



TRABAJO DE DIPLOMA

TÍTULO: LA GESTIÓN SOCIOCULTURAL EN LA
DIRECCIÓN TERRITORIAL DE ETECSA EN
CIENFUEGOS. UNA PROPUESTA DE ESTRATEGIA.

AUTOR: MIRIAM GARCÍA RODRÍGUEZ.

TUTOR: MsC. SALVADOR DAVID SOLER MARCHÁN.

JUNIO DEL 2010.



Hago constar que la presente investigación fue realizada en la Universidad de Cienfuegos como parte de la culminación de los estudios en la especialidad de Lic. En Estudios socioculturales, autorizando que la misma sea utilizada por la institución para los fines que estime conveniente, tanto de forma parcial como total y que además no podrá ser presentada en evento ni publicada, sin la aprobación de la universidad.

Firma del Autor

Los abajo firmantes certificamos que el trabajo ha sido revisado según acuerdo de la dirección de nuestro centro y el mismo cumple los requisitos que debe tener un trabajo de esta envergadura, referido a la temática señalada.

Información científico-técnica

Nombre y apellidos. Firma

Computación.

Nombre y apellidos. Firma.

Firma del tutor.

*Hay hombres que luchan un día y son buenos.
Hay otros que luchan un año y son mejores.
Hay quienes luchan muchos años, y son muy buenos.
Pero hay los que luchan toda la vida,
Esos son los imprescindibles.
Bertolt Brecht*

A mi hijo, mi tesoro máspreciado.

A mi esposo, por su dedicación, comprensión y amor.

*A mi padrino de bautizo, que aunque no me acompaña físicamente ha sido y será en mi vida
alguien muy importante.*

A mi pequeña y muy querida familia.

Índice	Pág.
Introducción	1
Capítulo I La gestión sociocultural en la perspectiva de estudio.	5
1.1.- Las prácticas socioculturales desde la perspectiva de estudios socioculturales.	5
1.2.- El proceso de reproducción de las prácticas socioculturales y los criterios para la gestión sociocultural.	9
1.3.-Los estudios de gestión sociocultural. Una aproximación teórica y metodológica.	11
1.4.-Las formas de gestión sociocultural en Cuba, sus principales manifestaciones.	16
1.5.-La gestión sociocultural en las políticas organizacionales.	19
Capítulo II Diseño Metodológico.	25
2.1.-Título. La gestión sociocultural en la Dirección Territorial en Cienfuegos. Una propuesta de estrategia.	25
2.2.-Problema Científico.	25
2.3.-Objetivo General.	25
2.4.-Objetivos Específicos.	25
2.5.-Tipo de estudio: Descriptivo.	26
2.6.-Universo.	26
2.7.-Muestra.	26
2.8.-Objetivo de la investigación.	26
2.9.-Campo de investigación	27
2.10.-Idea a defender.	27
2.11.-Fundamentación metodológica.	27
2.12.-Unidades de análisis.	35
2.13.-Operacionalización de las variables.	37
2.14.-Instrumentos empleados desde la perspectiva sociocultural.	39
2.14.1. -Análisis de documentos.	39
2.14.2. -La entrevista en profundidad.	40
2.14.3. -La observación.	41
Capítulo III Análisis de los resultados.	43
3.1.- La organización ETECSA. Caracterización para el estudio de la gestión	43

sociocultural.	
3.2.- Resultados de las entrevistas aplicadas.	48
3.3.- Propuesta de estrategia de gestión sociocultural para la organización ETECSA.	63
3.4.-Proyecciones de la estrategia sobre gestión sociocultural para la Dirección Territorial de ETECSA en Cienfuegos.	63
3.5.-El empleo de los agentes individuales y colectivos de la participación sociocultural.	64
3.5.1.-Consideraciones del itinerario para la estrategia de gestión sociocultural.	66
3.5.2.-Características técnicas de la gestión.	71
CONCLUSIONES	72
RECOMENDACIONES	73
BIBLIOGRAFIA	
Anexos	

Resumen

El presente trabajo de Diploma titulado: “La gestión sociocultural en la Dirección Territorial de ETECSA en Cienfuegos. Una propuesta de estrategia”, abarca el diagnóstico realizado a la organización ETECSA en Cienfuegos sobre la gestión sociocultural en especial a su Dirección Territorial, empleando los espacios culturales de sus actores sociales, su promoción y acciones contenidos en sus planes. El trabajo está dirigido a resolver el siguiente problema de investigación ¿Cómo se manifiesta la estrategia sobre gestión sociocultural en la Dirección Territorial de ETECSA en Cienfuegos?

El problema se presenta novedoso a partir de los siguientes presupuestos: Son insuficientes las investigaciones sobre la gestión sociocultural de promoción en ETECSA en la ciudad de Cienfuegos como manifestación desde la perspectiva sociocultural. Para ello nos planteamos el siguiente objetivo general: Elaborar un sistema evaluativo para el Programa de desarrollo de la gestión sociocultural en la Dirección Territorial de ETECSA en Cienfuegos, desde la perspectiva sociocultural que facilite los procesos de eficacia, implementación y sistematización para el mejoramiento de las estrategias institucionales. Aplicamos para su cumplimiento una metodología que se sustenta en la integración metodológica y los métodos e instrumentos que estuvieron fundamentalmente en el análisis de los documentos y las entrevistas. Los principales resultados se centran en que no existe una estrategia de gestión sociocultural en la Dirección Territorial de ETECSA y se carece de un conocimiento y pertinencia sobre el particular, por tanto la tesis propone punto de partida y de implementación de un tipo de estrategia para su desarrollo en esta organización y las recomendaciones para la misma.

