimentaria, sistemas de prevención basados en análisis de peligros y puntos críticos de control. Los riesgos involucrados son enormemente reales cuando uno considera la persistencia de enfermedades parasitarias humanas como *triquinosis* y *teniosis* y zoonosis bacterianas como tales como *campylobacteriosis* y *salmonelosis*, condiciones que están invariablemente asociadas con la exposición al alimento contaminado. La detección y eliminación de la cadena de carne que procede de animales visiblemente enfermos se ha consumado por los tradicionales procedimientos de inspección de las carnes, que datan éstos de mediados del siglo XIX. Hoy, sin embargo, los principales peligros para la salud humana se originan con las aves y animales clínicamente sanos que son portadores de los agentes causales en el momento del sacrificio (FAO, 2022).

Por lo tanto, el mantenimiento de las buenas prácticas de higiene durante el proceso es el factor más importante en la protección del consumidor. La necesidad de asegurar la inocuidad del alimento de

origen animal con respecto al riesgo potencial representado por las *Encefalitis Espongiformes* de los animales ha incrementado la importancia de datos sensibles sobre la calidad y seguridad del alimento para el ganado de origen animal, la trazabilidad de los animales que se emplean como alimento y sus subproductos y la dinámica del comercio interno de animales en cada país y región. El movimiento reciente de vigilancia enérgica de las *Encefalitis Espongiformes* ha provisto datos adicionales sobre la incidencia regional y nacional de estas enfermedades para su aplicación en el diseño estratégico de las medidas preventivas y de control basados en los análisis de riesgos cuantitativos. Esta aproximación pro-enérgica sirve como modelo para la vigilancia de agentes zoonóticos asociados con la producción ganadera y tiene aplicación inmediata en la estimación del riesgo representado por un rango amplio de agentes que se transmiten a través de los alimentos tales como: *Campylobacter spp.*, *Toxoplasma spp.*, y *Salmonella spp.*

Producción en aves

Una vez expuesto, el tracto alimentario de las aves es rápidamente colonizado por *Campylobacter spp* y otros microorganismos dentro de un período relativamente corto. Subsiguiente a la exposición inicial una alta proporción de la población se convierte para toda la vida en excretores de una amplia cantidad de estos microorganismos. La fuente de colonización no siempre es clara, pero es a menudo atribuida a la introducción de organismos, por medio de ropa y calzado contaminados.

Las bacterias del género *Campylobacter* no proliferan fuera del tracto digestivo de los animales de sangre caliente. Pueden sobrevivir hasta varias semanas en productos alimenticios, particularmente aquellos almacenados a bajas temperaturas. Los *Campylobacter spp* colonizan la mucosa del ciego y las criptas cloacales de los pollos infectados. También puede infectar el bazo y el hígado y circular en la sangre. Un solo gramo de heces de pollo infectado puede contener hasta cien mil millones de *Campylobacter* (DSM, 2020).

Medidas y tratamiento para mitigar la contaminación de los alimentos en la cadena productiva.

- Emplear un sistema de autocontrol basado en los principios del Análisis de Peligros y

Puntos de Control Críticos (APPCC).

- Aplicar el método todo dentro y todo fuera.
- Establecer el método de higiene del Manual de Buenas Prácticas y Bioseguridad.
- Limpieza y desinfección eficientes.
- Control de movimiento de personas y equipos.
- Despoblaciones parciales.
- Mantener la cadena de frío (por debajo de 6°C) durante el transporte, almacenamiento y distribución de los alimentos para evitar el crecimiento de la bacteria.
- Fortalecer capacidades de laboratorios sanitarios.
- Desarrollar sistemas nutricionales que ayuden a cambiar hábitos alimentarios (reducir consumo de azúcar, sal, grasas).
- Asegurar buena calidad de agua y de pienso industrial.
- Perfeccionar el trabajo de las Autoridades Nacionales Regulatorias (ANR) y su acreditación.
- Implementar el Plan Nacional de Resistencia Antimicrobiana
- La bacteria se elimina con un tratamiento térmico superior a 65°C.

Materiales utilizados para el estudio:

- PC marca Packard bell.
- Navegadores como Mozilla Firefox, Chrome.
- Programa de grabación de audio.

