



UNIVERSIDAD DE CIENFUEGOS “CARLOS RAFAEL RODRÍGUEZ”  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES  
DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN SOCIAL

Tesis en Opción al Título de Licenciado en Comunicación Social.

Tema: La comunicación digital para la Gestión en el Ordenamiento Territorial y Urbano  
de la Delegación de Cienfuegos.

Autor: Yudismary Peñón Aguila

Tutor: Lic. Gerardo Iglesias Montero, Dr. C; P. T

Cienfuegos

2023

**"No existen cosas imposibles, sino mujeres u hombres incapaces..."**

**Monseñor Adames**

## DEDICATORIA

En nombre de mis amados padres, Felicia y Evelio, quiero expresar mi más sincero agradecimiento por haberme brindado su apoyo inquebrantable y haber creído en mí a lo largo de toda mi vida. Su amor, paciencia y sacrificios han sido mi mayor inspiración.

A mi entrañable mejor amigo Ale, aunque no pueda estar presente hoy para presenciar los frutos de este esfuerzo, quiero recordar su constante apoyo en cada paso del camino. Su espíritu y aliento siempre estuvieron conmigo, iluminando los momentos desafiantes y celebrando los triunfos más pequeños. Te pienso en todo momento.

A Mariela, por tus noches de desvelo, tu paciencia inquebrantable, tu constancia incansable y hasta por esos regaños que necesitaba escuchar, dedico este título. Esta conquista es tanto mía como tuya, pues tu apoyo constante ha sido la fuerza que me impulsó a alcanzar este logro. Agradezco cada momento que compartiste conmigo, cada palabra de ánimo y cada gesto de apoyo. Este título lleva consigo el reflejo de nuestra colaboración y dedicación compartida.

Este logro no solo es mío, sino de todos ustedes que han contribuido a mi formación. Dedico esta tesis con profundo agradecimiento y la esperanza de que este trabajo sirva como un modesto tributo a la fe y apoyo que me han brindado.

## AGRADECIMIENTOS

Quiero expresar mi profundo agradecimiento a cada persona que ha sido parte fundamental de este viaje académico, contribuyendo de manera significativa al desarrollo de esta tesis.

En especial, agradezco a Pedro, quien desde el principio no dudó de mi capacidad y confió en mí. A su familia, que ha terminado siendo la mía, les brindo mi agradecimiento por su apoyo incondicional, que ha sido invaluable a lo largo de este proceso.

A mis queridas tías Lachy y Liuvy, les debo un agradecimiento especial por ser el mejor ejemplo a seguir a lo largo de toda mi vida. Su guía y apoyo han sido fundamentales para mi crecimiento personal y académico.

A mi tutor Gerardo y a la profe Marisol, les agradezco sinceramente por brindarme la oportunidad de desarrollar este trabajo y por guiarme con paciencia hasta su conclusión. Su orientación ha sido crucial para alcanzar los objetivos propuestos.

Un agradecimiento especial y masivo a mi mano derecha, David, quien desde el principio ha sido un pilar fundamental. Siempre dispuesto a apoyarme, aceptando mis ideas y ayudándome a dar vida a esta investigación. Su colaboración ha sido invaluable.

A mis compañeros y amigas, les agradezco por levantarme el ánimo en momentos difíciles y por brindarme ayuda en situaciones de duda. Su respaldo ha sido reconfortante.

Finalmente, un agradecimiento especial a Yasmany Bolaños, por desvelarse conmigo y creer en mí incluso más de lo que yo creía posible. Su apoyo ha sido una luz constante en este proceso.

Mil gracias a cada uno de ustedes por ser parte fundamental de este logro. Su contribución y apoyo han sido clave, y este trabajo lleva impreso el esfuerzo y la colaboración de cada uno de ustedes.

Con gratitud sincera

## RESUMEN

La comunicación, mediadora en distintos niveles sociales, se erige como herramienta esencial para el progreso individual y colectivo. La evolución de la comunicación ha experimentado un impulso notable con la irrupción de las redes sociales, internet y las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC). Estas nuevas formas de comunicación han reemplazado métodos tradicionales y han transformado la manera en que nos relacionamos, influenciando la percepción de la realidad, al mantener vínculos constantes con sucesos sociales y políticos, han generado una necesidad de estudio, dado su impacto en el comportamiento y la forma en que los públicos perciben el entorno. La interactividad en redes sociales tiene efectos positivos al facilitar conexiones sociales y generar respuestas casi inmediatas. En el ámbito tecnológico, Cuba ha experimentado avances significativos, especialmente en la alfabetización digital, catalizada por las generaciones más jóvenes. La comunicación organizacional, nacida hace tres décadas, se enfoca en el análisis y perfeccionamiento de los procesos comunicativos en organizaciones, reconociendo la interconexión vital entre la comunicación interna y externa. En este contexto, la informatización del país destaca la relevancia de la Comunicación Social para una gestión efectiva y transparente. La investigación sobre comunicación digital en Ordenamiento Territorial y Urbano en Cienfuegos busca optimizar la interacción con la comunidad, con la singularidad científica de adentrarse en un terreno inexplorado, llenando un vacío en la literatura científica, especialmente en Delegaciones de Ordenamiento Territorial en Cuba.

## SUMMARY

Communication, as a mediator across various social levels, stands as an essential tool for individual and collective progress. The evolution of communication has seen a notable boost with the advent of social media, the internet, and Information and Communication Technologies (ICT). These new forms of communication have replaced traditional methods and transformed how we relate to each other, influencing our perception of reality. Social media and ICT, by maintaining constant links with social and political events, have generated a need for study due to their impact on behavior and how the public perceives the environment. Interactivity on social media has positive

effects by facilitating social connections and generating almost immediate responses. In the technological sphere, Cuba has experienced significant advances, especially in digital literacy, catalyzed by younger generations. The technological reality in Cuba reflects not only the adoption of new tools but also their creative integration into everyday life. Organizational communication, emerging three decades ago, focuses on the analysis and improvement of communicative processes within organizations, recognizing the vital interconnection between internal and external communication. In this context, the country's informatization highlights the relevance of Social Communication for effective and transparent management. Research on digital communication in Territorial and Urban Planning in Cienfuegos aims to optimize interaction with the community, with the scientific uniqueness of delving into unexplored territory, filling a gap in scientific literature, especially in Territorial Planning Delegations in Cuba.

## ÍNDICE

<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	1
<b>CAPÍTULO I: El Ordenamiento Urbano y su Gestión desde la Comunicación Digital</b>	
1.1 Ordenamiento Territorial y Urbano.....	7
1.2 Gestión del Ordenamiento Territorial y Urbano.....	16
1.3 Comunicación digital.....	20
<b>CAPÍTULO II. Análisis de los resultados</b>	
Apuntes sobre la metodología investigativa utilizada.....	27
Caracterización de la Delegación de Ordenamiento Territorial y Urbanismo de Cienfuegos.....	30
Análisis de resultados de la aplicación de instrumentos.....	33
Plan de contenidos digitales para la Gestión en el Ordenamiento Territorial y Urbano de la Delegación Provincial Cienfuegos.....	38
<b>CONCLUSIONES</b> .....	41
<b>RECOMENDACIONES</b> .....	42
<b>BIBLIOGRAFÍA</b>	
<b>ANEXOS</b>	

## INTRODUCCIÓN

La comunicación, como proceso mediador en los diversos niveles de la vida social (interpersonal, grupal, organizacional y masivo), se presenta como una herramienta fundamental para el desarrollo individual y colectivo de los seres humanos. A lo largo de la historia, ha sido una expresión natural que, al complejizarse, ha aumentado su necesidad de desarrollo e interacción.

Aunque la comunicación ha existido desde las primeras civilizaciones, su evolución se ha acelerado de manera significativa en la sociedad actual, especialmente con la irrupción de las redes sociales, el internet y las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC). Estas nuevas formas de comunicación han reemplazado los métodos tradicionales y han dejado una huella marcada en la forma en que nos relacionamos.

Las redes sociales, el internet y las TIC se han convertido en herramientas eficaces que mantienen vínculos constantes con los sucesos sociales, políticos y económicos a nivel nacional e internacional. Su rápida incorporación en la sociedad ha hecho imposible pasar por alto su existencia, ejerciendo una influencia significativa en el comportamiento de las personas y modificando la manera en que los públicos perciben la realidad que los rodea. Esta influencia se extiende a diversos campos, generando la necesidad de estudiarlas desde sus procesos más simples hasta su expresión en las organizaciones.

La interactividad en el uso de redes sociales conlleva efectos positivos para la comunidad, ya que estas plataformas son ampliamente utilizadas a nivel mundial, facilitando las conexiones sociales en la vida cotidiana. Las tecnologías de la información y las comunicaciones desempeñan un papel crucial al hacer que la sociedad sea más participativa y favorecer una comunicación ágil, con respuestas casi inmediatas. Esta dinámica involucra a las personas de manera más directa en los mensajes que intercambian en la red.

En el ámbito tecnológico, Cuba ha demostrado un avance significativo que no pasa desapercibido, especialmente en los medios de comunicación masivos, donde se evidencia el desarrollo tecnológico del país desde diversas perspectivas. La introducción y expansión de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) han jugado un papel fundamental en la transformación del panorama mediático cubano, ofreciendo una visión más amplia y diversa de la realidad nacional.

Hasta 1996 el concepto de internet era prácticamente desconocido para la población cubana. Sin embargo, desde los inicios de 2016, ha tenido lugar un cambio significativo que ha alterado la forma en que los ciudadanos perciben y se relacionan con la tecnología. Las nuevas generaciones han desempeñado un papel crucial en este proceso al acelerar la alfabetización digital en el país.

Este impulso hacia la alfabetización digital no solo implica el conocimiento básico de la tecnología, sino que ha llevado consigo la incorporación activa de las nuevas tecnologías en diversos ámbitos de la sociedad cubana. Lugares que antes parecían inaccesibles para el ciudadano común ahora se ven inmersos en la revolución digital, gracias a la iniciativa y adaptabilidad de las generaciones más jóvenes.

La realidad tecnológica actual en Cuba refleja no solo la adopción de nuevas herramientas, sino también la capacidad de las comunidades para integrarlas de manera creativa y funcional en su vida cotidiana. El cambio en la percepción de la tecnología, de desconocida a parte integral de la vida diaria, destaca el impacto positivo que ha tenido la apertura digital en la sociedad cubana, abriendo nuevas posibilidades y horizontes para la comunicación y la participación ciudadana.

La comunicación organizacional nace como disciplina en el campo de las ciencias sociales hace tres décadas. Centra su atención en el análisis, diagnóstico, organización y perfeccionamiento de las complejas variables que conforman los procesos comunicativos en las organizaciones (Trelles, 2004)

La concepción de una organización como un sistema complejo, similar a un organismo compuesto por partes interrelacionadas en equilibrio dinámico, es fundamental en el

análisis estructural. Este sistema, por su naturaleza, es considerado abierto, ya que se encuentra en constante interacción con su entorno y, por ende, con la sociedad que lo rodea. Este enfoque no solo destaca la influencia del entorno en la organización, sino también el impacto que esta puede tener en su entorno. En esta dinámica, la comunicación interna y externa emerge como un componente vital. La comunicación interna actúa como un mecanismo facilitador, permitiendo que los individuos se adapten eficazmente a la estructura y cultura organizacional. Al mismo tiempo, la comunicación externa desempeña un papel crucial al integrar la organización con su entorno y la sociedad en la que opera.

Es esencial reconocer que los esquemas de comunicación interno y externo no son entidades independientes y aisladas; más bien, están intrínsecamente interconectadas. En este contexto, la búsqueda de un equilibrio adecuado entre ambos canales se vuelve imperativa. Este equilibrio no solo optimiza la comunicación dentro de la organización, sino que también fortalece su capacidad de adaptación frente a los cambios en su entorno.