Summary

The present work of titled Diploma: "The sociocultural administration in the Territorial Address of ETECSA in Cienfuegos. A strategy proposal", it embraces the diagnosis carried out to the organization ETECSA in Cienfuegos on the sociocultural administration especially to their Territorial Address, using the cultural spaces of their social actors, their promotion and actions contained in their plans. Is the work directed to solve the following investigation problem How the strategy is manifested it has more than enough sociocultural administration in the Territorial Address of ETECSA in Cienfuegos?

The problem is presented novel starting from the following budgets: They are insufficient the investigations on the sociocultural administration of promotion in ETECSA in the city of Cienfuegos like manifestation from the sociocultural perspective. For we think about it the following general objective: To elaborate a system evaluative for the Program of development of the sociocultural administration in the Territorial Address of ETECSA in Cienfuegos, from the sociocultural perspective that facilitates the processes of effectiveness, implementation and systematizing for the improvement of the institutional strategies. We apply for their execution a methodology that is sustained in the methodological integration and the methods and instruments that were fundamentally in the analysis of the documents and the interviews. The main results are centered in that a strategy of sociocultural administration doesn't exist in the Territorial Address of ETECSA and you lacks a knowledge and relevancy on the matter, therefore the thesis proposes starting point and of implementation of a strategy type for its development in this organization and the recommendations for the same one.

A Dios por acompañarme.

A mi tutor, por su dedicación y paciencia en soportar mis majaderías.

A mi profesora, Mirtha Luisa, por su preocupación y cooperación en mi trabajo de Diploma.

A Daniel Cejas, por su apoyo y constante preocupación en el desarrollo de mi trabajo de Diploma.

A mis verdaderas y por siempre amistades.

A Sampy, por su apoyo incondicional.

A mis compañeros de la Dirección Territorial de ETECSA, por su colaboración y ayuda.

Introducción

La trascendencia de la gestión sociocultural como actividad social que comprende procesos de comunicación y expresión colectiva, no está matizada solo por obvias condiciones temporales, espaciales y comunicativas que apuntan hacia su origen y recorrido histórico. Es indiscutible que la forma y nivel que van tomando los acontecimientos que le preceden definen en gran medida los valores que a esta se asocian y van describiendo los “modelos teóricos y prácticos” desde y con los cuales opera.

Para entender estos modelos es necesario no solo la perspectiva histórica y desarrollo de la gestión sociocultural, también hay que tener en cuenta la relación que se establece entre los actores sociales que intervienen en el proceso de planificación, implementación e impactos que sustentan el verdadero carácter social de dicha actividad y que determinan las formas concretas que adoptan dichos modelos para llegar a construir prácticas culturales en que se manifiestan en la actividad social.

Los Programas de Desarrollo Cultural (en lo adelante PDC), expresan el contenido de uno de estos modelos condicionados por una gestión sociocultural y un contexto específico que inciden en su despliegue. La gestión sociocultural expresa el fundamento de un proceso comunicativo y de participación que ha rebasado condicionantes espaciales, temporales y organizacionales. Por lo que su permanencia en la memoria colectiva como práctica cultural asociada a los actores socioculturales en la Dirección Territorial de ETECSA en Cienfuegos, se constata, a pesar de las diferentes proyecciones de las estrategias trazadas que inciden en sus formas de comunicar.

Sin embargo, la adecuación del modelo y práctica viabiliza el sostén de los valores identitarios que constituyen los actores sociales como patrimonio de la gestión sociocultural en la Dirección Territorial de ETECSA en Cienfuegos.

La presente investigación titulada “La Gestión sociocultural en la Dirección Territorial de ETECSA en Cienfuegos. Una propuesta de estrategia”, está estructurada en tres capítulos. En estos se aborda de manera general y específica, la historia de la gestión sociocultural en la Dirección Territorial de ETECSA en Cienfuegos, sus principales problemáticas, estrategias de promoción y acciones para su desarrollo.

Por tanto el presente trabajo trata de resolver el siguiente problema de investigación:
¿Cómo se manifiesta la estrategia sobre gestión sociocultural en la Dirección Territorial de ETECSA en Cienfuegos?

Se propone para el desarrollo de la misma el siguiente Objetivo General:

- Elaborar un sistema evaluativo que active el Programa de desarrollo de la Gestión Sociocultural en la Dirección Territorial de ETECSA en Cienfuegos, desde la perspectiva sociocultural que facilite los procesos de eficacia, implementación y sistematización hacia el mejoramiento de las estrategias institucionales.