Resultados y Discusión

Se realizó una encuesta anónima a un grupo de personas civiles, productores y personal vinculado a la industria alimenticia. Quedando como resultado 17 negativas lo cual representa que el 77.3% de las personas encuestadas carecían de conocimiento sobre las medidas de higiene e inocuidad de los alimentos y solamente un 22.7% contestó afirmativo las preguntas.

Tabla 1

Cantidad de Personas	Ocupación	Preguntas	Respuesta Sí/ No
Persona 1	<u>Tec.</u> Informática	¿Tiene conocimiento de las	sí

Persona 2	Casillero	medidas que se necesitan para obtener un alimento inocuo? ¿Conoce los riesgos de ingerir alimentos en mal estado?	sí
Persona 3	Ferroviano		no
Persona 4	Esp. Calidad <u>Aliment.</u>		sí
Persona 5	Médico Veterinaria		sí
Persona 6	Estudiante		no
Persona 7	Pintor		no
Persona 8	Negociante		no
Persona 9	Dependiente		no
Persona 10	Agricultor		no
Persona 11	Electrónico		no
Persona 12	Estomatóloga		no
Persona 13	Dependiente		no
Persona 14	Productor		no
Persona 15	Médico Veterinaria		sí
Persona 16	Productor Porcino		no
Persona 17	Campesino		no
Persona 18	Agricultor		no
Persona 19	<u>Nauero</u> de una granja		no
Persona 20	Ama de casa		no
Persona 21	Profesor		no
Persona 22	Productor Agropecuario		no

Nota: Leyenda: Tec- técnico; Esp.- especialista; Aliment- alimentación.

Conclusiones

Los esquemas de seguridad y calidad alimentaria que están operando en muchos países desarrollados tienen un alto componente educacional. Depositán un énfasis considerable sobre la higiene en la granja, la salud animal, y criterios de bienestar que son impuestos como criterios de entrada dentro del programa. Un enfoque multidisciplinario al control de la zoonosis entregará resultados óptimos. Existiendo la necesidad de un enfoque a ser flexible a incorporar los avances en la crianza de

rebaños resistentes a la enfermedad, nuevas vacunas, nuevos enfoques de nutrición, como el primordial productor de alimentos. Además, se ratifica la falta de información que presenta hoy en día la población, sobre todo cubana a cerca de los riesgos de ingerir alimentos inadecuados, que carecen de higiene e inocuidad.

Referencias Bibliográficas

DSM. (2020, 2 de Febrero). Campylobacter. <https://www.biomin.net/mx/especies/aves/campylobacter/>

Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura (FAO). (2022, 12 de Septiembre). Alimentos inocuos. <https://www.fao.org/americas/noticias/es/>

Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura (FAO). (2021, 19 de Agosto). La ganadería de América Latina y el Caribe debe ser más innovadora, sostenible, baja en emisiones y competitiva. <https://www.fao.org/americas/noticias/es/>

Ministerio de Salud Pública (MINSAP). (2022, 7 de Junio). Alimentos inocuos, una mejor salud. <https://salud.msp.gob.cu/alimentos-inocuos-una-mejor-salud/>

Organización Panamericana de la Salud (OPS). (2021). Evaluación en riesgos Microbiológicos en alimentos. Guía para implementación en los países. <https://iris.paho.org/handle/10665.2/532>

ENSAYO

El perfeccionamiento de la empresa socialista en la actualización del modelo socioeconómico cubano. Retos y posibilidades

The improvement of the socialist company in the updating of the Cuban socioeconomic model. Challenges and possibilities