En el marco sociopolítico actual, donde la informatización del país está en marcha, la Comunicación Social adquiere una relevancia significativa. La gestión estratégica de la comunicación se vuelve esencial para navegar por este proceso de transformación, asegurando que la organización se integre de manera efectiva en su entorno en constante evolución.

La investigación surge como respuesta directa a la pregunta central que guía el estudio: ¿Cómo contribuir a la comunicación digital para facilitar la gestión en el Ordenamiento Territorial y Urbano de la Delegación Provincial Cienfuegos? Esta pregunta cobra relevancia en un contexto donde las redes sociales y las tecnologías de la información han transformado la forma en que nos conectamos, compartimos información y participamos en la vida comunitaria.

La problemática identificada se fundamenta en la necesidad de modernizar y optimizar los procesos de gestión asociados con el Ordenamiento Territorial y Urbano en la

delegación provincial mencionada. Frente al crecimiento de la interactividad en plataformas digitales, se vislumbra la oportunidad de utilizar estratégicamente la comunicación digital como herramienta clave para abordar desafíos específicos en esta área.

Al enfocarse en el diseño de contenidos de comunicación digital, la investigación explora cómo estas herramientas no solo difunden información relevante sobre el Ordenamiento Territorial y Urbano, sino que también involucran activamente a la comunidad en los procesos de toma de decisiones. La intención es aprovechar la naturaleza participativa de las redes sociales para establecer un canal de comunicación bidireccional efectivo entre la administración y los ciudadanos, promoviendo una colaboración más estrecha y una comprensión compartida de las iniciativas territoriales y urbanas.

En última instancia, el propósito de esta investigación va más allá de abordar los desafíos específicos de gestión en el ámbito territorial y urbano. Aspira a sentar las bases para un modelo de comunicación digital replicable en otras comunidades, proporcionando no solo soluciones concretas, sino también generando conocimientos transferibles que contribuyan al desarrollo sostenible y fomenten una participación ciudadana más activa en el ámbito del Ordenamiento Territorial y Urbano.

La contribución a la práctica de la presente investigación reside en que permitirá mejorar significativamente la comunicación con los públicos internos y externos de la organización. Una gestión eficaz de la comunicación digital es fundamental en el entorno actual, donde la tecnología y las plataformas en línea desempeñan un papel clave en la forma en que nos comunicamos.

Los resultados de la investigación llevarán a un notable avance en la gestión de la comunicación digital en la Delegación Provincial Cienfuegos de Ordenamiento Territorial y Urbano.

Al obtener resultados sólidos de la investigación, la Delegación Provincial Cienfuegos estará en condiciones de implementar estrategias y prácticas que optimicen su

presencia digital y fortalezcan sus canales de comunicación. Esto no solo beneficiará la fluidez de la comunicación interna entre diferentes departamentos y áreas de la organización, sino que también generará impactos positivos en la comunicación con el público externo, como ciudadanos, empresas y otras instituciones con las que la delegación interactúa.

Una comunicación clara, efectiva y ágil con estos actores externos es esencial para garantizar una gestión eficiente y transparente. En definitiva, los resultados de la investigación aportarán conocimientos valiosos y brindarán a la Delegación Provincial Cienfuegos un marco sólido para mejorar su gestión de la comunicación digital. Al optimizar esta comunicación, se fortalecerán las relaciones con los públicos internos y externos, permitiendo una interacción más fluida y una mayor difusión de información relevante.

La novedad científica de este estudio se evidencia al constatar, en el alcance de la exploración realizada, la escasez de publicaciones o investigaciones científicas previas vinculadas al tema que se aborda. Por tanto ayudará a llenar un vacío significativo en la literatura científica existente y proporcionará nuevos conocimientos y herramientas que puedan ayudar a desarrollar planes y políticas más eficaces y sostenibles. Busca aportar nuevos conocimientos y perspectivas de manera sistemática, contribuyendo de manera significativa al campo científico correspondiente, especialmente en las Delegaciones de Ordenamiento Territorial del país.

La presente investigación adopta una estructura de dos capítulos con el propósito de abordar de manera integral el tema en cuestión. En el primero, se dedica una atención especial al debate teórico vinculado con el Ordenamiento Urbano y su Gestión desde la perspectiva de la Comunicación Digital. Se exploran las dimensiones y principios del ordenamiento territorial y urbano, proporcionando una base conceptual sólida. Además, se analizan las estrategias y prácticas relacionadas con la gestión efectiva del ordenamiento territorial y urbano, destacando su importancia en el contexto digital.

Y por último se examina el papel de la comunicación digital en el ámbito del ordenamiento urbano, identificando su influencia y contribución al proceso.

En el segundo capítulo, se profundizan en los fundamentos metodológicos de la investigación. Las conclusiones ofrecen respuestas a la problemática planteada, considerando un plan de acciones específico. Además, se formulan recomendaciones basadas en un análisis exhaustivo. La investigación se respalda en un amplio contenido de autores, reflejado en la bibliografía. Los métodos utilizados, como la entrevista semiestructurada y la revisión documental, se detallan en los anexos para una comprensión completa de la metodología empleada

## CAPÍTULO I. El Ordenamiento Urbano y su Gestión desde la Comunicación Digital

El análisis detallado de las Instituciones encargadas del Ordenamiento Territorial y Urbanismo en el ámbito global revela su papel crucial en la aplicación de políticas relacionadas con el uso del suelo. Estos organismos desempeñan un papel fundamental en la elaboración y ejecución de planes de Ordenamiento Territorial y Urbanismo, así como en el control del cumplimiento de la normativa urbanística.

Este primer capítulo se centra en explorar la necesidad de profundizar en el estudio del Ordenamiento Territorial, sus funciones y la integración de la comunicación digital en este contexto. La comunicación digital emerge como una herramienta esencial que no solo facilita la difusión de información sobre el Ordenamiento Territorial y sus beneficios, sino que también amplía el alcance de esta información a un público más extenso. Además, la integración de la comunicación digital agiliza el acceso a los servicios y actualizaciones relacionadas, potenciando así la eficacia de las políticas implementadas. En este sentido, se examinará detalladamente la relación entre el Ordenamiento Urbano y la gestión eficaz a través de la Comunicación Digital, destacando su importancia en la actualidad.

A continuación, se presenta un análisis específico sobre el Ordenamiento Territorial y Urbano, comenzando con la exploración detallada de su componente principal. El Ordenamiento Territorial y Urbano es la ciencia interdisciplinaria concebida con un enfoque global, que analiza, desarrolla y gestiona los procesos de planificación y desarrollo de los espacios geográficos y territorios, tanto Urbanos como Rurales, a menudo regiones administrativas determinadas de escala local, regional o nacional, según sus posibilidades ambientales, económicas y sociales, propiciando su desarrollo sostenible. (Boville y Sánchez González, 2007, p. 465)

### 1.1- Ordenamiento Territorial y Urbano

El ordenamiento es una disciplina que desarrolla determinadas técnicas de administración y de políticas en general. En la actualidad, existen numerosos enfoques para abordar los términos ordenación u ordenamiento, con sus acepciones ambiental, territorial, ecológica, geoecológica, entre otras, pero todas conducen a reducir los conflictos y desequilibrios ocasionados por la transformación e intervención

desordenada del ser humano sobre un sistema (espacio geográfico), unidad de producción o entidad territorial. (Salinas Chávez, 2005)

La ordenación del territorio (OT) ha existido desde la antigüedad, constituyendo uno de los instrumentos de poder más efectivos para dominar y asentar amplios territorios. Los primeros registros de la OT se encuentran en la antigua Roma, era un aspecto fundamental para el mantenimiento eficiente del imperio. Su civilización implementó medidas para dividir el territorio en provincias con fines administrativos y fiscales, las mismas eran demarcaciones geográficas más amplias y albergaban diversas ciudades y territorios.

Al ser creadas se facilitó la administración centralizada y la delegación de poderes a gobernadores designados por el emperador. Estos gobernadores tenían la responsabilidad de mantener el orden, recaudar impuestos y garantizar el cumplimiento de las leyes en sus respectivas provincias. A su vez, las provincias se subdividían en municipios, siendo ciudades o asentamientos urbanos que tenían su propia autonomía y eran gobernados por las autoridades locales. Cada uno contaba con su propio senado, magistrados y sistemas legales.

Los romanos tomaron medidas para cubrir las necesidades de la población, creando leyes para regular el uso del suelo, fomentando la construcción de infraestructuras como las calles, las cuales eran un componente esencial de la OT, como la famosa Via Appia<sup>1</sup>, la cual conectaba ciudades y provincias, facilitando sobre todo el comercio, al igual claro está que la construcción de puentes, acueductos y la creciente necesidad de preservar áreas públicas. Además, de establecer normas sobre la densidad poblacional, realizando censos periódicos, también se tuvo en cuenta el uso de la tierra en cada provincia, controlando la gestión de los recursos naturales como bosques, ríos, minerales, la delimitación de áreas residenciales, comerciales y agrícolas, garantizando una explotación sostenible. (Arbulo Bayona, 1998, pp.31-36)

---

<sup>1</sup> La vía más famosa y antigua, fue una de las más importantes calzadas de la antigua Roma que unía a dicha ciudad con Brindisi, también llamada Regina Viarum, la Via Appia Antica nació a fines del siglo IV a.c. (Arbulo Bayona, 1998, pp.31-36)

La Antigua Roma sentó las bases administrativas del Ordenamiento Territorial, las cuales continuaron siendo relevantes durante La Edad Media, aunque sufriendo ajustes y cambios para adaptarse a las necesidades de la época, especialmente en la distribución de poderes y responsabilidades entre las autoridades locales y los señores feudales.

En la Edad Media la OT fue un proceso complejo y diverso, con características distintas en cada región y periodo de tiempo. Europa en esta época estaba organizada bajo un sistema feudal, basándose en la propiedad de la tierra y en la relación de vasallaje entre señores y siervos. Dichos señores tenían el control sobre vastas extensiones de tierras, estando a cargo de la planificación urbana, la cual experimentó cambios significativos debido a la realización de mejoras de la infraestructura, como la construcción de caminos (aunque las carreteras romanas continuaron siendo vías de comunicación importantes, a pesar de que algunas requerían de trabajos de mantenimiento y reparación) y puentes que facilitarían el comercio y la comunicación. También se llevaron a cabo obras hidráulicas, como canales y embalses, para el riego agrícola.

Los feudos se dividían en tres partes, la primera era la tierra del señor que se destinaba a la agricultura y a la cría de animales para los pobladores locales. La segunda parte se destinaba a la construcción de monasterios e iglesias y a la recaudación de impuestos mediante el alquiler de tierras, las cuales eran una serie de comunidades conocidas como aldeas, cada una tenía su propia ley y su propia justicia, siendo gobernadas por el jefe local o un consejo de ancianos, que establecían normas y regulaciones para la construcción de edificios, los límites de los asentamientos urbanos y las áreas con fines agrícola o ganaderos, formando parte de grandes territorios y se organizaban en torno a los castillos construidos para la nobleza local.

La tercera parte era la tierra de los vasallos, que eran los campesinos que trabajaban a cambio de la protección y el apoyo de los nobles locales. A su vez, la iglesia desempeñó un papel importante en la OT en esta etapa, por ejemplo, los monasterios tenían gran control sobre grandes extensiones de tierra, teniendo la responsabilidad de administrar y cultivar dichos territorios. Además de que establecieron restricciones

y regulaciones para su uso, delimitando áreas sagradas, como protección del patrimonio religioso. (Hernando y Ladero Quesada, 2009, pp.377-382; Pirenne, s.f., pp.45-77)

Con el tiempo, a medida que se acercaba el renacimiento, el sistema feudal empezó a debilitarse; sin embargo, influyó en la importancia de la propiedad de la tierra en el desarrollo de los planes de OT mostrando una transición gradual, sentando las bases para su desarrollo posterior.