Y los siguientes Objetivos Específicos:

- Caracterizar la Dirección Territorial de ETECSA en Cienfuegos para la elaboración de la estrategia de gestión.
- Determinar las particularidades de la gestión sociocultural de ETECSA de acuerdo con su proyección estratégica y el mapa de responsabilidades de esta dirección territorial
- Analizar las principales formas de Gestión sociocultural de la Dirección Territorial de ETECSA en Cienfuegos

Con el propósito de recopilar la mayor cantidad de información con respecto a este tema, la bibliografía consultada aportó la información necesaria para el trabajo con términos como gestión sociocultural, política cultural, prácticas socioculturales, la cultura

desde el punto de vista social, estrategias, agentes socioculturales, evaluación, entre otros.

La importancia del tema está dada precisamente por la novedad con que se aborda la evaluación de esta temática. Pues hasta el momento no se habían realizado investigaciones referidas al mismo. Además constituye el primer acercamiento de evaluación externa para el desarrollo de la gestión sociocultural en la Dirección Territorial de ETECSA en Cienfuegos, sobre los mecanismos y funcionamiento de su puesta en marcha.

Fue evaluada a partir de una metodología integradora la existencia de una estrategia de gestión sociocultural y de un Programa de Desarrollo de la Gestión Sociocultural de la Dirección Territorial de ETECSA en Cienfuegos, para determinar su presencia en un programa que permita el desarrollo y cumpla con las expectativas de los agentes socioculturales que en él intervienen y resumen el proceso socializador de la institución: actores sociales de la institución.

En el nivel teórico se emplearon los métodos inductivo - deductivo, análisis y síntesis, así como el método histórico-lógico que nos permitieron ubicarnos en el tema, desarrollar los procesos de investigación, analizar los resultados y obtener las conclusiones principales.

En el orden empírico se empleó el análisis documental, la entrevista, la observación, y los métodos estadísticos, los que permitieron constatar la realidad, diagnosticarla y desde estas necesidades trazar la estrategia que se presenta en la investigación. Concluye con una propuesta de esta para la promoción de la gestión sociocultural en la Dirección Territorial de ETECSA en Cienfuegos, confeccionada a partir de las deficiencias encontradas en la aplicación de la entrevista con respecto a la gestión sociocultural. Estas deficiencias están dadas en gran medida por la no realización de un estudio para su caracterización en la institución.

La investigación está estructurada de la siguiente manera:

Capítulo I. La Gestión Sociocultural en la perspectiva de estudio.

Capítulo II. Diseño Metodológico.

Capítulo III. Análisis de los resultados.

Conclusiones.

Recomendaciones.

Bibliografía.

Anexos.

Capítulo I: La Gestión Sociocultural en la perspectiva de estudio.

1.1. Las prácticas socioculturales desde la perspectiva de Estudios Socioculturales.

Es conocido que en los últimos años una de las perspectivas más activas de las Ciencias Sociales y Humanísticas es la que se ha venido desarrollando en el ámbito de la actividad social y cultural en cualquiera de las organizaciones donde ellas se desarrollan. Los análisis culturales o estudios de cultura han tenido un carácter transdisciplinario que parte de las obras de los clásicos de la sociología, y las teorías de la comunicación, las que expresan la constitución del hombre y la sociedad moderna.

Los estudios se han visto favorecidos por las diversas corrientes de la filosofía del lenguaje, para lograr de cierta forma contextualizar las investigaciones en la búsqueda clásica y actual, para así elaborar respuestas que permitan una mayor comprensión del hombre y la perspectiva sociocultural contemporánea, la cultura como un todo en la organización adquiere por tanto un valor imprescindible y se sustenta en su capacidad sociocultural.

Diversos autores por tanto se refieren al concepto de cultura en el devenir histórico. Taylor (Taylor, 2003), antropólogo inglés, refiere el término cultura como “aquel todo complejo que incluye saber, creencias, arte, moral, derecho, costumbres y todas las demás capacidades adquiridas por el hombre como miembro de una sociedad, es decir a unas pautas abstractas para vivir y morir.”

Mucho más explícito es el de Rocher al dar una definición actual de cultura como: “un conjunto de maneras de pensar, de sentir y de obrar más o menos formalizadas, que aprendidas y compartidas por una pluralidad de personas, sirven de un modo objetivo y simbólico a la vez, para constituir a esas personas en una colectividad particular y distinta”. (Rodríguez, 2004)

En lo anterior la cultura supone tanto un sistema compartido de respuestas como un diseño social de la conducta individual por lo que se deben tener en cuenta tres características intrínsecas de lo cultural:

- 1 Si se comparte socialmente, pues, la cultura no es individual, es por definición social.
- 2 Si se transmite, lógica consecuencia de su carácter social perdurable.
- 3 Si requiere aprendizaje, pues, la cultura inicialmente no se tiene de manera innata, ya que, se recibe mediante la interacción con otros que la poseen proceso al que se le denomina socialización.

La cultura, entendida en su sentido amplio de producción humana, se realiza en la historia y en su decursar se modifica; y ha sido interpretada de diversas formas en el transcurso de la historia del pensamiento humano: Carlos Marx encontró relación entre esta y las condicionantes sociales.

