

Informatización de los servicios del sector no estatal en función del desarrollo local en Granma, Cuba
Computerization of the non-state sector services based on local development in Granma, Cuba
Informatización de los servicios del sector no estatal

Kenia de los Ángeles González Espinosa ⁽¹⁾, Ingeniera

Yolanda Soler Pellicer ⁽²⁾, Doctora en Ciencias Técnicas

José Ángel Espinosa Ramírez ⁽³⁾, Doctor en Ciencias Pedagógicas

⁽¹⁾ departamento de Informática, Universidad de Granma; Bayamo, Cuba. Código Postal: 85100. E-mail: kgonzalez@udg.co.cu

⁽²⁾ Centro de Información y Gestión Tecnológica de Granma; Bayamo, Cuba E-mail: ysolerp@ciget.granma.inf.cu

⁽³⁾ Departamento de Dirección, Universidad de Granma; Bayamo, Cuba. Código Postal: 85100. E-mail: jespinosar@udg.co.cu

Contacto: kgonzalez@udg.co.cu

Receptado 04/08/2018

Aceptado: 22/10/2018

Resumen

El sector de los servicios constituye un factor fundamental de desarrollo y crecimiento de los diferentes países. Dentro de este contexto es importante el auge que han tenido recientemente los servicios del sector no estatal en la sociedad cubana, no solo por los beneficios en materia de empleo, sino en la contribución al crecimiento y proyección de las distintas localidades. Por lo que potenciar la gestión de la información sobre estos servicios para que los distintos públicos estén informados de sus bondades u otras particularidades, constituye una necesidad. El objetivo de este trabajo es realizar una valoración sobre el uso de herramientas informáticas para contribuir a transformar la gestión de información de los servicios del sector no estatal, que posibilite promover y evaluar la calidad de estos servicios, a través de espacios virtuales, en función de impulsar el desarrollo local.

Palabras Clave: Informatización, Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, desarrollo local, sector no estatal

Abstract

The service sector is a fundamental factor in the development and growth of different countries. Within this context, the boom that the services of the non-state sector have recently experienced in Cuban society is important, not only because of the benefits in terms of employment, but also in the contribution to the growth and projection of the different localities. Therefore, promoting the management of information on these services so that different publics are informed of their benefits or other particularities is a necessity. The objective of this work is to make an assessment on the use of computer tools to help transform information management services of the non-state sector, enabling the promotion and evaluation of the quality of these services, through virtual spaces, depending on to boost local development.

Keywords: Computerization, Information Technology And Communications, local development, non-state sector

Introducción

El sector de los servicios constituye en factor fundamental de desarrollo y crecimiento de los diferentes países, de tal manera que el cliente es (o debe ser) el punto focal de todas las decisiones y acciones de la organización de servicio (Uribe Macías, 2011).

Dentro de este contexto es importante el auge que han tenido recientemente los servicios del sector no estatal en la sociedad cubana, no solo por los beneficios en materia de ocupación laboral, sino en la contribución al crecimiento y proyección de la ciudad. Ampliar el trabajo de este sector constituye un lineamiento, pues resulta esencial para un desarrollo territorial descentralizado que contribuya al progreso local, no sólo de manera indirecta a través de impuestos, sino también directamente al lograr un efecto multiplicativo en las relaciones de cooperación intra-intersectorial en producciones y servicios, además puede satisfacer las necesidades de consumo e incrementar los niveles comunitarios de socialización que logren dinamizar la economía local.

Bayamo, municipio cabecera de la provincia de Granma, constituye un importante centro de comunicaciones viales dentro de la región oriental, lo que facilita el acceso de la población residente en las provincias aledañas, y ha reforzado su carácter de ciudad de paso. Esta ciudad, pese a la gran oferta de servicios del sector no estatal con las que cuenta, y la calidad de estos, se detectan limitaciones en cuanto a la gestión de la información sobre los mismos, como:

- Existe poca promoción de los servicios del sector no estatal
- Deficiente visualización hacia otras regiones dentro y fuera del país de los servicios ofertados.
- Los trabajadores del sector no estatal poseen poco dominio de las estrategias de marketing contemporáneo.
- No existe un mecanismo eficiente para la contratación previa de los servicios.
- Insuficiencias en el procedimiento para registrar las valoraciones de los clientes sobre el servicio.

Constituye una necesidad potenciar la gestión de la información sobre estos servicios: darse a conocer y que los diferentes públicos estén informados sobre sus bondades u otras particularidades.

En función de esto, las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) podrían jugar un papel determinante, pues estas, como tecnologías de propósito general, pueden modernizar y revitalizar las actividades tradicionales de la región, así como a tornar más eficientes e inclusivos los servicios.

Este trabajo tiene como objetivo realizar una valoración sobre el uso de herramientas informáticas para contribuir a transformar la gestión de información de los servicios del sector no estatal, que posibilite promover y evaluar la calidad de estos servicios, a través de espacios virtuales, en función de impulsar el desarrollo local.