El Renacimiento tuvo su origen en Italia en los siglos XIV y XV, alcanzando su punto culminante en el siglo XVI, su influencia se propagó gradualmente por toda Europa. Durante esta etapa, surgió un nuevo enfoque sobre la OT, produciéndose un resurgimiento de las ideas de la antigüedad clásica, particularmente los conceptos aristotélicos y platónicos sobre la ciudad. El crecimiento de la población y la expansión del comercio, provocaron que la producción agrícola se intensificara, lo que implicó una transformación del paisaje rural.

El surgimiento de la burguesía hizo posible la construcción de nuevas ciudades y la expansión de las existentes, dando lugar a una planificación urbana más cuidadosa. Se utilizaron metodologías basadas en ordenaciones empíricas, mediciones precisas y análisis matemáticos. Los avances en la cartografía permitieron la representación más exacta y detallada del territorio, los topógrafos empezaron a auxiliarse de las brújulas para los levantamientos y a utilizar técnicas como la triangulación, logrando la realización de planos y mapas más exactos.

Estas herramientas fueron fundamentales para el diseño de los primeros planes de Ordenamiento Territorial. Arquitectos y Urbanistas propusieron principios de diseño que tenían en cuenta aspectos como la estética, la funcionalidad y el bienestar de los habitantes, buscando la idea de la ciudad ideal. Estos principios incluían la organización de las calles, la ubicación de las plazas, la delimitación de las zonas comerciales, así como el diseño de edificios monumentales, espacios abiertos. (Álvarez Hernández, 2016/2017, pp.22-49)

Durante el Renacimiento, Europa experimentó un renacimiento cultural y artístico, como se mencionó anteriormente. Los viajes de exploración de figuras como Cristóbal

Colón, Vasco de Gama y Hernán Cortés llevaron a la expansión de los horizontes europeos y al descubrimiento de nuevos territorios en América, Asia y África. Estos descubrimientos tuvieron un profundo impacto en la ordenación territorial de Europa. Las potencias europeas, como España, Portugal, Inglaterra, Francia y los Países Bajos, establecieron vastos imperios coloniales en estas nuevas tierras. Esto implicó la anexión y colonización de territorios lejanos, lo que a su vez llevó a cambios significativos en la forma en que Europa se organizaba territorialmente.

A medida que se avanzaba hacia el siglo XVIII, Europa estaba experimentando un período conocido como el "Antiguo Régimen". En este período, las monarquías absolutas eran la forma dominante de gobierno en Europa. Sin embargo, a lo largo del siglo XVIII, se produjeron cambios importantes en la estructura política y social de Europa. Uno de los eventos clave en esta transición fue la Revolución Francesa, que estalló en 1789. Esta revolución tuvo un impacto profundo en la ordenación territorial de Europa, ya que condujo al colapso del Antiguo Régimen y al surgimiento de movimientos revolucionarios en toda Europa.

Las guerras napoleónicas, lideradas por Napoleón Bonaparte, también desempeñaron un papel importante en la reorganización de las fronteras europeas. De 1814 a 1815 tuvo lugar el Congreso de Viena, en este congreso, las potencias europeas redibujaron los mapas territoriales y reforman el orden del continente, restableciendo algunas monarquías y reorganizando las fronteras de acuerdo con sus intereses políticos y estratégicos. Como resultado, se realizaron ajustes y cambios significativos en las fronteras y los estados europeos.

En el proceso de conquista y colonización de América en el siglo XV, se produjo un cambio significativo en el Ordenamiento Territorial, ya que se impuso una visión europea del territorio y se fueron estableciendo nuevas fronteras y limitaciones a los pueblos indígenas, los cuales tenían una visión holística del territorio, donde concebían su vida y su relación con la naturaleza de manera interconectada, dividían su territorio en diferentes áreas, como zonas agrícolas, áreas de caza y pesca, y territorios sagrados. Cada comunidad tenía asignado un territorio específico para su sustento y desarrollo.

La llegada de los europeos supuso una transformación de las estructuras políticas y sociales de los pueblos indígenas, alterando sus maneras de vida y sus relaciones territoriales. Uno de los sistemas más importantes que se estableció durante la conquista española fue el sistema de encomienda, que consistía en la división de las tierras y los recursos entre los colonizadores.

Los encomenderos tenían la responsabilidad de proteger y cristianizar a la población indígena a cambio de su trabajo en las tierras asignadas. Otro sistema que se implementó fue el de las reducciones. Las reducciones consistían en concentrar a los indígenas en pueblos organizados en torno a una iglesia. En muchos casos, estas reducciones provocaron la reubicación forzada de las comunidades indígenas y una reorganización en su forma de vida y organización territorial tradicional. Con el paso del tiempo, se fueron estableciendo nuevas formas de ocupación y explotación del territorio, como las encomiendas y las haciendas, que implicaron la ruptura de los usos ancestrales del suelo y la imposición de nuevas formas de producción.

Durante la época colonial en América, se produjeron importantes procesos e instituciones que tuvieron un impacto significativo en la OT. Uno de los aspectos clave fue la creación de instituciones de gobierno encargadas de administrar y controlar el territorio colonial. En primer lugar, se establecieron las gobernaciones como unidades administrativas encabezadas por un gobernador. Estas gobernaciones tenían la responsabilidad de llevar a cabo la administración y el control del territorio colonial. A medida que avanzaba el proceso de colonización, las gobernaciones se subdividieron en provincias más pequeñas, lo que permitió mejorar la gestión y el control territorial en regiones específicas.

Otra institución importante que surgió durante la época colonial fue el sistema de intendencias, el cual se desarrolló principalmente a partir de las reformas borbónicas en el siglo XVIII. A través de este sistema, se buscaba una administración más eficiente y se implementaron políticas específicas adaptadas a cada territorio en particular.

Desde el punto de vista de la planificación territorial, las reformas borbónicas introdujeron un nuevo enfoque en el ordenamiento territorial en América. La planificación se convirtió en un principio fundamental y se crearon instituciones como

el Consulado de Comercio, encargado de regular la actividad económica y comercial en el territorio. Estas medidas tenían como objetivo mejorar la gestión económica y territorial, así como fomentar el desarrollo y el crecimiento de los asentamientos coloniales.

A medida que avanzaba el proceso de independencia y la creación de repúblicas en América, las instituciones estatales desempeñaron un papel fundamental en la OT. El establecimiento de sistemas como las prefecturas y los municipios permitió una administración y gobernanza más eficiente del territorio a nivel local. Estas entidades asumieron la responsabilidad de organizar y gestionar el territorio, promoviendo una mayor participación de la comunidad en la toma de decisiones y la gestión territorial.

Las prefecturas y los municipios se convirtieron en piezas clave para establecer una administración descentralizada y fomentar el desarrollo regional. Estos organismos se encargaron de regular el territorio, tomar decisiones sobre el uso del suelo, promover el desarrollo de infraestructuras y sectores específicos, y fomentar la diversificación económica en áreas determinadas.

Además, se promovió la cooperación interinstitucional y la participación ciudadana como elementos clave en el proceso de toma de decisiones relacionadas con el ordenamiento territorial. Se reconoció la importancia de involucrar a diferentes actores sociales, incluyendo gobiernos locales, comunidades, grupos indígenas y sociedad civil en general. La participación ciudadana permitía compartir visiones y conocimientos, y aseguraba una gestión más inclusiva y eficiente del territorio. (Jiménez-Barrado, 2020, pp. 589-595)

En el caso de Cuba, el ordenamiento territorial se enfoca en la planificación del desarrollo territorial, la conservación del medio ambiente y la ordenación de los asentamientos humanos. Cuba durante la época colonial, experimentó un proceso de ordenamiento territorial que estuvo marcado por diferentes aspectos. Uno de los aspectos clave fue la implementación del sistema de encomienda y el régimen de repartimiento de tierras. Estos sistemas permitieron el uso intensivo de la tierra para la producción de cultivos comerciales, principalmente el tabaco y la caña de azúcar. La

encomienda consistía en la entrega de tierras y mano de obra indígena a los colonizadores españoles a cambio de su protección y evangelización.

Por otro lado, el régimen de repartimiento de tierras asignaba parcelas de tierra a los colonos españoles para su explotación económica. Además, se establecieron las villas, que fueron espacios urbanos modelo en la distribución del territorio en Cuba. Estas villas se construyeron siguiendo principios de planificación y organización espacial. Se diseñaron calles, plazas, iglesias y edificios públicos, y fueron centros administrativos, comerciales y culturales. Las villas jugaron un papel importante en el ordenamiento territorial y en la ocupación del espacio en Cuba colonial.

Durante el siglo XIX, se intensificó la explotación de la tierra en Cuba debido al aumento de la población y la necesidad de incrementar la producción agrícola. En este contexto, se promulgaron leyes y regulaciones que buscaban establecer y regular la propiedad de la tierra. Además, se crearon términos municipales que delineaban y administraban el territorio a nivel local. Durante la época colonial, el sistema de encomienda y el régimen de repartimiento de tierras tuvieron un impacto significativo en el uso y la distribución de la tierra en la isla. Estos sistemas contribuyeron al establecimiento de una estructura económica basada en plantaciones y haciendas, y a la formación de una sociedad estratificada.

En la época republicana cubana, que abarca desde principios del siglo XX hasta la Revolución en 1959, se llevaron a cabo importantes reformas en el ámbito del ordenamiento territorial. Estas reformas estuvieron impulsadas por la necesidad de regular el uso del suelo, la propiedad y la planificación urbana, con el objetivo de promover un desarrollo equilibrado y sostenible en el país.

En este período, se promulgaron leyes que buscaban establecer un marco legal para la regulación de la propiedad y el uso del suelo. Por ejemplo, se crearon leyes de propiedad horizontal y vertical, que permitían la subdivisión de terrenos y la construcción de edificios en una misma parcela. Asimismo, se establecieron leyes de expropiación y desahucio, que otorgaban herramientas legales para intervenir en situaciones de interés público.

En cuanto a la planificación urbana, se crearon instituciones y se implementaron diferentes políticas con el fin de ordenar el crecimiento de las ciudades y mejorar la calidad de vida de la población. Se establecieron normas y reglamentos para la construcción y el diseño de viviendas, así como para el trazado de calles y la ubicación de equipamientos públicos. Además, se realizaron los primeros planes de desarrollo regional, que buscaban distribuir de manera más equitativa los recursos y el desarrollo económico en diferentes zonas del país. Es importante destacar que estos procesos de ordenamiento territorial durante la época republicana estuvieron influenciados por diferentes factores políticos, económicos y sociales. El contexto político marcado por la inestabilidad política y la influencia extranjera, así como los procesos de industrialización y urbanización, tuvieron un impacto significativo en la configuración del territorio cubano en este período.

Con la llegada de la Revolución en 1959, se produjo un cambio radical en el ordenamiento territorial del país. Se crearon nuevas instituciones y políticas que buscaban implementar un modelo socialista y promover la equidad y la justicia social. Por ejemplo, se creó el Instituto Nacional de Reforma Agraria, que se encargó de la redistribución de la tierra, priorizando la agricultura y la ganadería. Además, se estableció el Ministerio de la Construcción, que se encargó de la planificación urbana y la construcción de viviendas.