Max Weber la consideró una categoría cultural y Houtart la asoció a las representaciones simbólicas, ya que estas, según él, incluyen tanto al hombre, la naturaleza, como las relaciones de los hombres entre sí y con la naturaleza, las cuales son variables al transformarse el ente de representación y dichas relaciones.

Desde la perspectiva filosófica se toma en consideración el concepto emitido por Pablo Guadarrama, empleado con sistematicidad en la fundamentación del "*Proyecto Luna*" y recurrente en los estudios socioculturales sobre religión, el cual plantea: "la cultura es todo el producto de la actividad humana, incluyendo al hombre como sujeto histórico, como parte de ese producto; así como la medida en que el hombre domina las condiciones de su existencia en una realidad histórica concreta". (Guadarrama, 1990).

Desde el punto de vista social y sus implicaciones culturales y organizaciones se aprecia la introducción de una forma totalizadora de aprehender la acción social como un hecho dinámico, la misma posibilita un mejor entendimiento de los procesos

subjetivos, unido al reconocimiento de determinadas prácticas culturales y modos de comportamientos arraigados y establecidos en una entidad propia.

“Para comprender el desarrollo de las prácticas socioculturales desde el paradigma de Estudios Socioculturales debemos partir de que el mismo está radicalmente ligado al contexto, la cultura y el momento situacional en el que se producen los fenómenos, considerándose un proceso activo de aprehensión y transformación de la realidad desde el contacto directo con el campo objeto de estudio .El estudio de las relaciones entre elementos en una forma total de vida. “ (Rodríguez, 2004).

Analizar la cultura en sus diversas formas no es hacer una mera descripción de los usos que a ella le confieren, es además valorar las relaciones y el comportamiento que se dan entre sus patrones organizativos para de esta manera entender el desarrollo de las prácticas vividas y experimentadas como un todo, en un período determinado.

Por eso no es ajeno el planteamiento de Marx al referirse:

“Cualquier teoría de la cultura debe comprender el concepto de la interacción dialéctica entre la cultura y sus determinaciones. Debemos suponer que la materia prima de la experiencia vital se encuentra en un polo, y que toda la infinita complejidad de las disciplinas y los sistemas humanos, articulados y desarticulados, formalizados en instituciones o dispersos de las maneras menos formales, que “manejan”, transmiten o distorsionan esta materia prima, se encuentran en el otro”. (Gil, 2006).

“La interacción dialéctica entre el ser social y la conciencia social –o entre “cultura” y no cultura”- se encuentra al centro de cualquier comprensión del proceso histórico dentro de la tradición marxista (...). La tradición expuesta hasta aquí hereda una dialéctica correcta, pero la específica metáfora mecánica a través de la que se expresa, está mal al conducir a la mente hacia fórmulas esquemáticas y apartarlas de la interacción entre ser y conciencia”. (Gil, 2006).

Para el proceso de investigación también se tuvo en cuenta los postulados de Goldman en cambio, hace énfasis en la producción de las prácticas socioculturales, dominantes, residuales, emergentes, y gira en torno a la problemática de la determinación como límites y presiones cuando señala:

“ningún modo de producción, y por tanto ninguna sociedad o ningún orden social dominante, y por tanto ninguna cultura dominante realmente llega a agotar la práctica humana, la energía humana, la intención humana, como práctica” (Gil, 2006).

“Así, con relación a lo que afirma uno de los postulados del marxismo, en la relación “base”, “superestructura” lo que debemos estudiar, son los procesos reales específicos e indisolubles, dentro de los cuales la relación decisiva, desde un punto de vista marxista, es la que se expresa por la compleja idea de la ‘determinación’. (Gil, 2006).

Este concepto es imprescindible para conocer las principales estrategias de gestión sociocultural y ello implica estudiar las condicionantes históricas, económicas, sociales y culturales e ideológicas en el proceso de conformación de las prácticas y sus significantes a través de sus relaciones que implique una identidad y práctica total.

Así las prácticas dentro del concepto de cultura se evidencia en la interrelación de todas las prácticas socioculturales, definiéndolas, a su vez, como manifestaciones comunes de la actividad humana: La práctica sensorial humana, la actividad a través de la cual hombres y mujeres construyen la historia. Aquí la perspectiva sociocultural juega un papel trascendental.

Desde la perspectiva sociocultural, la práctica y la gestión de las expresiones de la cultura son asumidas como los significados y los valores que emergen entre grupos y clases sociales diferenciados, sobre la base de sus condiciones y de determinadas relaciones históricas dadas, a través de las que se manejan y responden a las condiciones de existencia como las tradiciones y prácticas vividas, de las cuales son expresadas esas “comprensiones”, y en las cuales están encaminadas.

Por eso, la práctica en la gestión busca evidenciar y emplear las experiencias como formas de vida, y a ambas en una indisoluble práctica-general-material-real se hace muy significativo en varios autores sobre el tema que llega a obviar cualquier distinción entre cultura y no cultura.

La tensión experiencial de este paradigma, y el énfasis en los agentes creativos e históricos, según Sergio Quiñones (Quiñones, 2006) en su análisis de las prácticas socioculturales desde el paradigma de dichos estudios son los dos elementos claves en el humanismo de la posición descrita. Por consiguiente cada uno de ellos concede a la experiencia un papel autenticado en cualquier análisis cultural. Se trata en última instancia de dónde y cómo la gente experimenta sus condiciones de vida, las define y responde a ellas, lo cual define por qué cada modo de producción es también una cultura, y por qué todo conflicto de clases es también una lucha entre modalidades culturales: y qué es, para estos autores lo que cualquier análisis sociocultural debería en última instancia entregar.