Dra. C. Idalsis Fabré Machado

 <https://orcid.org/0000-0001-5241-8634>

Universidad Central “Marta Abreu” de Las Villas, Villa Clara, Cuba

idalsisFM@uclv.edu.cu

Lic. Yuniesky Cabriaes Saez

 <https://orcid.org/0000-0002-5231-2001>

Universidad Central “Marta Abreu” de Las Villas, Villa Clara, Cuba

yuniesky@uclv.cu

MSc. Cheila Soris Díaz-Velis

 <https://orcid.org/0000-0003-3821-0524>

Universidad Central “Marta Abreu” de Las Villas, Villa Clara, Cuba

csoris@uclv.edu.cu

Recibido: 10/09/2022

Aceptado: 23/02/2023

Resumen

El presente ensayo realiza un análisis crítico respecto a lo que se ha dado en llamar “perfeccionamiento de la empresa estatal”, desde una perspectiva que no solo explicita algunos de los principales retos y posibilidades de tal perfeccionamiento en el contexto socioeconómico actual, sino que pone el énfasis en la cualidad socialista de la empresa cubana más allá de las visiones estatizadoras. El ensayo realiza una retrospectiva por las diferentes etapas en el devenir de la empresa socialista cubana, a partir de lo cual se identifican y analizan, tendencias que han prevalecido en sus diseños estructurales y, que no pueden ser obviadas en las estrategias y medidas que se pongan en práctica para lograr su perfeccionamiento. Los autores aportan un conjunto de criterios desde los que fundamentan los aspectos esenciales en los

que debe enfocarse el desarrollo de la empresa socialista cubana, como sujeto protagonista del desarrollo económico y social.

Palabras clave: empresa socialista cubana, desarrollo económico, desarrollo social, perfeccionamiento empresarial

Summary

This essay carries out a critical analysis regarding what has been called "improvement of the state enterprise", from a perspective that not only explains some of the main challenges and possibilities of such improvement in the current socioeconomic context, but also the emphasis on the socialist quality of the Cuban company beyond the statist visions. The essay makes a retrospective of the different stages in the future of the Cuban socialist company, from which trends that have prevailed in its structural designs are identified and analyzed, and that cannot be ignored in the strategies and measures applied and put into practice to achieve its perfection. The authors provide a set of criteria from which they base the essential aspects on which the development of the Cuban socialist company should focus, as a leading subject of economic and social development.

Keywords: cuban socialist company, economic development, social development, business development

Introducción

El desarrollo de la empresa estatal cubana ha atravesado por varias etapas en su devenir estructural que evidencian ciertas tendencias estandarizadoras amén de los cambios que han sido introducidos indistintamente. Tras el proceso de nacionalización se crean las llamadas empresas consolidadas, de carácter nacional y homogeneidad tecnológica. Puede afirmarse que hasta la aplicación del Sistema de Dirección y Planificación de la Economía (SDPE) en 1975, no se emite oficialmente ninguna nueva concepción. Posteriormente aparecen las empresas y uniones de empresas de subordinación nacional a los ministerios y de subordinación local a los poderes populares (Díaz, 2013).

Entre 1975-1985 emergen otras formas organizativas tales como agrupaciones, complejos agroindustriales y uniones de investigación-producción, a la par que se buscan nuevas formas de organización de la empresa ante el fracaso del SDPE. Finalizando este periodo comenzaron a

desarrollarse una serie de transformaciones específicamente en el sistema empresarial de las Fuerzas Armadas Revolucionarias (FAR), que constituyeron antecedentes importantes de lo que es hoy el Sistema de Perfeccionamiento Empresarial (SPE) (Catá, 2019). Cambios que, por encontrarse en su etapa inicial, no pudieron devenir factores de compensación ante la crisis.

En la década del 90 se introducía ya en el sector civil el SPE a través del decreto Ley 187 de agosto de 1988. En 2015 por medio del Decreto Ley 281 se modifican aspectos esenciales de la empresa. Así como se introducen modificaciones en los Decretos Ley 281-252 para que se integre el perfeccionamiento empresarial a las políticas de actualización del modelo económico y social (Catá, 2019). Lo anterior debía sentar las bases para establecer un sistema único de gestión y dirección que tuviera su concreción a través de una ley de empresas, pero constituye aun una asignatura pendiente.

Hasta el año 2016 la tendencia fue a la disminución del tejido empresarial y su concentración. Todo ello acompañado por la coexistencia-reemplazo en la empresa estatal socialista de sistemas de gestión y formas organizacionales (Blanco, 2018). En la actualidad el entramado empresarial cubano se encuentra inmerso en un escenario cambiante a tono con la actualización del modelo. Proceso dentro del cual la empresa y la gestión administrativa de la misma juegan un rol fundamental.

Esta coyuntura de transformaciones va acompañada de cambios estructurales que suponen el desarrollo empresarial y la inserción de la empresa en una nueva realidad económica. Por lo que es necesario establecer estrategias que permitan aprehender la empresa en su multidimensionalidad. Tanto desde lo socioeconómico como desde lo técnico-productivo. Y proyectar estratégicamente su desarrollo, desde la potenciación de los fundamentos de una empresa socialista.