En este período revolucionario, también se llevaron a cabo nuevos planes de desarrollo regional, que buscaban distribuir de manera más equitativa los recursos y el desarrollo económico en todo el país. Se implementaron proyectos de desarrollo en sectores como la educación, la salud y la infraestructura, con el objetivo de mejorar la calidad de vida de la población. Estos procesos reflejan la visión y las políticas adoptadas en cada período histórico, así como los desafíos y las aspiraciones de la sociedad cubana en esos momentos. (Riquelme Rivero, 2020, pp. 798-805)

El Ordenamiento Territorial es un enfoque científico y multidisciplinario que se centra en la planificación y organización del espacio geográfico para asegurar un desarrollo equilibrado y sostenible de las comunidades y el entorno natural. En Cuba, se han establecido leyes y políticas dirigidas a promover la gestión sostenible de los recursos

naturales y la creación de infraestructuras urbanas más eficientes. Un ejemplo clave es la Ley No. 145 del Sistema Nacional de Ordenamiento Territorial y Urbanismo y la Gestión de Suelo, que busca regular y promover un desarrollo territorial sostenible y una adecuada gestión del uso del suelo.

Además, se han creado diversas instituciones y entidades encargadas de implementar y supervisar el ordenamiento territorial en Cuba. El Ministerio de Ciencia, Tecnología y Medio Ambiente (CITMA) juega un papel importante en la implementación de políticas relacionadas con el ordenamiento territorial y la conservación del medio ambiente. Otras instituciones, como la Delegación de Ordenamiento Territorial y Urbanismo (DOTU), anteriormente nombrada como el Instituto de Planificación Física (IPF), se encargan de la planificación y gestión del territorio a nivel local y regional.

En el contexto específico de Cuba, el Ordenamiento Territorial también ha estado influenciado por la necesidad de proteger los recursos naturales y la biodiversidad. Se han creado áreas protegidas, como parques nacionales y reservas naturales, con el objetivo de preservar los ecosistemas y promover la sostenibilidad ambiental. Se busca promover la creación de espacios urbanos eficientes, inclusivos y sostenibles, que brinden una buena calidad de vida a los habitantes. Esto implica la planificación y ubicación adecuada de viviendas, infraestructuras, servicios y equipamientos públicos, considerando criterios como accesibilidad, seguridad, eficiencia energética y conservación del patrimonio.

## 1.2 Gestión del Ordenamiento Territorial y Urbano

La gestión del ordenamiento territorial es un proceso complejo y dinámico que busca coordinar el uso del territorio de acuerdo con objetivos de desarrollo sostenible. Este proceso implica la participación de diferentes actores, desde los gobiernos hasta la sociedad civil, y requiere la adopción de enfoques innovadores.

En el nivel internacional, la gestión del ordenamiento territorial se basa en marcos normativos y directrices generales establecidos por organismos internacionales como las Naciones Unidas, la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) y la Unión Europea (UE). Estos marcos establecen principios y lineamientos para la planificación territorial a nivel nacional y local. Por ejemplo, la Agenda 2030

para el Desarrollo Sostenible, aprobada por las Naciones Unidas en 2015, incluye el objetivo 11.2 de "lograr que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles". Este objetivo establece un marco global para la gestión del ordenamiento territorial, que debe ser implementado por los países de acuerdo con sus contextos específicos.

Además de los marcos normativos, existen una serie de directrices generales internacionales que proporcionan orientación para la gestión del ordenamiento territorial. Estas directrices incluyen las siguientes:

- Guía para la elaboración de políticas de ordenamiento territorial sostenible: Esta guía, elaborada por la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) en 2016, proporciona orientación para la elaboración de políticas de ordenamiento territorial que promuevan el desarrollo sostenible.
- Marco de referencia para la planificación territorial sostenible: Este marco, elaborado por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) en 2012, proporciona orientación para la planificación territorial sostenible en las regiones urbanas y rurales.
- Directrices para la planificación territorial sostenible: Estas directrices, elaboradas por la Unión Europea (UE) en 2006, proporcionan orientación para la planificación territorial sostenible en los países miembros de la UE. (2019, p.33-202)

En Cuba, antes de 1959 existía una escasa significación del Ordenamiento Territorial y el Urbanismo como función pública, encabezada como actividad por la Junta Nacional de Planificación creada mediante el Decreto - Ley 2 018 del 27 de febrero de 1955, y en su reglamento por el Decreto 4 016 del 21 de diciembre del mismo año. Aunque formalmente se le otorgaba una amplia gama de facultades, en su corta existencia solo fue elaborado un Esquema de Desarrollo de la Habana, ya que sus acciones estaban dirigidas principalmente hacia el embellecimiento de la Capital y de Varadero, de acuerdo con los intereses del gobierno en mostrar la imagen de una metrópolis en desarrollo de gran atracción para inversionistas extranjeros del Turismo,

principalmente norteamericanos, y las ansias de esplendor de la enriquecida burguesía cubana.

El 19 de mayo de 1960 después del triunfo de la Revolución, es fundado el Instituto de Planificación Física (IPF), el cual perteneció inicialmente como departamento al Ministerio de Obras Públicas y en 1976 pasa a la Junta Central de Planificación (JUCEPLAN) que, en 1994, mediante la aprobación del Decreto - Ley 147 de Reorganización de los Organismos de la Administración Central del Estado se convierte en el Ministerio de Economía y Planificación - MEP). Comienzan a ponerse en práctica las acciones derivadas del Programa del Moncada relacionadas fundamentalmente con la agricultura, así como los estudios de pronóstico de desarrollo de las provincias, esquemas de desarrollo a largo plazo de las ciudades, estudios de macro y microlocalización de inversiones, y la segunda división político administrativa de la que resultaron 14 provincias y 169 municipios.

No es hasta el 28 de febrero de 1978 que es aprobado por el Consejo de Estado y de Ministros el Decreto Ley 21 que responsabiliza a Planificación Física con la elaboración del Ordenamiento Territorial y Urbano. En 1983 se crean las Direcciones Provinciales de Planificación Física. (1976) Se establece el Reglamento del proceso inversionista. (1977) Es aprobado por el Consejo de Estado y de Ministros el Decreto-Ley 21. (1978). Se vincula la Planificación Física con la Planificación Económica. En 1984 se pone en vigor la Ley General de la Vivienda. En 1986 se crean las Direcciones de Arquitectura y Urbanismo (DAU) de los municipios para el control, la disciplina urbanística y la toma de información territorial para el planeamiento La estructura del sistema en este momento en todo el territorio nacional es: Instituto de Planificación Física (IPF) y Direcciones Provinciales de Planificación Física (DPPF)

Del 1989 a 1999, se constituyen las Direcciones Municipales de Planificación Física (DMPF) como parte de una estrategia de descentralización para dotar a los municipios de competencias en materia de planeamiento físico y su gestión., El 17 de Septiembre del 2009, dada la importancia de la actividad para el desarrollo del país, el Instituto de Planificación Física pasó a la subordinación del Consejo de Estado y de Ministros, se

adopta el Acuerdo 6686 por el cual el Instituto de Planificación Física (IPF) pasa a la subordinación del Comité Ejecutivo del Consejo de Ministros (CECM)

En el 2015 sufrió un traspaso de funciones del Sistema de la Vivienda al Sistema de la Planificación Física (SPF) Elaboración de Planes Especiales para el Turismo y el desarrollo industrial. En la etapa de 2018, hubo aspectos más significativos como agilizar los procesos de trámites de la población en las direcciones municipales, hasta el momento con insatisfacciones, se actualizaron estudios importantes de soporte para este proceso como son las Regulaciones Urbanísticas de los asentamientos, se elaboraron cálculos del valor catastral de las ciudades Actualización de los Esquemas Provinciales, Planes de Ordenamiento Territorial y Urbanístico de las cabeceras Municipales

Más recientemente, el 24 de agosto de 2021 se aprueba el decreto ley 42 del 21, donde se procura a partir de la extinción del el Instituto de Planificación Física, la creación del Instituto Nacional de Ordenamiento Territorial y Urbanismo, como organismo de la Administración Central del Estado, con la misión de proponer la política del Estado y del Gobierno en materia de ordenamiento territorial, urbanismo, su gestión, los aspectos de diseño y la arquitectura relacionadas con el urbanismo, el catastro, y una vez aprobada, dirigir y controlar su aplicación, así como ejercer el papel rector en el enfrentamiento a las ilegalidades en el ámbito de su competencia. (Gaceta Oficial de la República de Cuba, 2021)

Desde la ciencia, el ordenamiento territorial es visto como un proceso complejo que implica la coordinación de diferentes disciplinas y enfoques. Las ciencias naturales, las ciencias sociales y las ciencias humanas aportan conocimientos y herramientas esenciales para la planificación y gestión del territorio.

Las ciencias naturales proporcionan información sobre los elementos físicos y biológicos del territorio, como el clima, el relieve, los recursos naturales, la biodiversidad, etc. Esta información es fundamental para la planificación del uso del suelo, la protección del medio ambiente y la gestión de los recursos naturales.

Las ciencias sociales aportan información sobre la población, la economía, la cultura, etc. Esta información es fundamental para la planificación del desarrollo social y económico, la equidad territorial y la participación ciudadana.

Las ciencias humanas aportan información sobre la historia, la cultura, la identidad, etc. Esta información es fundamental para la planificación del patrimonio cultural, la identidad territorial y la cohesión social.

El ordenamiento territorial es un proceso interdisciplinario que requiere la colaboración de diferentes profesionales, como geógrafos, economistas, sociólogos, planificadores urbanos, etc. Estos profesionales deben trabajar juntos para desarrollar planes y políticas que sean sostenibles, equitativas e inclusivas.

### 1.3 Comunicación digital

A pesar de que, a lo largo del recorrido histórico de la humanidad, las diferentes épocas y eras han sido definidas por revoluciones tecnológicas distintas (edad de bronce, edad de piedra, época medieval, edad moderna y contemporánea), la era contemporánea ha dejado una impronta significativa en nuestro modo de vida a través de la llegada de la informática y las conocidas “nuevas tecnologías”. Esta combinación global aporta un valor extraordinario y fomenta la innovación en el ámbito digital. La comunicación mediante procesos digitales es una técnica en la que los pensamientos, los datos o la información se codifican digitalmente como señales directas. Estas señales se transfieren electrónicamente a los destinatarios. (Epitech, 2021)

A comienzos del siglo VI a. C. ya se podían identificar dos escuelas que debatieron permanentemente sobre qué significaba saber. Este fue un tema de discusión constante entre el confucianismo y el taoísmo, y luego entre los filósofos griegos Platón y Protágoras. Todos ellos coincidieron en lo que no significa saber: no equivale a capacidad de hacer, tampoco a utilidad; es decir, aceptaron que la utilidad no era saber, sino arte, que en griego es techné, y que la única forma de aprender una techné era con la práctica y la experiencia. Este término, combinado con el vocablo griego logos –que es la inteligencia que dirige, ordena y da armonía al devenir de los cambios que se producen, según Heráclito–, forma la palabra tecnología. (Romani, 2004, pp. 45-47)

Tal concepto surgió a mediados del siglo XVIII (1751 a 1772), cuando nacieron las primeras corrientes tecnológicas en Francia y Alemania asociadas con el saber de la iluminación espiritual y el perfeccionamiento humano. Esto constituyó el detonante del desarrollo científico y del dominio de las fuerzas naturales mediante el surgimiento de nuevos conceptos, provenientes de múltiples disciplinas sociales y hasta de la futurología. (Ferraro y Lerch, 1997, p.13)

En lo que se refiere a la principal motivación de las tecnologías, está el desarrollo de la internet hacia la década de 1970, cuyo objetivo era conectar en red los grandes ordenadores de la época, repartidos entre el Departamento de Defensa de Estados Unidos y los centros académicos y de investigación. Cuando las tecnologías de internet estuvieron maduras y el gobierno de estadounidense las liberó para su uso comercial (a partir de la década de 1990), se introdujeron nuevas interconexiones y herramientas simples para la difusión mundial de la información y se convirtió en un medio de colaboración e interacción entre individuos y tecnologías, independientemente de su localización geográfica. (Laudon y Laudon, 2004, pp. 282-287)

Al investigar sobre la historia de la información, se logró encontrar que desde el telégrafo surgió la codificación de puntos y rallas. Luego se inventó el teléfono, en el que las señales se transmitían gracias a corrientes eléctricas. La unión entre símbolos y señales se hizo en la teoría de la información, que fue desarrollada inicialmente por el matemático estadounidense Norbert Weiner. En su obra *Cibernética o control y comunicación en animales y máquinas* presentó una formalización de una teoría general de los sistemas tecnológicos de control o cibernética e introduce la noción de feedback o retroalimentación. (Chavarro, 2007, p. 82; Davis y Olson, 1987, pp. 208-213)

El término “comunicación” proviene de la palabra latina *communicare*, que significa transmitir o compartir algo, poner en común a dos o más personas conectadas entre sí. Por tal motivo, la comunicación es un proceso de interacción social mediante relaciones e influencias de símbolos y sistemas de mensajes (texto, imágenes, gráficas, voz, video, entre otros) que se producen como parte de las actividades psicológicas, humanas en sus factores económicos, políticos, sociales y culturales. (Cabrera y Pelayo, 2002, p. 16; Laudon y Laudon, 2004, pp. 250- 252; Soto, s.f.)