1.2 El proceso de reproducción de las prácticas socioculturales y los criterios para la gestión sociocultural.

A partir de los análisis de los procesos culturales abordados desde el paradigma de estudios culturales predominante, las prácticas se sitúan en el centro del proceso. Por lo que en un sentido u otro apuntan hacia la actividad y los significantes e interrelaciones que se suceden en el proceso de conformación de las mismas (Rodríguez, Comunicación organizacional, 2004) y en su relación es indispensable la gestión sociocultural.

La funcionalidad operativa propone los estudios de las prácticas socioculturales de acuerdo con la propuesta metodológica denominada de los modos de interpretación de la identidad cultural y la gestión la cual considera que:

“... toda la actividad cultural e identitaria que realiza el hombre como sujeto de la cultura y/o como sujeto de identidad, capaz de generar un sistema de

relaciones significativas a cualquier nivel de resolución y en todos los niveles de interacción, conformando, reproduciendo, produciendo y modificando el contexto sociocultural tipificador de su comunidad". (Helen Ochoa, Esperanza Diaz, Salvador David Soler, 2003).

"...donde la cultura se comprende como: "la totalidad de las significaciones, valores y normas poseídos por las personas en interacción, y la totalidad de los vehículos que objetivan, socializan y transmiten estas significaciones". (Helen Ochoa, Esperanza Diaz, Salvador David Soler, 2003).

Toda práctica se asocia por tanto con un significado y significantes que apuntan hacia la actividad (vista a través de los modos concretos de actuaciones) y otro elemento que apunta hacia lo simbólico (como representación ideal); los cuales se desarrollan a partir de mecanismos de reproducción de las prácticas socioculturales donde se interactúa en el sistema de relaciones de un contexto. Creando prácticas socioculturales que comprenden costumbres, creencias, modos de actuaciones y representaciones que estructuradas sobre la base de prácticas del pasado, funcionalmente utilitarias para interactuar en el presente. (Helen Ochoa, Esperanza Diaz, Salvador David Soler, 2003).

Esta significación se manifiesta en actuaciones concretas y/o como historia desde la memoria colectiva referida ésta a aquellos elementos que determinan el contexto y naturaleza en el que se desarrolla el proceso de conformación y sedimentación de las prácticas ya sea en un sentido histórico, económico, político, o simplemente estructural, e incluso ideológico; es de gran relevancia para la gestión.

Por lo tanto la gestión es el elemento tipificador de prácticas como punto de partida, su análisis no se puede reducir a la comprensión del fenómeno como actividad o como representación sociocultural, así es necesario tener en cuenta: el sistema que conforma, la estructura de la gestión, su infraestructura institucional, sus manifestaciones y expresiones su comprensión e interpretación de las realidades, las

cuales se evidencian en un complejo proceso de interacción de las redes sociales, así como los elementos históricos que influyen en la asimilación de la práctica concreta donde se manifiesta la gestión (Helen Ochoa, Esperanza Díaz, Salvador David Soler, 2003).

1.3 Los estudios de gestión sociocultural. Una aproximación teórica y metodológica.

Los estudios de la gestión sociocultural, como problemática diferenciada, emergen en el siglo XX. El desarrollo científico tecnológico como vehículo de nuevas formas de asimilación y difusión de productos culturales, la necesidad de los centros de poder legitimar determinados tipos de producciones culturales devenido por el auto reconocimiento de culturas no hegemónicas y la desacralización del término "cultura" referido sólo como gran arte; son algunos de los presupuestos más importantes que van a irrumpir en el escenario contemporáneo de la ciencias sociales referidos a los estudios culturoológicos. (Helen Ochoa, Esperanza Díaz, Salvador David Soler, 2003).

Estos hechos comienzan a perfilar de una manera u otra la comprensión de los fenómenos culturales, tanto en la reflexión teórica como en las estructuras institucionales y la sociedad en general. Es por eso que las respuestas no sólo se satisfacen desde el instrumental científico, sino que precisan del andamiaje institucional, sobre el cual estos fenómenos se sustentan y mantienen las relaciones con los públicos y sectores sociales que se imbrican en ella.

Por eso la autora considera importante para el estudio de la gestión sociocultural, las que dentro de la perspectiva sociocultural se expresan en los procesos de reproducción cultural, pues es donde se manifiestan el sentido espontáneo y autónomo, los significados e interpretaciones desde la cultura, la que comienza a compartir y demandar nuevos productos que no se satisfacen sin la intervención y orientación de estructuras y estrategias.

Aquí se vislumbran claramente los peligros que asechan a la sociedad que desproteja las expresiones que se deriven de este tipo de relaciones que se va creando. De ahí la necesidad de redimensionar los procesos culturales proyectados desde la política cultural, que tiene la posibilidad de utilizar los aparatos a su disposición como vehículos de condicionamiento de una determinada actitud ética en la población y de un determinado consumo cultural. (Helen Ochoa, Esperanza Diaz, Salvador David Soler, 2003).