Materiales y métodos

La investigación utilizó como métodos teóricos el histórico lógico, deductivo, análisis-síntesis y descriptivo para determinar el impacto que las herramientas tecnológicas y las estrategias tenían en el proceso de preparación de los trabajadores del sector no estatal en Cuba, con el propósito de lograr la visibilidad de sus productos y servicios en el mercado nacional e internacional.

Resultados

Vivimos en la llamada Sociedad de la Información, concepto que hace referencia a cambios en las áreas tecnológicas y económicas, que está estrechamente relacionada con las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) (Krüger, 2006), vistas estas como el conjunto de avances tecnológicos que nos proporcionan la informática, las telecomunicaciones y las tecnologías audiovisuales, que comprenden los desarrollos relacionados con los ordenadores, internet, la telefonía, las aplicaciones multimedia, la realidad virtual entre otros. Estas tecnologías básicamente

nos proveen información, herramientas para su proceso y canales de comunicación (Marquès Graells, 2000).

El acceso a la información constituye un factor crítico en el desarrollo de la economía actual y son las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) las que han permitido que trabajar con grandes volúmenes de información sea relativamente sencillo, eficiente y eficaz, por lo cual se puede afirmar que parte de la consolidación de la Sociedad de la Información ha sido posible gracias al desarrollo vertiginoso de las TIC (Sánchez Torres, González Zabala, & Sánchez Muñoz, 2012).

De esta forma, se impone la importancia de destacar el papel de las nuevas tecnologías de la información y de la comunicación en el marco de una era informacional, entendiendo que las tecnologías modernas y los flujos de información no son elementos complementarios de una estructura social, sino que están consolidados de forma íntegra en la misma. Todo ello supone que cambien los procesos de organización del trabajo, las metodologías y técnicas de investigación, las pedagogías en educación, la forma en que manejamos la información. También influyen en la vida cotidiana y las relaciones familiares, en definitiva, se han producido cambios sociales en todos los ámbitos (Reyes de las Casas, 2016).

Cuba no está alejada de este nuevo proceso que avanza cada día y que tiene incidencia a escala mundial. Ha identificado tempranamente la conveniencia y necesidad de dominar e introducir en la práctica social las TIC y lograr una cultura digital como una de las características imprescindibles del hombre nuevo, lo que le facilitaría acercarse más hacia el objetivo de un desarrollo sostenible.

La Informatización de la Sociedad ha sido una de las estrategias prioritarias del Estado cubano desde hace algunos años. Las políticas trazadas en el mejoramiento y ampliación de servicios tecnológicos según las capacidades económicas del país, han visto resultados promisorios en la accesibilidad de los cubanos a Internet, en función de las necesidades básicas de la población y el firme propósito de ser incluidos como participantes activos y contribuir al mejoramiento de un contenido lo más coherente posible con el bienestar y la equidad social para todos los cubanos.

A nivel de las localidades, el uso apropiado de las TIC puede brindar posibilidades de mayor integración y desarrollo de lo local en procesos más amplios, por lo que maximizar las oportunidades que estas ofrecen constituye un desafío de las políticas de los gobiernos. La utilización de las TIC junto con un cambio organizativo y con nuevos métodos para mejorar los servicios, pues no basta con

que los ciudadanos accedan a las TIC, sino utilizarlas como una herramienta para que puedan acceder a su propio desarrollo.

En el territorio se trabaja para ampliar y modernizar la Infraestructura de telecomunicaciones, logrando un aumento de los servicios de acceso a internet a la población, a través de los diferentes espacios.

- Sitios WIFI
- Salas de navegación
- Áreas de navegación en terceros (Hoteles, Joven Club y Correos de Cuba)
- El servicio Nauta Hogar

Además de la concepción de proyectos relacionados con la informatización, vinculados principalmente a los siguientes objetivos: la digitalización y publicación de contenidos, la existencia de sitios oficiales de las instituciones, fortalecimiento del gobierno electrónico y comercio electrónico.

Mediante el uso de Internet, se puede ofrecer canales alternativos de servicios y de acceso a la información sobre los mismos, mejorar su promoción y con ello alcanzar nuevos clientes e incrementar la cobertura en el mercado actual y nuevos mercados, pues es una poderosa fuente de motivaciones, al posibilitar poner en contacto e informar a personas de distintos lugares, e incidiendo directamente en la formación de la imagen de un destino.

Además de la información que puede elaborarse con vistas a que sea consultada por usuarios foráneos, también se debe incluir información de la comunidad para la comunidad. Se debería ofrecer una guía de servicios locales, informando de todos aquellos temas que se consideren de interés, como: Poder acceder y obtener información sobre los negocios locales de la ciudad, pudiendo buscar por materia o tipología y a partir de ahí tener la posibilidad de consultar todo tipo de información, desde una descripción, dirección, horarios, precios, fotografías etc., la posibilidad del diálogo interactivo entre la organización y los clientes previo al consumo o contrato de un servicio, de realizar un contrato previo a un servicio. Incluir el intercambio social, permitiendo registrar las valoraciones de los clientes sobre el servicio, haciendo que las recomendaciones cobren gran importancia contribuyendo con la calidad y la reputación online sea uno de los principales factores de uso.