A mediados del siglo XIX, Comte<sup>2</sup> hizo predicciones de cómo funcionarían las sociedades cuando se industrializaran. Preveía que se crearía una nueva profesión: la de los “publicistas”. Redactarían escritos que se distribuirían a toda la población (de ahí el nombre de publicistas). La función de estos profesionales sería conseguir que la ciudadanía se resignara a soportar las consecuencias, tan negativas, que la industrialización iba a tener para sus vidas.

Este vaticinio muestra que la teoría comtiana era una buena herramienta predictiva, pero para comprobarlo hubo que esperar un siglo, hasta que el capitalismo industrial alcanzó su vigencia histórica.

Pues bien, la producción de teorías científicas de la comunicación se ha retrasado hasta el tiempo en el que se dispuso de los conocimientos que se requieren, para formular hipótesis y hacer previsiones verificables.

El sociólogo estadounidense Thorstein Veblen utilizó ampliamente el concepto de tecnología y fue quien acuñó la noción “determinismo tecnológico”, que está cimentada en dos conjeturas: primera, la base estratégica de una sociedad es la condición fundamental que afecta todos los esquemas de coexistencia social, como, por ejemplo, las instituciones, las formas de interacción, el imaginario cultural y las cosmovisiones, y, segunda, las innovaciones tecnológicas representan la fuente individual del cambio de la sociedad que puedan modelar sus formas de pensar, a fin de satisfacer sus necesidades desde sus hogares o lugares de trabajo mediante la creatividad (Reggini, 2005, pp. 147-148 y Rosales, 2010, p. 10).

La introducción del internet y la implementación de tecnologías digitales ha motivado una transformación sin precedentes en las estructuras socioeconómicas a nivel global. Este nuevo periodo se enfoca en las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), generando cambios profundos y transformando a una sociedad inmersa en un mundo globalizado. Estos acontecimientos marcan una auténtica revolución que afecta a la humanidad en su totalidad.

---

<sup>2</sup> Augusto Comte (1798-1857) Filósofo y sociólogo francés, conocido como el padre del positivismo, y el fundador de la sociología. (Fernández, 2004)

Las TIC comenzaron con la llamada sociedad de la información y han tenido un papel decisivo en el cambio del dinamismo social, cultural y económico. De hecho, se las consideran como un resonante auténtico de la revolución de las comunicaciones y de la información, al ir más allá del lenguaje oral, que representa la denominada cultura auditiva, centrada prioritariamente en los hechos de la vida cotidiana del aquí y del ahora; la escritura que, mediante signos gráficos, se puede transcribir lo que se habla y conservarse en el tiempo; la imprenta, que es el medio para expandir el conocimiento que posibilita la creciente alfabetización general que repercute en lo social, cultural, político y económico, y hasta de las nuevas tecnologías, que lograron la reproducción y expansión del sonido e imagen a través de múltiples medios como la radio, la televisión, el video, el computador, etc. (Ontoria, 2006, pp. 67-68)

Ya para comienzos del siglo XXI, la tecnología ha impulsado la transformación social para que el ser humano goce de la bondad de aprender y producir conocimientos. (Chávarro, 2007, pp. 27-73). Esta época es calificada como la de la perplejidad informada de los sucesos emergentes o eventos portadores del futuro, debido al aumento de las posibilidades de interacción no solo de los individuos entre sí, sino también de los individuos con los computadores y estos con los individuos.

Los estudios de la comunicación están ahora donde están las ciencias. Porque la teoría, la investigación y la docencia de la comunicación pueden desarrollarse siguiendo los mismos criterios que rigen para todas las ciencias. Este estatuto hace posible que, en cualquier otro campo del conocimiento, se puedan utilizar las aportaciones de los estudios comunicativos; y viceversa. (Martín Serrano, 2013, p. 16)

Las aplicaciones sociales de la comunicación multidireccional se iniciaron comenzada la década de los noventa del siglo pasado. Están en curso y, previsiblemente, su potencial interactivo seguirá desarrollándose a medida que el mundo se virtualiza. No obstante, se pueden describir futuros escenarios que en la actualidad cabe prever, utilizando metodologías prospectivas. (Martín Serrano, 2019).

Con el avance de la era de la información y el conocimiento, se han diseñado nuevas técnicas que permiten el desarrollo, creación y evolución de estrategias, instrumentos y aplicaciones que facilitan las acciones internas y externas de las organizaciones, el

uso de páginas web es una técnica importante que contribuye al manejo de grandes volúmenes de información y que es usada en el campo de la gestión tecnológica en las organizaciones; esto ha conllevado al nacimiento del concepto del Big Data, que se define como “tratamiento y análisis de enormes repositorios de información, tan desproporcionadamente grandes que resulta imposible tratarlos con las herramientas de bases de datos y analíticas convencionales” (Olivares, 2016, p.1).

Las organizaciones han empezado a explotar estos nuevos datos con el fin de obtener beneficios, debido a que las compañías tienden a manejar cantidad de contenidos y necesitan de software especializado para analizar toda la información que día a día se está generando (Motta, Puccinelli, Reggiani y Saccone, 2016 p.158). Esta tendencia en el avance de la tecnología ha abierto las puertas hacia un nuevo enfoque de entendimiento y toma de decisiones, la cual es utilizada para describir enormes cantidades de datos (estructurados, no estructurados y semi estructurados) que tomaría demasiado tiempo.

La ventaja de que las organizaciones puedan tener acceso a sus redes sociales es que permite no solo captar información específica de la actividad de quienes participan, sino que también se presenta de forma resumida por medio de tablas, que modelan un comportamiento a través de las actividades realizadas por las personas.

Una forma adicional para obtener una enorme cantidad de información sería incluir los Hashtags, los cuales permiten enlazar una publicación, esta palabra de enlace redirecciona a una base de datos central, donde se encontrarán otras publicaciones que hayan usado el mismo Hashtag o de temas relacionados. Al relacionar una publicación con un tema en específico o una palabra usada, se puede lograr segmentar la información para que esté dirigida a los usuarios de interés.

En Cuba este concepto se ha ido desarrollando a pesar de las poderosas críticas negativas arraigadas a nuestra historia llegaron tarde, pero llegaron. La década de los noventa se caracterizó por la aparición de la *World Wide Web* (www), tecnología que facilitó el acceso de un gran número de personas a Internet, aunque aún no a todos. La primera conexión a internet en Cuba se realizó en 1996 por vía satelital y con una

velocidad de tan solo 64 kbit/s. En la actualidad, la velocidad de internet en Cuba ha aumentado en un 497,5%. Para un lector común, este dato puede parecer irrelevante o incluso confuso. Sin embargo, si se compara con la velocidad actual, empieza a tener más sentido.

En 2023, la velocidad promedio de internet en Cuba es de 3,26 Mbps. Esto significa que, en comparación con 1996, la velocidad de internet ha aumentado más de 40 veces. Este aumento es significativo, ya que permite a los cubanos realizar tareas que antes eran imposibles o muy difíciles. Por ejemplo, los cubanos pueden ahora ver videos en alta definición, descargar archivos grandes en minutos y realizar videollamadas sin problemas.

Con su llegada se empezó a hablar de la necesidad de una alfabetización digital para aprender a utilizar las tecnologías que estaban emergiendo. Desde entonces, la definición de alfabetización digital, qué competencias requiere y cómo adquirirlas, se ha enfocado principalmente desde dos esferas distintas: una, centrada en el componente más tecnológico y otra, centrada en su aspecto más comunicativo, social y participativo (Avello, R; López, R; Cañedo, M, et al., 2013), una década después (2008), existían solamente 190 000 usuarios con acceso a internet, mayormente médicos bajo el servicio de infomed, y en su mayoría con acceso a sitios nacionales (.cu) o sitios relacionados con la medicina que pudieran usarlos para sus investigaciones.

Desde el 4 de junio de 2014 se inició en Cuba la llamada “ampliación” del servicio público de acceso a Internet, más conocido como Nauta. En marzo de 2015 se abrió la posibilidad de consultar el correo electrónico desde los teléfonos móviles, lo cual, en la práctica, significó la posibilidad de que más de un millón de usuarios pudieran utilizar esta vía de comunicación y circular información de un lado a otro. Luego vendrían hitos importantes en la apertura de nuevas y más formas de conexión a internet para la población hasta diciembre 2018 que comienza una nueva era de conexiones.

Con el uso de la tecnología aumenta la competencia tecnológica en el manejo de programas como: procesadores de texto, hojas de cálculo, navegar en internet y otras

herramientas similares. La creación y comunicación de contenido digital, es la habilidad que tiene un individuo para crear y publicar contenidos a través de herramientas tecnológicas de acuerdo a la audiencia y a los contextos que vayan dirigidos. Ahora más cómodo y más llevadero, quizás no el más económico en sus inicios, pero si con muchas más ventajas. (Gala, 2022)

## CAPÍTULO II. Plan de contenidos digitales para la gestión en el Ordenamiento Territorial y Urbano de la Delegación Provincial Cienfuegos

En este capítulo se aborda la interpretación de la información recopilada mediante el uso de diferentes instrumentos y técnicas. El objetivo del análisis de estos resultados es ofrecer una visión integrada de todos los elementos que influyen en la comunicación digital y su gestión. Para lograrlo, se combinan, contrastan y triangulan los datos obtenidos con el fin de comprender de manera más completa y detallada el comportamiento de los procesos comunicativos en la Delegación de Ordenamiento Territorial de la ciudad de Cienfuegos.

### Apuntes sobre el proceder metodológico utilizado

Esta investigación se concibe desde un enfoque cualitativo, acorde con lo definido por Sampier, (2014, p. 7) como “utiliza la recolección y análisis de datos para afinar preguntas de investigación o revelar nuevas interrogantes en el proceso de interpretación”. La utilización de un enfoque cualitativo permite obtener una comprensión amplia, inclusiva, constructiva e interpretativa de los procesos comunicativos que tienen lugar en la Delegación de Ordenamiento Territorial de la ciudad de Cienfuegos.

### Tipo de investigación:

Descriptiva: Describe características fundamentales, utilizando criterios sistemáticos que permiten establecer la estructura o el comportamiento de los fenómenos en estudio, proporcionando información sistemática y comparable. Ayudó a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas. (Guevara, G; Verdesoto, A; Castro, N, 2020)

### Problema científico

¿Cómo contribuir desde la comunicación digital para facilitar la gestión en el Ordenamiento Territorial y Urbano de la Delegación Provincial Cienfuegos?