En la actualidad, se inscriben en las políticas culturales que amplían cada vez más sus campos pues crece las preocupaciones por la cultura y los fenómenos asociados a su creación, producción y reproducción , y sus expresiones son motivos de discusión y reflexión a todos los niveles de la sociedad global, desde los espacios comunitarios hasta las agendas de los gobiernos y organizaciones internacionales juegan un papel fundamental en especial los vinculados a las relaciones de los actores sociales, los cuales requieren en esta época una intensa actividad de relación y comunicación, aquí la perspectiva sociocultural vuelve a jugar un papel esencial al expresarse desde la cultura y los modos de expresión de los diferentes sectores sociales (Helen Ochoa, Esperanza Diaz, Salvador David Soler, 2003).

En el desarrollo de la gestión sociocultural un concepto crucial es el equivalente al de *mass media*, y relacionado con los estudios de mercados en el proceso de interacción social y cultural donde se emplean códigos y formas de expresión propias de los contextos, marcándose por una sociología muy particular que favorece las visiones, interacciones y consumo cultural desde la comunicación de estos propios productos, donde los estudios de la gestión sociocultural comienzan a jugar un papel importante. (Canclini, 1981).

Los medios masivos como sistema constituyen una institución profesional que aseguran la recopilación, procesamiento y difusión de la información a escala masiva. Así están bajo el control de empresas que monopolizan la información. Estos ejercen una indiscutible influencia en todas las esferas de la vida social.
(Blanco, 2001)

La perspectiva sociocultural permite estudiar los procesos de estandarización de consumo, productos y acciones culturales de las diversas tecnologizaciones, formas de expresión social, y relaciones alternativas de empleos, los valores trascendentales e identitarios de cualquier civilización y la necesidad de la sociedad y sus instituciones de tomar decisiones para proteger sus "sentidos simbólicos" y sus sistemas de relaciones. (Canclini, 1981).

El proceso de gestión es de hecho el proceso de comunidad, el compartir significados comunes y, en consecuencia, actividades y propósitos comunes; la oferta, la recepción y la comparación de nuevos significados, que conducen a tensiones y logros de crecimiento y cambio. "Si el arte es parte de la sociedad, no existe por fuera un todo sólido, al cual, por la forma de nuestra interrogante, concedamos prioridad. El arte está allí, como actividad, junto con la producción, el intercambio, la política, la crianza de familias. Para estudiar las relaciones adecuadamente debemos estudiarlas activamente, considerando a todas las actividades como formas particulares y contemporáneas de la energía humana". (Gil, 2006).

El análisis de la producción y reproducción cultural como toda la actividad humana y las prácticas que en ella realizan en sus procesos de sistematización, empleo y conservación de esta práctica en función de su empleo en las cotidianidades (Soler D. , La perspectiva sociocultural. Una propuesta metodológica, 2009), se orientan al análisis de los significados de las prácticas culturales, que necesitan de estas relaciones su eficacia e influencia en el desarrollo de ellas, sus espacios de reproducción y la calidad de las alternativas que se emplean, donde la gestión cada vez más se coloca en la organización de las entidades y organizaciones. (Helen Ochoa, Esperanza Diaz, Salvador David Soler, 2003).

Bajo esta concepción toma sentido la definición de gestión cultural que aparece dentro de las políticas culturales definidos por la UNESCO en diciembre de 1967 (Mónaco) como: "un conjunto de principios operativos, de prácticas y de procedimientos de gestión administrativa y financiera que deben servir de base a la acción cultural del

Estado". A partir de ahí, la mayor parte de las bibliografías coinciden en que la política cultural es la forma de intervención en la cultura por parte del Estado y la sociedad en general y su forma de implementación es la gestión sociocultural.

García Canclini, define este proceso como:

"El conjunto de interacciones realizadas por el Estado y las instituciones civiles y los grupos comunitarios organizados, con el fin de ordenar el desarrollo simbólico, satisfacer las necesidades culturales de la población y obtener consenso para un tipo de orden o transformación social". (Canclini, 1981).

En su desarrollo intervienen un conjunto de factores: las posibilidades o limitaciones del desarrollo económico, tecnológico, científico, cultural, político y social. Sus principales vehículos de transmisión son:

- Sistema de Instituciones.
- Medios de promoción y difusión.
- Medios de comunicación.
- Sistema jurídico y organizacional.
- Sistema de símbolos, signos y significantes de los grupos sociales (según el peso específico). (UNESCO, 2010).

En la actualidad es importante destacar que en las reuniones sobre políticas culturales se han ampliado sus funciones pues la formación que se desarrolla desde la comunicación y la digitalización juega un papel importante en las producciones y difusión de las creaciones culturales y artísticas y en muchas ocasiones, son formas de su expresión, por ello el estudio del empleo de estas expresiones y sus comportamientos aunque de forma descriptiva constituye una nueva manera de evidenciar la perspectiva sociocultural en una de las áreas de la política cultural (Soler, 2002).