Caracterización sintética de la empresa estatal cubana en su devenir estructural

Las empresas estatales en Cuba han sido regidas por distintos sistemas de dirección, que no siempre han tenido enfoque sistémico. El gigantismo heredado del modelo soviético provocó un homologismo, además de generar empresas muy jerárquicas, burocráticas y rígidas, al tiempo que obligó a las mismas a operar con estructuras casi pre-establecidas y no adaptables al tipo de organización específico (Díaz, 2014).

Por diversos factores tales como la falta de conocimiento o por la complejidad que revisten los instrumentos económicos y su aplicación, se ha privilegiado el uso de métodos administrativos para

indicar a la empresa las decisiones provenientes de niveles superiores, limitándose la participación de directivos y trabajadores (García et al, 2013). A estos aspectos debe agregarse que estas distorsiones estructurales en la economía también han sido el resultado del complejo escenario internacional en el que se ha tenido que insertar Cuba. Bajo las presiones y el hostigamiento de las sucesivas administraciones norteamericanas. El recrudecimiento del bloqueo comercial y financiero, que en los últimos cuatro años ha tenido una escalada sin precedentes. Todo ello ha conducido a excesivos mecanismos centralizadores que no se han logrado articular coherentemente con los procesos de centralización.

En una economía socialista centralmente planificada, es lógico que los objetivos o metas estratégicas se establezcan por el Estado centralmente. Ello no debe constreñir la toma de decisiones empresariales, tanto estratégicas como operativas. Toda vez que la empresa es el eslabón fundamental del sistema, es en esta donde tiene que existir capacidad de maniobra y de decisión para poder cumplir con los propósitos estratégicos de la nación (Díaz, 2013).

En este sentido es preciso potenciar la autonomía empresarial, desde una concepción en la que se establezca como principio que autonomía no es sinónimo de libertinaje. Sino expresión de una relación diáfana entre los intereses y premisas del desarrollo empresarial y los del desarrollo económico-social de la sociedad en su conjunto. A partir de la implementación de los Lineamientos de la Política Económica y Social se han dado algunos pasos para concretar este propósito, cuestión sobre la que se reflexiona más adelante.

Los cambios en el aspecto estructural de las empresas cubanas respecto a la descentralización horizontal han sido poco significativos en cuanto a la forma de dirigir, sigue prevaleciendo en este sentido el principio taylorista. Continúa hablándose de departamentalización, funciones, delegación, organigrama, flujo de autoridad y de cuestiones que son expresión de un desfase respecto a los contextos actuales (Carballal del Río, 2011). La principal limitante de estos enfoques estriba en que constriñen el análisis de la dinámica empresarial a las cuestiones formales de la estructura. Aquellas que son plasmadas en los organigramas, pero no se toma en cuenta el soporte relacional que se establece entre los sujetos, sus prácticas, el sistema de valores y expectativas culturalmente aceptadas.

Todo lo cual desborda por mucho la rigidez de los esquemas organizacionales y es la esencia del funcionamiento empresarial. Este diseño estructural tiende a reforzar determinados rasgos que ya se encontraban presentes en el entramado empresarial cubano, tales como la centralización y la burocratización de las estructuras. En la última década se ha hecho explícito el reconocimiento de la necesidad de perfeccionar la empresa socialista. Lo que se traduce entre otros aspectos en dotarla de mayor autonomía, todo lo cual se ha concretado en voluntad política.

Se insiste en la importancia de transitar hacia mecanismos económicos-financieros más que administrativos en la gestión empresarial. No obstante, el mayor reto está en alcanzar plena conciencia de que todo ello no se logrará con ligeras modificaciones en el modelo de gestión ni con la emisión de nuevos decretos, resoluciones y demás instrumentos jurídicos. Sino que debe implicar una transformación estructural que incluye el papel de los sujetos en cada uno de los procesos.

Los elementos que atañen al devenir estructural de la empresa estatal en Cuba con sus distorsiones y potencialidades, deben analizarse en correspondencia con sus consecuentes fundamentos institucionales. Para lograr un abordaje integral de la empresa como agente socializador por excelencia. De ahí que es imprescindible para ello hacer un análisis del fundamento socioeconómico de la empresa socialista y su realización en Cuba. Como principio orientador para establecer las pautas sobre las que debe enfocarse su perfeccionamiento.