Objeto: Gestión del Ordenamiento Territorial y Urbano

Campo: Comunicación digital

Objetivo General: Proponer un plan de contenidos digitales para la gestión en el Ordenamiento Territorial y Urbano de la Delegación Provincial Cienfuegos

Objetivos Específicos:

1. Analizar los fundamentos teóricos y metodológicos en relación con el Ordenamiento Territorial y Urbano y su gestión; y la comunicación digital
2. Diagnosticar la comunicación digital en la Delegación de Ordenamiento Territorial y Urbanismo de Cienfuegos.
3. Determinar los contenidos digitales necesarios para la gestión en el Ordenamiento Territorial y Urbano de la Delegación Provincial Cienfuegos

Métodos y técnicas

Métodos del nivel teórico:

Histórico – lógico

Con el fin de comprender la evolución y el desarrollo del fenómeno de investigación, resulta imprescindible realizar un estudio sistemático que abarque las etapas principales de su evolución y las conexiones fundamentales. Mediante el enfoque histórico-lógico, se examina el recorrido concreto de la teoría y su influencia en distintos periodos. Este estudio nos brinda la oportunidad de encontrar respuestas a las preguntas que se plantean acerca de la naturaleza del tema y sus características esenciales

Analítico – sintético

La utilización del método análisis-síntesis en el presente estudio posibilita profundizar en la situación y conocer su estado. También facilita la relación e interacción que existe objetivamente entre el conocimiento y manejo de los diagnósticos de comunicación institucional.

Inductivo-deductivo:

Este método integra el proceso de elaboración de teorías generales mediante la observación y la experimentación (inductivo) con el proceso de validación o prueba de

esas teorías mediante la aplicación a casos específicos (deductivo). Este enfoque ofrece una base sólida para el desarrollo y la evaluación de teorías en el contexto de esta investigación científica.

Métodos del nivel empírico:

Análisis de documentos (Anexo I)

En cualquier tipo de estudio, la búsqueda, acumulación y organización de información constituye una etapa crucial para respaldar el proceso investigativo. En este sentido, la revisión y análisis de documentos se vuelve una actividad importante. Tanto el marco teórico como el metodológico requieren una exhaustiva búsqueda de información. Es necesario revisar los documentos oficiales, como el acuerdo 9146 y leyes que regulan el funcionamiento de la Delegación avaladas por el Decreto Ley 42 del 2021, así como el plan de funciones del personal.

Análisis de contenido

Abela al respecto plantea que “el análisis de contenido cualitativo no sólo se ha de circunscribir a la interpretación del contenido manifiesto del material analizado, sino que debe profundizar en su contenido latente y en el contexto social donde se desarrolla el mensaje” (s.f. p. 22). Mediante este método, es posible interpretar los materiales en su contexto, centrándose en los procesos de gestión de la comunicación institucional en el ámbito digital, específicamente para la Delegación de Ordenamiento Territorial y Urbanismo de la ciudad de Cienfuegos.

Observación participante (Anexo II)

Esta técnica ofrece la oportunidad de adquirir un conocimiento directo sobre la relación entre la institución y su público externo al registrar los comportamientos, actitudes y experiencias de estos últimos en su interacción con la entidad. En muchos casos, se utilizó la observación como una forma de entrevista informal, lo que permitió entablar conversaciones para conocer sus opiniones sobre la entidad y averiguar el nivel de información que poseen acerca de las labores y servicios que esta ofrece. Además, al observar al personal mientras realizaba sus funciones de manera natural, se pudo obtener un mayor volumen de información sobre la Delegación. Durante el recorrido,

además en diálogo establecido con el personal se plantearon algunas preguntas que contribuyeron a aclarar dudas, las cuales se tuvieron en cuenta en los resultados al elaborar el diagnóstico.

#### Entrevista semiestructurada (Anexo III)

Según Sampieri se basa en: “una guía de asuntos o preguntas y el entrevistador tiene la libertad de introducir preguntas adicionales para precisar conceptos u obtener mayor información”. (2014, p. 403). La presente entrevista estará dirigida a los directivos de la Delegación, servirá para obtener perfiles más completos y contextuales de las experiencias, percepciones y consideraciones de los profesionales involucrados en la planificación y gestión territorial, este enfoque permite una exploración en profundidad de las percepciones, desafíos y estrategias relacionadas con la implementación de herramientas de comunicación digital en esta organización gubernamental.

#### Encuesta (Anexo IV)

Permite alcanzar un mayor número de participantes, brindando una visión más amplia de las percepciones y prácticas relacionadas con la comunicación digital en el contexto del Ordenamiento Territorial y Urbano, la misma estará dirigida tanto al público interno como al externo. Esto facilita, en cierta medida, la generalización de los resultados.

#### Selección de la muestra

De los 83 trabajadores consideradas la población de la Delegación se les aplicó encuestas a 58 (69.8%), cuyos datos proporcionan una visión detallada de las percepciones y experiencias de una parte significativa de la fuerza laboral. Por otro lado, las entrevistas con los 8 (1%) directivos brindan una perspectiva más estratégica y de liderazgo, ofreciendo información valiosa sobre la dirección y las decisiones clave de la delegación. En total la muestra alcanzó a 66 trabajadores que representan un 79.5% del total

#### Caracterización de la Delegación de Ordenamiento Territorial y Urbanismo de Cienfuegos

La entidad objeto de estudio se originó el 19 de mayo de 1960 como Planificación Física, surgiendo como un producto autóctono de la Revolución. Su enfoque primordial

se ha centrado en dos vertientes fundamentales: el Ordenamiento Territorial y el Urbanismo. Estos objetivos están alineados con el proyecto social, dirigidos al desarrollo de una economía diversificada y eficiente, así como a la mejora de la calidad de vida de cada ciudadano.

En el año 1960, se crearon las condiciones iniciales para la implementación de la Planificación Física. En ese momento, Cienfuegos, con 8 municipios asociados, formaba parte de la antigua provincia de Las Villas. Esta región contaba con una Dirección Provincial de Arquitectura (DPA), que se estableció en 1878, abarcando una extensa área de 21,411 km<sup>2</sup> con 32 municipios, albergando a 1,030,152 habitantes. Este enfoque territorial respondía principalmente al control económico impulsado por las oligarquías y el imperialismo. Además, la ciudad de Santa Clara funcionaba como la sede del primer Departamento de Planificación Física, dentro del antiguo Ministerio de Obras Públicas. En este contexto, el Municipio de Cienfuegos fue considerado el Distrito Oeste de Planificación Física, dentro del Ministerio de Obras Públicas.

Inicialmente, en 1960, solo se disponía de un equipo de 4 trabajadores, número que aumentó a 10 en 1963 y a 28 en 1970, encargados de atender todos los municipios. Enfrentaron desafíos significativos, incluida la escasez de especialistas técnicos experimentados, de marco legal, de información territorial básica y de comprensión en materia de Planeamiento Territorial y Urbano. Esta situación reflejaba una ausencia de conocimiento sobre la problemática de los territorios y la búsqueda de soluciones.

La entidad heredó un sistema de asentamientos carente de base industrial, donde la espontaneidad fue el principal motor impulsor en ciudades, pueblos y otros lugares habitados. La ciudad de Cienfuegos contaba con 57,991 habitantes, y los pueblos urbanos circundantes, como Cruces, San Fernando de Camarones, Palmira, Aguada de Pasajeros, Santa Isabel de las Lajas y Rodas, tenían también un número significativo de habitantes en 1953.

En ese periodo, se observaba una amplia presencia de pequeñas instalaciones portuarias relacionadas con la producción de azúcar, mayoritariamente controladas por ciudadanos estadounidenses. La mayoría de estas instalaciones carecía de condiciones naturales y técnicas para hacer frente al rápido crecimiento del comercio

exterior basado en barcos de mayor tonelaje. Asimismo, el acceso a playas, centros turísticos y actividades recreativas estaba limitado a unos pocos privilegiados

Hasta 1958, la protección del medio ambiente y los recursos naturales de Cuba se limitaba a la implementación de ciertas medidas establecidas en reglamentos y ordenanzas sanitarias, muchas de las cuales tenían su origen en la época colonial. Además, se llevaban a cabo programas de saneamiento insuficientes que eran patrocinados por la Oficina Panamericana de la Salud.

En ese contexto, no existía un sistema organizado y dirigido para la localización de inversiones durante los primeros tres años. La falta de conocimientos, información y especialistas con una visión integral representaba un obstáculo significativo para el desarrollo de la Planificación Física. Sin embargo, con la implementación del proceso de perfeccionamiento del SPF desde el IPF, se sentaron las bases en cada territorio, culminando en la extinción del SPF en 2021 y el establecimiento del nuevo organismo nacional INOTU, junto con sus unidades organizativas DOTU y DMOTU. Actualmente, la ubicación física de esta entidad es en Avenida 62 # 3306 entre las calles 33 y 35, Consejo Popular Centro Histórico.

La estructura organizativa de la entidad queda reflejada en anexo V, se compone por 10 departamentos, de los cuales 5 están destinados exclusivamente a brindar servicios a personas jurídicas y supervisar el trabajo de las 8 Direcciones municipales de la provincia, las cuales se encargan tanto de personas naturales como jurídicas, estando cada una de ellas ubicada en la cabecera municipal de su respectivo municipio.

Internamente, la Delegación cuenta con diversas Direcciones especializadas, como Gestión del Planeamiento y Planeamiento, encargadas de garantizar el cumplimiento de las políticas territoriales y urbanas en relación a la localización de actividades productivas y no productivas, además de participar en investigaciones en colaboración con el CITMA y otros organismos, Catastro, responsabilizándose de la función metodológica y ejecutiva para garantizar el cumplimiento de la política de desarrollo del Catastro Nacional, Inspección y Control del Territorio, con la labor de controlar el avance físico de las inversiones y el cumplimiento de las regulaciones, y Asuntos

Legales, responsable de brindar asesoría metodológica y ejecutiva en el marco regulador de los planes de Ordenamiento Territorial y Urbano.

La Delegación tiene como objetivo rectorar el Ordenamiento Territorial y el Urbanismo de la provincia, dirigiendo y supervisando sus acciones basándose en la Ciencia, Tecnología de avanzada y sus Recursos Humanos altamente calificados. Su misión consiste en proponer la política del Estado y del Gobierno en materia de ordenamiento territorial, urbanismo, su gestión, los aspectos de diseño y arquitectura relacionadas con el urbanismo, el catastro, y una vez aprobada, dirigir y controlar su aplicación, así como ejercer un papel rector en el enfrentamiento a las ilegalidades en el ámbito de su competencia. Su visión es alcanzar en Cienfuegos un nivel superior de calidad y pertinencia social con el cumplimiento de sus objetivos estratégicos y el incremento de la visibilidad nacional y provincial, convirtiéndose en un centro de excelencia, cuya imagen responde a su quehacer en el territorio.

El público interno está conformado por toda la plantilla a tiempo completo y parcial, incluyendo trabajadores de la entidad y graduados en adiestramiento. Según los datos recopilados hasta el cierre de abril de 2023, la plantilla de la entidad está conformada por un total aprobado de 83 trabajadores, sin presentar cargos vacantes. De estos, 51 son mujeres, lo que corresponde al 61,4%, mientras que 32 son hombres, representando el 38,6%.

En cuanto al nivel profesional, se desglosa de la siguiente manera:

- Nivel Superior: 23 trabajadores, equivalente al 27,7%.
- Nivel Preuniversitario: 15 trabajadores, representando el 18,07%.
- Técnico Medio: 12 trabajadores, conformando el 14,5%.
- Secundaria Básica: 3 trabajadores, estimando el 3,61%.