De igual forma, ha crecido la gama de manifestaciones que los gobiernos consideran relevantes para sus políticas de gestión sociocultural. En los años sesenta, la "gestión

sociocultural” se convirtió en una de las principales preocupaciones de la formulación de políticas en los pueblos que conquistaron su independencia. Sin embargo, la necesidad de replantearse las Políticas de la Gestión Sociocultural es algo hoy reiterado, tomando en cuenta todos los aspectos planteados sobre los diversos elementos que intervienen en el desarrollo y la dinámica mundial actual en la que las industrias culturales e instituciones civiles asumen cada vez más una importancia económica. (Gil, 2006).

A partir de las relaciones e intereses económicos y políticos de cada Estado, se construye un modelo social en correspondencia con los intereses de clase y con las condiciones objetivas y subjetivas existentes. Según sea el tipo y las funciones del estado así serán las prioridades que existirán en su modelo de desarrollo. Este modelo debe integrar todos los elementos del sistema social sobre los que debe incidir la acción del estado: el económico, el político, el social, el cultural, el medioambiental. Para que la gestión del estado sea efectiva debe existir una adecuada relación entre las diferentes políticas que trace cada una de estas esferas, lo que determinaría, en definitiva, la viabilidad del modelo. (Isabel Landaburo y Ana Maida García, 2006).

Así, la gestión sociocultural se encarga de los estudios de acceso, participación, protagonismo y disfrute de la población en los procesos y servicios; resguardo de la identidad histórica y cultural, integración cultural nacional y regional, circulación de bienes culturales, la gestión sociocultural como factor esencial del desarrollo económico, es un elemento que no puede dejar de tomarse en cuenta. (Isabel Landaburo y Ana Maida García, 2006).

Cuando la gestión sociocultural se considera como base del desarrollo, la noción misma de la política cultural debe ampliarse y supone identificar los factores de cohesión que mantienen unidas a las sociedades multiétnicas; promover la creatividad en la industria, el comercio, la educación, el desarrollo social y comunitario; utilizar efectivamente los medios de comunicación, una perspectiva de género que tenga en cuenta las preocupaciones y necesidades de la población, brindarles el papel que les corresponde, diversificar la noción de patrimonio de las comunicaciones en el proceso de

transformación social, mejora de las dimensiones comunicacionales de la gestión del ambiente y exigencia de un nuevo tipo de investigación.

1.4 Las formas de gestión sociocultural en Cuba, sus principales manifestaciones.

Cuba es una demostración del énfasis para establecer una política cultural coherente a nuestro modelo social conquistado a partir del triunfo de la Revolución. Las insuficiencias y logros a través de estos años, han caracterizado los diferentes momentos históricos y la voluntad de lograr la realización del más alto ideal: elevar la calidad de vida de nuestro pueblo conservando los valores que fomentan su historia y su cultura.

Se acepta que el primer hecho cultural importante fue la Revolución misma, porque abrió el camino para un conjunto de transformaciones que se gestaron de manera inmediata en su seno, posibilitando el inicio del proceso de democratización de la Cultura y de institucionalización. Se realizó un conjunto de acontecimientos culturales, el más relevante fue la Campaña de Alfabetización en 1961, la Nacionalización de la Enseñanza y la Reforma Universitaria. (Isabel Landaburo y Ana Maida García, 2006). Pues el bajo nivel de desarrollo cultural existente en Cuba al triunfar la Revolución exigió, en aras de lograr una transformación profunda de la estructura de la sociedad, tanto material como espiritualmente. (Gil, 2006). Hay que destacar que en este período nuestro país desarrolló el hecho cultural más importante de todos los tiempos: La Campaña de Alfabetización.

Entre los años 1961-1971 se crearon una gran cantidad de instituciones culturales que comenzaron a dar respuesta al ímpetu de la esfera cultural, artística y literaria que respiraba el país. El primer debate de la Revolución sobre los lineamientos de la Política Cultural queda recogido ya desde el propio año 61 en el histórico documento conocido como "Palabras a los Intelectuales", reafirmandose la decisión y la tarea propia del

gobierno de formular y ejecutar una política cultural con la participación de los creadores y que responda a los intereses del pueblo como protagonista principal. (Gil, 2006).

El Primer Congreso de Educación y Cultura celebrado en La Habana en abril de 1971, fue escenario de fuertes debates en torno a la política cultural de la Revolución y su aplicación. Este período se caracterizó por la existencia de grandes divisiones sectarias en torno al papel de la cultura y el arte en la Revolución y un cierto temor al intelectualismo. Determinados enfoques en la aplicación de la política, ocasionaron en las relaciones con los creadores de las distintas manifestaciones del arte y la literatura, consecuencias negativas para este sector. Fue el momento del monopolio estético del Realismo Socialista con fuertes tendencias a negar la diversidad creativa y un retroceso en los estilos de dirección hacia variantes verticalistas que provocaron el período denominado "quinquenio gris". (Isabel Landaburo y Ana Maida García, 2006).