El fundamento socioeconómico de la empresa socialista: entre el límite y la potencialidad

La empresa como forma de organización social tiene su génesis en el capitalismo. Supone la materialización de los principios esenciales en los que se sustenta este sistema. De ahí que su validación en el socialismo no puede concebirse solo desde la refuncionalización de sus fines económicos a partir de asumir que satisface necesidades sociales. Sino que debe erigirse sobre la base de una transformación estructural coherente con los fundamentos del modo de producción socialista.

La edificación del socialismo es un proceso de socialización real y creciente, que exige la participación activa de los trabajadores. No puede circunscribirse el desarrollo de la propiedad socialista al crecimiento de los fondos básicos, de los activos, o de los volúmenes de producción. Eso significaría castrar su contenido esencial, tal maduración es posible si cristaliza el proceso de realización socio-económica de la propiedad (Alemán, 2013).

Tal y como apuntara Marx (1973) a partir de la explicitación de la enajenación social como proceso consustancial al desarrollo del hombre en sus múltiples contradicciones y que fuera retomado por Lebowitz (2015). La concepción de producción no puede someterse a la impuesta por el capital, que entiende a ésta como producción de valores de uso específicos, de mercancías. La verdadera producción es la de los seres humanos que intervienen en ese proceso, todo lo demás son simples momentos dentro del mismo.

En la empresa de todo el pueblo se generan los bienes y servicios que sirven de base a la reproducción individual, colectiva y social. Se establecen las nuevas relaciones de producción, se conforman y expresan directamente los intereses esenciales y se reproduce el hombre como nuevo ente social protagonista principal de los cambios (Alemán et al, 2015).

Ello no implica que se desdeñe el rendimiento económico, de hecho, constituye un imperativo superar la retórica capitalista que cuestiona la validez y efectividad de los modelos de gestión en el socialismo. Sino que esos niveles de productividad deben alcanzarse sobre la base de relaciones sociales que potencien la participación social y la cooperación. La conciliación de los intereses personales, colectivos y sociales y la potenciación del ethos comunitario, que son los pilares fundamentales del modo de producción socialista más allá del reduccionismo economicista.

En carta dirigida a Fidel con fecha 26 de marzo de 1965 y que fuera publicada recientemente por la revista Cuba Socialista, el Che reflexionaba sobre este tema desde un posicionamiento analítico sustentado en los fundamentos de la economía política, que tiene plena vigencia en la actualidad. En el texto se expresa:

Nosotros tenemos una gran laguna en nuestro sistema; cómo integrar al hombre a su trabajo de tal manera que no sea necesario utilizar eso que nosotros llamamos el desestimulo material, cómo hacer que cada obrero sienta la necesidad vital de apoyar a su revolución y al mismo tiempo que el trabajo es un placer.....las críticas que se nos hacen son razonables, aunque el contenido ideológico de esa crítica no lo es.....se nos critica el que los trabajadores no participan en la confección de los planes, en la administración de las unidades estatales, etc., lo que es cierto, pero de allí concluyen que esto se debe a que no están interesados materialmente en ellas. (Guevara, 1965)

Es esencial comprender que el fundamento ideológico de la participación de los trabajadores en las decisiones empresariales no puede reducirse a la distribución de utilidades. De no sustentarse en la implicación consciente y el involucramiento activo conducirá inevitablemente a ese desestímulo material del que acertadamente habla el Che. Sobre este particular concluye la misiva: “es una de las cosas para pensar porque en ello también está implicado el problema del Partido y del Estado, de las relaciones entre el Partido y el Estado” (Guevara, 1965).

La gestión obrera y comunitaria, entendida esta última como cualidad de esa gestión, asegura que las decisiones no sean concebidas y ejecutadas a través de una división sistemática y jerárquica del trabajo, sino que sean participativas (Lebowitz, 2015). La dirección centralizada tiene que conjugarse con grados determinados de descentralización. Cada entidad socialista como sistema autorregulado, y en su carácter de componente de la economía social, no puede existir al margen de la regulación colectiva y de toda la sociedad. La materialización de la condición de productores–propietarios de los trabajadores, exige que el colectivo y los individuos participen conscientemente en la conducción de todos los procesos (Alemán, 2016).