En relación a la categoría ocupacional, se distribuye de la siguiente forma en la entidad objeto de estudio:

- Cuadros: 8 trabajadores, lo que equivale al 9,6%.
- Técnicos: 61 trabajadores, representando el 73,5%.

- Obreros: 5 trabajadores, conformando el 6,02%.
- Servicios: 9 trabajadores, equivalente al 10,8%.

Análisis de resultados de la aplicación de instrumentos

Selección de la muestra

La encuesta aplicada a 58 de los 83 trabajadores se muestra en el anexo IV y arroja los siguientes resultados:

- El alto porcentaje que considera importante la comunicación (76%) y la buena evaluación por parte del 68% destacan la necesidad de una plataforma centralizada para fortalecer la comunicación interna.
- El 82% de conocimiento sobre la misión y visión subraya la importancia de tener una fuente accesible, como una página web, que garantice la comprensión y alineación con los objetivos organizacionales.
- La preferencia del 78% por decisiones con participación de los trabajadores sugiere que una página web podría facilitar la consulta y participación, fomentando un proceso más democrático y colaborativo.
- La variedad en la transmisión de información a través de redes formales e informales, con diferentes porcentajes según la fuente, destaca la importancia de una plataforma unificada como una página web para garantizar coherencia y accesibilidad.
- La diversidad de medios utilizados, desde reuniones hasta correo electrónico, indica la necesidad de una plataforma integral que unifique estos canales para mejorar la eficiencia y accesibilidad de la información.
- La unanimidad (100%) sobre los tipos de mensajes frecuentes resalta la importancia de una página web que pueda organizar y presentar de manera clara tanto tareas y labores como normativas y reglas.
- La alta satisfacción (91%) con la información recibida sugiere que una página web podría optimizar la entrega oportuna y suficiente de información.

- La utilización de asambleas sindicales y reuniones con directivos indica que una página web podría complementar estos canales, ofreciendo una vía continua y accesible para la retroalimentación.
- El 33% de desconocimiento de políticas destaca la necesidad de una página web que centralice y clarifique esta información, mejorando la comprensión y cumplimiento de las normativas.
- La valoración regular de la imagen por el 26% resalta la oportunidad de una página web para mejorar la percepción y proyección de la empresa, transmitiendo información clave de manera efectiva.

Los resultados de las entrevistas aplicadas a los 8 directivos que conforman la Delegación, se muestran en el anexo III, estos proporcionan valiosa información para la gestión de comunicación digital en la entidad. Aquí hay algunas conexiones clave:

- El 75% valora positivamente la atención a la población. Integrar testimonios y comentarios positivos en plataformas digitales puede fortalecer la imagen de la entidad.
- El correo electrónico y la vía telefónica son los canales más usuales. La gestión digital puede optimizar estos canales, ofreciendo formularios en línea, chat en vivo o correos electrónicos automatizados para una comunicación más eficiente.
- Aunque la comunicación directa es efectiva, se reconoce la necesidad de acciones mediante la vía electrónica. Mejorar la disposición y rapidez en respuestas electrónicas puede elevar la percepción de servicio.
- Destacar la participación en entregas de información en plataformas digitales puede resaltar la efectividad de la entidad. Integrar eventos, actualizaciones y noticias en línea puede amplificar el impacto de estas acciones.

#### Ética del proceso de investigación

Durante la realización de la investigación, se han seguido los principios éticos que rigen en las Ciencias Sociales. Se ha proporcionado a los sujetos de investigación una clarificación de los objetivos del estudio, y se les ha solicitado su consentimiento para

que la institución esté relacionada con la investigación. Durante todo el período de trabajo, se han protegido los derechos, intereses y datos de los participantes. Se ha mantenido la confidencialidad de la información proporcionada por los sujetos de investigación y se ha preservado su anonimato. Asimismo, con respecto a la información obtenida a través del análisis de documentos y grabaciones de audio, se ha mantenido la fidelidad a las fuentes consultadas.

Categoría de análisis: Investigación que se utiliza para organizar y clasificar la información recopilada durante el proceso de investigación, ayudó a la comparación entre diferentes conjuntos de datos recopilados, facilitando su comprensión y análisis.

Diagnóstico de comunicación institucional: Proporciona una visión integral de la gestión comunicativa de la Delegación de Ordenamiento Territorial y Urbano, permite identificar áreas de mejora, establecer objetivos claros y diseñar planes estratégicos que contribuyan a una comunicación más efectiva y transparente en el ámbito institucional.

La estructuración de contenidos para la gestión de una página web (ver Anexo VI)<sup>3</sup> se vuelve esencial en la Delegación, dada la existente problemática en la comunicación externa e interna. La identificada indisposición a la cooperación entre áreas revela la necesidad de un canal centralizado y accesible, como una página web, para facilitar la transmisión de información requerida en momentos críticos.

La estricta subordinación y la cadena de mando, apreciadas por la seguridad que brindan, pueden ser potenciadas con contenidos web que resalten la eficacia de esta vía para la transmisión de indicaciones y orientaciones laborales.

Desde la perspectiva informativa de los directivos, la página web puede ser diseñada para asegurar la fidelidad en la transmisión de mensajes a través de la cadena de mando, optimizando así la entrega de información clave relacionada con el desarrollo de tareas laborales.

El diagnóstico de públicos internos y externos, con datos precisos sobre la composición del personal, destaca la importancia de adaptar los contenidos web para

---

<sup>3</sup> El Anexo VI hace referencia al prototipo de la página web en construcción. (N. A)

satisfacer las necesidades específicas de cada grupo. Esto podría incluir secciones personalizadas para técnicos, obreros, servicios y especialistas.

Las sólidas relaciones profesionales, forjadas a lo largo de años de colaboración, señalan una oportunidad para consolidar la cohesión mediante plataformas de comunicación digital que destaquen la historia compartida y los logros conjuntos. La frecuencia elevada de mensajes relacionados con tareas y normativas subraya la importancia de organizar la información de manera accesible en entornos digitales. Secciones específicas para manuales y procedimientos pueden potenciar la eficiencia de la comunicación interna.

La sugerencia de mejorar la comunicación y reconocimientos a través de mensajes personalizados se alinea estratégicamente con las prácticas digitales. La inclusión de secciones dedicadas a felicitaciones, reconocimientos y noticias relevantes en la comunicación digital puede robustecer el vínculo entre los trabajadores y la dirección. Con la reconocida necesidad de facilitar la gestión territorial, la implementación de plataformas digitales especializadas puede proporcionar mapas interactivos, actualizaciones de proyectos y recursos, mejorando así la comprensión y eficacia en la toma de decisiones.

Abordar la percepción de insuficiencia de información entre los trabajadores implica desarrollar secciones específicas en la comunicación digital, como preguntas frecuentes y foros de discusión. Estos canales emergentes tienen el potencial de mejorar la entrega de información y fomentar la participación de los empleados. La aplicación del mismo cuestionario al público externo destaca la importancia de adaptar la comunicación digital a diversas audiencias. Páginas dedicadas para proveedores y la comunidad pueden personalizar la experiencia, optimizando así la comunicación. La integración estratégica de estas prácticas digitales puede fortalecer relaciones, mejorar la efectividad de mensajes frecuentes y satisfacer las necesidades específicas de diferentes audiencias.

De modo general, las acciones que se desarrolla en la entidad para la vinculación con su público externo, son esencialmente mediante la vía directa, o sea la participación en entregas de información. La preferencia por la vía directa en las acciones de

vinculación externa subraya la efectividad de las interacciones cara a cara y la participación en eventos presenciales. Sin embargo, la reconocida importancia de no soslayar la vía electrónica sugiere la necesidad de una presencia digital más robusta, como una página web.

Plan de contenidos digitales para la Gestión en el Ordenamiento Territorial y Urbano de la Delegación Provincial Cienfuegos.

Objetivos	Acciones	Responsables	Cumplimiento
Perfeccionar la Transparencia y Participación Ciudadana	Desarrollar un portal web que centralice la información relacionada con el ordenamiento territorial, incluyendo mapas detallados y documentos explicativos	Comunicador Informático	Corto plazo
Garantizar Información oportuna y sistemática a los trabajadores y población, sobre el funcionamiento del sistema y estado de los trámites.	Organizar una sección dedicada a proporcionar actualizaciones específicas sobre el estado de los trámites en curso. Esto incluiría información sobre avances, plazos y cualquier requisito nuevo. crear	Comunicador	Corto plazo
Digitalizar Procedimientos Administrativos	Identificar y digitalizar los trámites y procedimientos administrativos para agilizar la gestión interna y externa	Comunicador Especialista en Gestión Documental	Mediano plazo
Promover la Colaboración Interdepartamental	Facilitar canales de comunicación digital que fomenten la colaboración entre	Comunicador	Mediano plazo

	diferentes departamentos, mejorando la coordinación en proyectos de Ordenamiento Territorial y Urbano	Informático	
Agilizar la Comunicación Interna	Utilizar herramientas de comunicación digital para asegurar la rápida transmisión de mensajes internos relacionados con el Ordenamiento Territorial, optimizando los flujos de trabajo y minimizando posibles retrasos	Comunicador	Permanente
Capacitar al Personal en Herramientas Digitales	Desarrollar programas de capacitación para que el personal de la Delegación adquiera habilidades en el uso efectivo de herramientas digitales específicas para el Ordenamiento Territorial y Urbano	Comunicador Informático Coordinador de Capacitación	Corto plazo
Crear Contenidos Educativos en Formato Digital	Desarrollar materiales educativos sobre ordenamiento territorial y urbano en formatos digitales, como videos explicativos y documentos descargables.	Comunicador Coordinador de Capacitación	Mediano plazo

Difundir Información a los públicos externos	Emplear canales digitales para difundir información relevante sobre Ordenamiento Territorial y Urbano a los públicos externos, promoviendo la transparencia y la participación ciudadana.	Comunicador	Mediano plazo
Implementar Sistemas de Monitoreo Digital	Establecer sistemas de monitoreo digital para evaluar el impacto de las iniciativas de Ordenamiento Territorial, permitiendo ajustes y mejoras continuas	Comunicador Informático	Permanente

## CONCLUSIONES

El análisis y diagnóstico de la comunicación digital en la Delegación de Ordenamiento Territorial y Urbanismo, reveló áreas de oportunidad que pueden impactar directamente en la eficacia de la gestión territorial y urbana.

Los resultados obtenidos proporcionan una guía clara para la creación y desarrollo de contenidos digitales que no solo informen, sino que también generen un impacto positivo en la percepción y participación de la comunidad.

La creación de un plan de contenidos digitales diseñado como una solución estratégica a las demandas identificadas, emergió como una respuesta directa y pertinente a dichas necesidades, evitando caer en la repetición monótona y asegurando una variedad que mantenga la atención del público objetivo. Cada elemento del plan se concibe con una finalidad clara: fomentar el conocimiento, la participación y la conciencia sobre los aspectos clave del desarrollo sostenible, contribuyendo así al avance integral de la provincia.

## RECOMENDACIONES

A la Delegación Provincial de Ordenamiento Territorial y Urbano de Cienfuegos:

Velar por el cumplimiento de la propuesta del plan que defina los contenidos digitales necesarios para abordar los desafíos específicos en el ámbito del Ordenamiento Territorial y Urbano

Establecer canales de comunicación bidireccionales efectivos para fomentar la colaboración y comprensión compartida.

Brindar capacitación a los miembros de la Delegación en habilidades de comunicación digital, asegurando que estén equipados para crear y gestionar contenidos de manera efectiva.

Establecer mecanismos de evaluación periódica para medir el impacto de las estrategias implementadas y ajuste el enfoque según los resultados obtenidos.

Explorar oportunidades de colaboración con instituciones, empresas u organizaciones especializadas en comunicación digital para enriquecer y diversificar los contenidos.