Los destinatarios de esta información serían tanto los habitantes de la localidad, como los usuarios externos que buscan datos, sobre todo turístico o cultural. Sin duda, esta información contribuye

también al desarrollo local, ya que ayudaría a fomentar el turismo y, por tanto, a dinamizar la economía de la zona.

En pos de lograr este impulso en el sector no estatal, se debe trabajar de manera estratégica desde los distintos organismos que rectoren cada actividad del sector, la capacitación de sus trabajadores junto con una alfabetización digital, de manera tal que se incentive en la utilización de las herramientas TIC, para poder transformar, no sólo en mejores oportunidades de desarrollo particular, sino que también en una mejor calidad de vida de la localidad, al contar con servicios electrónicos, acceso a información, consulta entre personas y muchas otras, que nos posibilitan hoy estas herramientas.

Discusión

La guía fundamental de trabajo para esta etapa de acercamiento a la Sociedad de la Información, es conocida como la Política Integral para el Perfeccionamiento de la Informatización de la Sociedad en Cuba (Ministerio de Comunicaciones, 2017), que persigue promover el uso masivo de las TIC a escala nacional, teniendo en cuenta los objetivos generales estratégicos que el país se ha propuesto, y buscando impulsar de manera coherente todos los sectores, con una identificación precisa de los actores de la Sociedad de la Información.

Con la digitalización, la sociedad transfiere la información y el conocimiento en una dimensión digital, que es la que manejan las computadoras y los equipos de telecomunicación. La digitalización permite buscar datos específicos en volúmenes muy grandes de información; también permite procesar la información de una base de datos para ofrecer productos acordes a los intereses particulares de los procesos y actores que la ejecutan; gracias a las telecomunicaciones se accede a ella de manera casi instantánea, sin importar la distancia.

En la actualidad, las TIC son indispensables para ser competitivos, así como habilitar estrategias para los distintos negocios y facilitar la evaluación del desempeño de cualquier organización, sin importar su tamaño y finalidad. Este enfoque competitivo implica que las empresas lo requieran de manera prioritaria para estar al menos en igualdad de condiciones que sus competidores. Por eso, las áreas de TIC están siendo obligadas cada día más a transformarse, de tal manera que los servicios que brindan aporten valor al negocio, ofreciendo servicios de calidad (Cano, 2007).

Por tanto, podemos afirmar, que es primordial tener en cuenta que el papel estratégico de las TIC no sólo debe limitarse al sector estatal, e insertar al sector no estatal en este proceso de informatización, pues los servicios prestados por estos complementan y potencian el desarrollo de la localidad. La información sobre estos servicios es demandada tanto por la población local como por visitantes nacionales y extranjeros.

CONCLUSIONES

La aplicación de las tecnologías de la información y las comunicaciones en muchas esferas de la vida del ciudadano donde esto sea posible, traerá indudablemente un incremento de la eficiencia, el confort y el bienestar para todos. Por tanto, trabajar en estrategias que permitan activar a los trabajadores del sector no estatal sobre el uso de las herramientas TIC para promover y evaluar la calidad de sus servicios, constituye una necesidad, de forma que contribuya a transformar la gestión de información de los servicios ofertados, con beneficios para todos, contribuyendo de esta manera al desarrollo local.

A través de una estrategia de informatización podemos fortalecer los procesos de la localidad a partir del conocimiento, aprendizaje y empoderamiento de estas tecnologías e incidir de manera positiva en el proceso de informatización que se lleva a cabo en nuestra sociedad.

Referencias Bibliográficas

- Cano, M. (2007). *Tecnologías de Información y Comunicaciones para la Competitividad*. México: Editorial IMEF.
- Krüger, K. (2006). El concepto de Sociedad del Conocimiento. *Revista Bibliográfica de Geografía y Ciencias Sociales*, XI(683).
- Marquès Graells, P. (2000). Las TIC y sus aportaciones a la sociedad. from <https://www.researchgate.net/publication/267419766>
- Ministerio de Comunicaciones. (2017). Política integral para el perfeccionamiento de la informatización de la sociedad en Cuba.
- Reyes de las Casas, M. (2016). *El desarrollo local y las nuevas TIC: ¿Sinergias o conflictos? El caso de La Palma*. (Grado en Sociología), Universidad de La Laguna.
- Sánchez Torres, J. M., González Zabala, M. P., & Sánchez Muñoz, M. P. (2012). La Sociedad de la Información: Génesis, Iniciativas, Concepto y su relación con las TIC. *UIS Ingenierías*, 11(1), 113-128.
- Uribe Macías, M. E. (2011). Marco teórico del servicio y de la calidad, de un modelo de gestión de calidad en el servicio al cliente, para las grandes superficies de la ciudad de Ibagué.