Esta es la cualidad socialista de la empresa como forma de organización social. Solo de esta manera la empresa en el socialismo, como objeto de la propiedad, devendrá en propiedad de todo el pueblo como expresión auténtica de su realización en base a una real apropiación (Fabrè, 2019). Ello supone como premisa enfocar el desarrollo de las organizaciones, fundamentalmente las empresariales, en pos de la transformación social. No solo como receptoras pasivas de los ajustes y reajustes coyunturales del contexto en el que se mueven, sino como artífices del cambio social.

Se ha establecido casi como un dogma que todo depende del desarrollo de las fuerzas productivas, pero en realidad de lo que se trata es de la naturaleza de las relaciones de producción (Lebowitz, 2015). La empresa, en particular la socialista, no puede concebirse sólo como célula económico-productiva o de servicios en la cual se atienden los elementos técnico-administrativos y financieros y lo social es algo secundario que viene a calzar los objetivos económicos. Constituye este un principio insoslayable para la empresa estatal socialista (EES), 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. Todo ello no puede implicar la subordinación de la

atención al tipo de valores que fomenta, a la cultura del trabajo que potencia y al tipo de sujetos que produce.

Durante su comparecencia el 9 de enero del presente año en la Mesa Redonda, el Viceprimer Ministro Alejandro Gil hizo referencia a un grupo de problemáticas que afectan el desempeño del sector empresarial, en particular la EES y expresó:

No se pueden buscar las alternativas en los niveles superiores, sino en el lugar donde se trabaja y se produce. Hay que correr riesgos, eliminar un poco la verticalidad, buscar más la conciliación horizontal en el sector empresarial. La mentalidad de los empresarios es muy conservadora. (Gil, 2020)

Queda claro que este es uno de los problemas fundamentales a resolver, lo cual no se logrará por generación espontánea ni por convocatorias discursivas que lo reclamen. El tema está en el cómo lograrlo y ello implica transformaciones en los diseños estructurales del sistema empresarial. De lo contrario el llamado cambio de mentalidad nunca ocurrirá porque la subjetividad no es una abstracción sino que se construye de acuerdo a las condiciones objetivas en las que se desarrolla, es estructura incorporada.

Los cambios que se han venido materializando y profundizando posterior al VI Congreso del Partido Comunista de Cuba y más recientemente con la aprobación de la nueva estrategia para el desarrollo económico y social, son una muestra de que existe plena conciencia en la máxima dirección del país sobre la necesidad de dinamizar la economía. Tema recurrente y prioritario en cada una de las sesiones de trabajo de las estructuras gubernamentales y políticas. Lo cual constituye sin dudas una fortaleza.

Los aspectos contenidos en las medidas aprobadas para el fortalecimiento de la empresa se orientan hacia la superación de determinados obstáculos que han frenado por décadas el desarrollo del sistema empresarial cubano. Se concentran en destrabar determinados mecanismos económicos y financieros. Es importante que se potencie la autonomía empresarial, que se flexibilice la gestión. Si estos esfuerzos descentralizadores se realizan sobre la base de la actual estructura, se estará reproduciendo la misma lógica y los cambios acontecerán parcialmente a nivel macro. No llegarán con la

misma intensidad a los procesos reticulares de la dinámica empresarial que es donde se realiza el sistema socialista.

Muestra de ello fueron las palabras pronunciadas por nuestro presidente en la clausura del III Período Ordinario de Sesiones de la Asamblea Nacional del Poder Popular en su IX Legislatura, cuando expresó:

Llamo también la atención de aquellos funcionarios que consideran que determinados asuntos no se corresponden con su jerarquía, sino con niveles inferiores de dirección. Quien tiene a mano la más rápida y eficiente solución a un problema no tiene por qué minimizarlo ni delegar su solución bajo consideraciones jerárquicas o sectoriales. (Díaz-Canel, 2019)

Lo anterior fue refrendado nuevamente desde su intervención en la clausura del V Período Ordinario de Sesiones de la Asamblea Nacional del Poder Popular en su IX Legislatura, cuando afirmó:

Implementar con resultados la Estrategia Económico-Social es la tarea de mayor prioridad en la economía en estos momentos. En ese camino, exigiremos a todos los niveles de dirección gubernamental y empresarial el control de las medidas que les compete implementar vinculadas con esta Estrategia. (Díaz-Canel, 2020)

Las estructuras no existen per se, sino por imperativo de la división social del trabajo, la especialización, entre otros aspectos. No siempre se es consciente de la importancia de los aspectos estructurales y de las implicaciones que estos tienen en la coordinación, los ajustes organizativos y lo procesos laborales de las empresas. Así como el tiempo que pueden tardar en solucionarse las distorsiones estructurales, si es que tienen solución (Díaz, 2015).

Es necesario respaldar las reformas económicas con reformas institucionales de mediano y largo plazo. El intento por cambiar instrumentos y mecanismos económicos puede resultar infructuoso si no se acompaña estas acciones con cambios en los hábitos y conductas de la sociedad. La puesta en marcha de las reformas pasa por la validación social. De no proceder adecuadamente con las tareas necesarias para la transformación, se puede comprometer la legitimidad de las reformas (Valencia et al, 2015).

La relación entre modificaciones económicas y cambios institucionales es de doble sentido: el cambio institucional es necesario para hacer efectiva la reforma económica y esta, en sí misma, al alterar las reglas de comportamiento de los agentes económicos y sociales, implica un cambio institucional

(Romero, 2014). El fundamento legal de la acción encaminada al cambio que puede traducirse en lineamientos, estrategias, medidas, etc. Es fundamental para su materialización pues le aporta legitimidad, pero no puede absolutizarse, no puede desconocer ni obviar a los sujetos en sus prácticas, sus valores y expectativas. La transformación social no se reduce ni se agota en la prescripción legislativa, sino que es por sobre todas las cosas expresión del salto cualitativo en las relaciones de producción como superación constante de la enajenación social.

Como apuntara el presidente en discurso pronunciado en ocasión de celebrarse un aniversario más del asalto a los cuarteles Moncada y Carlos Manuel de Céspedes, al hacer referencia a las prácticas incompatibles con el socialismo: “Debemos sancionar fuerte y oportunamente a los que no entiendan que hoy defender la Patria pasa por cuidar y proteger sus escasos bienes materiales” (Díaz-Canel, 2019). Por ello se hace necesario proyectar desde un enfoque propositivo, la potenciación de un escenario socio-laboral, no exento de los atravesamientos y mediaciones que supone el sistema de contradicciones en el que se enmarca la sociedad cubana. En el que se materialicen con sostenibilidad, más allá de coyunturas particulares, los principios vertebradores del sistema social socialista (Fabrè, 2019).

La empresa socialista es el escenario por excelencia donde se produce ese hombre nuevo que es el pilar de la nueva sociedad que estamos construyendo. Como individuo que conoce las contradicciones de la estructura social a la que pertenece. Por tanto, está en condiciones de enfrentar su solución, desde el desarrollo del protagonismo personal y social en la solución de los problemas que a él le plantea la vida cotidiana (que son al mismo tiempo resultado, o manifestación de dichas contradicciones). Esto a su vez contribuye a que desarrolle una personalidad autónoma, consciente y coherente en el ejercicio de los diferentes roles sociales, asignados-asumidos a través de la práctica histórico social.

Hacia estos derroteros se encaminan las transformaciones que implica la actualización del modelo económico y social cubano. Donde el desarrollo y perfeccionamiento de la empresa socialista es fundamental, como vía para consolidar los principios del sistema socialista. Concretados en el fortalecimiento de relaciones socialistas de producción y la realización de la propiedad social.

Conclusiones

La organización empresarial no es solo una forma de ordenación, sino también un elemento importante de dinámica social. De ahí que es atravesada por todos los procesos que conforman a la sociedad en su generalidad. Ella se inserta en una institucionalidad a partir de la cual se determinan las pautas que orientarán el devenir de la empresa como organización. Desde la interrelación entre la sociedad y la empresa, entre el contexto empresarial y el modelo socioeconómico en que este se inserta.