A la Universidad de Cienfuegos:

Incluir el informe ejecutivo de la presente investigación como referente bibliográfico para las disciplinas de comunicación Hipermedia.

## BIBLIOGRAFÍA

- Álvarez Hernández, S. (2017). *En busca de la comunidad perfecta: Planteamientos ideales a partir de Platón, el Renacimiento y el Socialismo*. Universidad de La Laguna. <https://riull.ull.es/xmlui/handle/915/6588>
- Arbulo Bayona, J. R. (1998). Tarraco. Escenografía del poder, administración y justicia en una capital provincial romana (s. II ac - II dc). *Empúries*, 51, 31-61. <https://raco.cat/index.php/Empuries/article/view/118466>
- Avello-Martínez R, López-Fernández R, Cañedo-Iglesias M, Álvarez-Acosta H, Granados-Romero J, Obando-Freire F., (2013). Evolución de la alfabetización digital: nuevos conceptos y nuevas alfabetizaciones. *Revista Electrónica, MediSur*, 11(4), 450-457.
- Boville, B., & Sánchez-González, D. (2007). *Planificación Territorial y Desarrollo Sostenible en México, Perspectiva Comparada*.
- Castro Díaz-Balart, F. (2002). *Ciencia, innovación y futuro*. Grijalbo.
- Chavarro, L. A. (2009). *Tecnología y progreso: hacia una descolonización de la ruta tecnológica al desarrollo. (Congreso). XXVII de la Asociación Latinoamericana de Sociología. VIII Jornadas de Sociología de la Universidad de Buenos Aires. Asociación Latinoamericana de Sociología, Buenos Aires.* <https://cdsa.aacademica.org/000-062/53.pdf>
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) (2019). *Planificación para el desarrollo territorial sostenible en América Latina y el Caribe (LC/CRP.17/3)*.
- Davis, G., & Olson, M. (1987). *Sistemas de información gerencial*. McGraw-Hill.
- Diago Hernando, M., & Ladero Quesada, M. Á. (2010). En la España Medieval. *Revistas Científicas Complutense*, 33, 347-382.
- Duby, Georges.(2020). *Atlas histórico mundial*. Editorial: Larousse

- Epitech Spain // Blog Tecnológico (2021). Comunicación digital: ¿Qué es? Concepto y características. <https://www.epitech-it.es/category/blog-tecnologico/>
- Fernández Güell, J. M. (2006). Planificación Estratégica de las ciudades. Nuevos instrumentos y procesos. *Editorial Reverté S. A*
- Fernández, Tomás & Tamaro, E. (2004). Biografía de Augusto Comte. En Biografías y Vidas. La enciclopedia biográfica en línea. <https://www.biografiasyvidas.com/biografia/c/comte.htm>
- Ferraro, R., & Lerch, C. (2001). ¿Qué es que en tecnología? *Ediciones Granica, S. A.*
- Fraioli, L. (1999). La historia de la tecnología. *Editorial Editex.*
- Guevara Alban, G. P., Verdesoto Arguello, A. E., & Castro Molina, N. E. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *RECIMUNDO*, 4(3), 163-173. <https://doi.org/10.26820/recimundo/4>
- Cuba. Gaceta Oficial de la República de Cuba (2021). *Reorganización del Sistema de Planificación Física y la creación del Instituto Nacional de Ordenamiento Territorial y Urbanismo*. Decreto-Ley 42/2021. (GOC-2021-802-O96).
- Gala. (2022). Redes sociales digitales en Cuba, 13 años después de acceso a Internet. <https://www.cubahora.cu/ciencia-y-tecnologia/rrss-en-cuba-13-anos-despues-del-libre-acceso-a-internet///>
- Romani, G. (2004). *Historia de la filosofía, I. Filosofía antigua*. Palabra. <https://doi.org/10.15581/007.13.23665>
- Hernández, Sampieri; F., Collado; B., Lucio. (2014). *Metodología de la investigación*. Mc Graw Hill.
- Colectivo de Autores. (1977). *Historia del antiguo continente. Colección Nuestro Mundo y sus Hechos*. Editorial Norma
- Jiménez Barrado, V & Alvarado Peterson, V. (2020). La perspectiva rural de una nueva ley del suelo y ordenación territorial para Extremadura. *Desafíos*. indb 589, pp. 589-599

- Laudon, K., & Laudon, J. (2004). *Sistemas de información gerencial*. México: Prentice Hall.
- Martín Serrano, M. (2013). La construcción científica de los estudios de la comunicación. El enfoque teórico y los contenidos que diferencian a las ciencias de la comunicación de cualesquiera otras ciencias. *Alaic. Revista Latinoamericana de Ciencias de la Comunicación*, 10(18), 16-28.
- Martín Serrano, M. (2019). *La comunicación y la información en un mundo que se virtualiza. Desarrollos y funciones previsibles*. Comunicación y Sociedad, e7478.
- Motta, G.; Puccinelli, R.; Reggiani, L. y Saccone, M. (2016). Extracción de valor de la literatura gris: procesos y tecnologías para agregar y analizar el tesoro oculto del «big data» de las organizaciones. *Diario gris (TGJ)*, 12 (1).
- Olivares, J. (2016). Big Data: la explosión del universo digital y oportunidad de negocio. <http://www.docpath.com/es/art-big-data>
- Ontario Peña, A, Gomez, J. P; de Luque, A. (2006). Aprender con mapas mentales: una estrategia para pensar y estudiar. *Narcea S. A de Ediciones*.
- Pirenne, H. (1983). *Las Ciudades De La Edad Media*. Alianza Editorial, S. A
- Reggiani, H. (2005). *El futuro no es más lo que era*. Fundación Universidad Católica Argentina.
- Riquelme Rivero, Y. (2020). *Consideraciones teóricas para el ordenamiento territorial del sistema económico productivo*. <https://www.eumed.net/actas/20/desarrollo-empresarial/54>
- Rosales Rodríguez, A. (2010). *Filosofía de la tecnología*. San Pablo.
- Salinas Chávez, E. (2005). “La geografía física y el ordenamiento territorial en Cuba”. *Gaceta Ecológica*, 76, 35-51.
- Saladrigas Medina, H., & Alonso Alonso, M. (2000). *Para investigar en Comunicación social. Guía didáctica*.

Trelles, I. (2004). *Comunicación organizacional. Selección de Lecturas*. Félix Varela.

## ANEXOS

### Anexo I: Guía de análisis documental

#### Objetivos:

- Explorar la historia y situación actual de la Delegación de Ordenamiento Territorial y Urbanismo de Cienfuegos, y su relación con la comunicación institucional.

#### Ideas a desarrollar:

Historia y situación actual de la Delegación de Ordenamiento Territorial y Urbanismo de Cienfuegos: Analizar los documentos que describen la historia y la situación actual de la institución, para conocer su evolución y su relación con la comunicación institucional.

Objetivos y metas de la creación de la página web: Analizar los documentos relacionados con la creación de la página web, para identificar los objetivos y metas de la misma.

Imagen y reputación de la institución: Analizar los documentos relacionados con la comunicación institucional de la Delegación de Ordenamiento Territorial y Urbanismo de Cienfuegos, para identificar la imagen y la reputación de la institución.

Canales de comunicación: Identificar los canales de comunicación que actualmente utiliza la Delegación de Ordenamiento Territorial y Urbanismo de Cienfuegos para comunicarse con la población, y analizar cómo se utilizan.

Información comunicada: Identificar la información que actualmente se comunica a la población y cómo se presenta, para determinar si es adecuada y suficiente.

Estrategia de comunicación: Analizar los documentos relacionados con la creación de la página web, para identificar la estrategia de comunicación a utilizar para su implementación.

## Anexo II: Guía de observación

### Objetivos:

- Identificar los problemas y necesidades de la población en relación con la comunicación institucional de la Delegación de Ordenamiento Territorial y Urbanismo de Cienfuegos.

### Ideas a desarrollar:

Comportamiento de la población: Observar el comportamiento de la población en relación con la comunicación institucional de la Delegación de Ordenamiento Territorial y Urbanismo de Cienfuegos, como, por ejemplo, si busca información en su sitio web, si utiliza las redes sociales, etc.

Problemas y necesidades de la población: Identificar los problemas y necesidades de la población en relación con la comunicación institucional de la Delegación de Ordenamiento Territorial y Urbanismo de Cienfuegos, como, por ejemplo, si tiene dificultades para acceder a la información, si la información es confusa o incompleta, etc.

Canales de comunicación utilizados por la población: Identificar los canales de comunicación que actualmente utiliza la población para comunicarse con la Delegación de Ordenamiento Territorial y Urbanismo de Cienfuegos, como, por ejemplo, si utiliza el correo electrónico, las redes sociales, el teléfono, etc.

Información buscada por la población: Identificar la información que la población busca y cómo la busca, para determinar qué tipo de información es más relevante y en qué formato debe ser presentada.

Experiencia de la población al interactuar con la Delegación de Ordenamiento Territorial y Urbanismo de Cienfuegos: Evaluar la experiencia de la población al interactuar con la Delegación de Ordenamiento Territorial y Urbanismo de Cienfuegos, para determinar si la comunicación es efectiva y satisfactoria.

### Anexo III: Guía de entrevista semiestructurada,

#### Objetivos:

- Conocer la opinión de los directivos de la Delegación de Ordenamiento Territorial y Urbanismo de Cienfuegos sobre la necesidad de crear una página web para la institución.

#### Ideas a desarrollar:

- La importancia de la comunicación digital en la actualidad
- Los objetivos de la Delegación de Ordenamiento Territorial y Urbanismo de Cienfuegos
- Los beneficios potenciales de una página web para la institución
- Los desafíos de crear y mantener una página web
- Recomendaciones para crear una página web exitosa

## Anexo IV: Guía de encuesta

### Objetivos:

4. Identificar cómo la creación de una página web podría mejorar la comunicación con la población no jurídica y las empresas.

### Ideas a desarrollar:

Pregunta 1: ¿Considera usted que sea necesario la creación de una página web para la Delegación de Ordenamiento Territorial y Urbanismo de Cienfuegos?

- Si
- No
- No se

Pregunta 2: ¿Por qué una página web para la Delegación de Ordenamiento Territorial y Urbanismo de Cienfuegos sería útil?

- Mayor visibilidad de los servicios y trámites
- Facilitaría el acceso a información relevante
- Mejora en la comunicación con la comunidad
- Todas las anteriores

Pregunta 3: Seleccionar la información que la población considera importante incluir en la página web de la Delegación de Ordenamiento Territorial y Urbanismo de Cienfuegos.

- Información sobre trámites y servicios
- Información sobre regulaciones urbanísticas
- Información sobre el Plan General de Ordenamiento Urbano
- Información sobre proyectos de inversión y obras en curso
- Información sobre eventos y actividades organizadas por la Delegación

Pregunta 4: ¿Cómo podría mejorar la comunicación con la población no jurídica y las empresas la creación de una página web para la Delegación de Ordenamiento Territorial y Urbanismo de Cienfuegos?

- Mayor transparencia y acceso a información relevante
- Mayor facilidad para realizar trámites y solicitudes en línea
- Mejora en la imagen y la reputación de la Delegación
- Todas las anteriores

Pregunta 5: ¿Estaría usted dispuesto a utilizar una página web de la Delegación de Ordenamiento Territorial y Urbanismo de Cienfuegos para realizar trámites o solicitudes en línea?

- Si
- No
- No se

Anexo V: Estructura Organizativa de la Delegación de Ordenamiento Territorial y Urbanismo



Anexo VI. Página Web en construcción Delegación Provincial de Ordenamiento Territorial y Urbano de Cienfuegos.



*Página Web en construcción. Portal INOTU Cienfuegos. Fuente: Foto de Autora.*