En el caso concreto de Cuba pudiera hablarse de un escenario transicional hacia modelos estructurales más flexibles y participativos. La sostenibilidad del socialismo no puede pensarse exclusivamente sobre la base del crecimiento económico en pos del desarrollo. Sino que especialmente debe prestarse atención a la cualidad de ese desarrollo, al tipo de relación social sobre la que se sustenta y reproduce. En la empresa se conecta todo ese sistema de interacción, a través del cual se realiza realmente la propiedad de todo el pueblo desde el punto de vista socioeconómico. Se fortalece el fundamento del socialismo y se crea el hombre nuevo, como sujeto y objeto del cambio necesario.

Esas son las premisas del desarrollo para el socialismo, de ahí la necesidad de enfocar el análisis en los correlatos estructurales que permitan, particularmente en organizaciones empresariales. La realización de la cooperación, la participación y la toma de conciencia crítica respecto a la superación de cualquier tipo de enajenación, como lo es la corrupción.

Referencias Bibliográficas

- Alemán, S. (2013). La conciencia económica socialista: problemática de máxima prioridad estratégica para Cuba (Primera Parte). *Revista Marx Ahora*, (33).
- Alemán, S., Saroza, O., y Pérez, J. (2015). Reflexiones sobre los tipos económicos y la estructura socio-clasista en la Cuba de hoy. *Economía y desarrollo*, 154(1), 155-167.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0252-85842015000200012
- Alemán, S. (2016). Relaciones de dirección: un enfoque desde la Economía Política. *Revista Marx Ahora*, (40).
- Blanco, H. (2018). Empresas en Cuba: hacia una agenda de desarrollo empresarial. Conferencia impartida en el Seminario anual del Centro de Estudios de la Economía Cubana.
- Carballal del Río, E. (2011) *Las estructuras colaborativas. El tránsito de las estructuras jerárquicas a las estructuras colaborativas*. Editorial Félix Varela.

- Catá, E. (2019) *El perfeccionamiento del modelo económico cubano y el sistema empresarial estatal en el libro "Hablemos del trabajo en Cuba. El debate necesario y el futuro a construir*. Ediciones Acuario.
- Díaz, I. (2013). La empresa estatal en Cuba. *Revista Caribeña de Ciencias Sociales*. <http://caribeña.eumed.net/empresa-cuba/>
- Díaz, I. (2014). Los vínculos inter-empresariales en Cuba. *Boletín Semestral Centro de Estudios de la Economía*, enero-junio 35-47.
- Díaz, I. (2015). Las empresas estatales: ¿Nuevas medidas para apoyar el crecimiento? *Revista Cubana de Ciencias Económicas*. I(1), 1-11. <http://ekotemas.anec.cu>
- Díaz-Canel, M. (2019, julio). Discurso pronunciado en la clausura del III Período Ordinario de Sesiones de la Asamblea Nacional del Poder Popular en su IX Legislatura.
- Díaz-Canel, M. (2019, julio). Discurso pronunciado por el aniversario 66 del asalto a los cuarteles Moncada y Carlos Manuel de Céspedes.
- Díaz-Canel, M. (2020, octubre). Discurso pronunciado en la clausura del V Período Ordinario de Sesiones de la Asamblea Nacional del Poder Popular en su IX Legislatura.
- Fabré, I. (2019) *El control empresarial en la dinámica del trabajo en el libro "Hablemos del trabajo en Cuba. El debate necesario y el futuro a construir*. Ediciones Acuario.
- García, M., Hidalgo, V. (2013). *Modelo económico y social cubano: nociones generales*. Editorial UH.
- Gil, A. (2020, 9 enero) Intervención del Viceprimer Ministro Alejandro Gil Fernández en el espacio Mesa Redonda.
- Guevara, E. (1965, 26 de marzo) Carta enviada por el Che al Comandante en Jefe Fidel Castro.
- Lebowitz, M. (2015) *La alternativa socialista. El verdadero desarrollo humano*. Editorial Ciencias Sociales.
- Marx, C. (1973) *Manuscritos económicos y filosóficos de 1844*. Editorial Pueblo y Educación.
- Valencia, G. (2015) Cuba: cambios institucionales para la actualización de su modelo económico. *Perfil de Coyuntura Económica*, (25), 41-66. <https://www.redalyc.org/pdf/861/86145265003.pdf>

Gracias

Directivo al Día

Vol. XXII, No.1, enero-marzo de 2023

ISSN: 1813- 3231 RNPS: 2069