El movimiento que se generó a raíz del proceso preparatorio para el 1er Congreso del Partido Comunista de Cuba, propició el incremento de la participación de los artistas, escritores, intelectuales y del pueblo en la valoración del trabajo cultural realizado y los resultados alcanzados en la aplicación de la política cultural (que había venido conformándose y enriqueciéndose a lo largo de los años de Revolución) como parte de la discusión de los documentos que hacían un balance de la obra realizada por la Revolución. La Tesis y la Resolución del Partido Comunista de Cuba, sobre trasvalorar los resultados alcanzados en esta esfera de la sociedad, proyecta una síntesis de la estrategia a seguir en materia de Política Cultural, quedando integrada de forma coherente, necesario renovarlas o adecuarlas a las condiciones reales, (Cuba, 1976), para lograr un verdadero quehacer de las expresiones culturales donde en la actualidad se colocan las comunicaciones.

El proceso de institucionalización es uno de los pasos principales para la implementación de la gestión sociocultural que constituyó un nuevo campo de la cultura y de las políticas culturales en diferentes expresiones sociales. Esto motivó,

entre otras causas, que a partir de 1986 se iniciara un proceso de reestructuración del Ministerio de Cultura y de las formas de planificación del trabajo. En esta etapa en Cuba algunas disposiciones administrativas preveían que cada municipio del país debería contar con un equipamiento cultural formado por diez instituciones específicas: casa de cultura, galería de artes plásticas, biblioteca, cine, museo, tienda de productos culturales y exigiéndose en la década del 90 a la esfera de las comunicaciones. Nuestro objeto de estudio se inició con la constitución del Ministerio de las Comunicaciones en 1965. (Ruz, 2000).

De esta forma, se estructuraron un conjunto de instituciones que brindaron la posibilidad de la aplicación de la política cultural a lo largo y ancho del país y de su adecuación a las peculiaridades de cada comunidad y territorio profundizando los procesos de democratización de la cultura iniciado con la alfabetización y de la democracia cultural, brindando la posibilidad de que cada persona participara en su desarrollo cultural como aficionado o profesional del arte y la literatura y como público en general. Esta estructura se manifiesta desde los municipios, provincias y ministerio. (Isabel Landaburo y Ana Maida García, 2006).

A partir de la implantación de un nuevo sistema de dirección y planificación de la economía en Cuba, que se inició en 1976, en la esfera de las comunicaciones se comenzaron a aplicar criterios de dirección que en muchos casos eran demasiado administrativos y economistas, lo que podía afectar la esencia misma del trabajo, porque esta concepción determinó la estructura y la forma de organizar el trabajo en algunos casos.

A partir de 1990 la gestión sociocultural continuó aplicándose al campo de la cultura institucionalizada y se centró en tres elementos que contribuirían a lograr la cohesión del sistema serían: los programas como instrumentos de gestión y expresión de la política cultural del país; el financiamiento para el desarrollo cultural; y el diseño y aplicación de la política de información y comunicación.

Este nuevo estilo de trabajo tiene como fundamento una proyección que sustenta las estrategias de gestión particularizadas en las instituciones nacionales, provinciales y municipales para satisfacer las demandas y necesidades de la población.

En las diversas intervenciones de los dirigentes del Estado y de los organismos y organizaciones a finales del siglo XX y principios del siglo XXI se refleja un interés y motivación por la gestión sociocultural que se manifiesta en las prioridades de las políticas culturales de las instituciones cubanas.

Las prioridades fundamentales señaladas en este momento se pueden sintetizar en:

Renovar la labor institucional: redimensionamiento de la labor institucional; reforzar la autoridad de las instituciones culturales y vinculadas con la comunicación; mayor implicación de la población en la toma de decisiones; cambios estructurales; mayor prestigio e influencia entre los creadores; ganar eficiencia en la gestión depurando todo lastre burocrático, autoritario y dogmático; estímulo de trabajo colectivo.

Trabajo con los medios de comunicación: jerarquizar las acciones de comunicación promoción del talento, las creaciones y las informaciones que se desarrollan dentro de las redes de comunicación nacional e internacional.

Trabajar con el factor humano: en el trabajo con los cuadros en cuanto al entrenamiento para la confrontación de las creaciones; dedicar tiempo a informar y discutir los asuntos estratégicos, proyectar y dialogar las políticas; que sean interlocutores capaces de argumentar, discutir y hacer un frente común con los gestores socioculturales.

1.5 La gestión sociocultural en las políticas organizacionales.

La gestión social se realiza por programas que tienen una misión: lograr la implementación de una serie de procesos que transforman los insumos en productos para generar impactos. Estos procesos se implementan en una estructura social y

material; la interacción de los miembros de la estructura social genera una particular cultura y clima organizacionales. Junto con los procesos, los actores de la estructura cumplen una serie de roles funcionales que permiten articular las acciones para maximizar el logro de los objetivos perseguidos. El programa se encuentra insertado en un contexto, con el cual interactúa en mayor o menor grado. La interacción de los anteriores elementos genera un modelo específico de organización y gestión en cada programa social. (Gil, 2006).

La comunicación y la expresión en la gestión desde la perspectiva sociocultural se expresa como una actividad de gestión y dentro de las políticas culturales un área del conocimiento con contenidos, principios, objetivos y métodos que, si bien muchos de ellos son aportados por otras ciencias sociales, dan cuerpo a una disciplina indispensable para todos aquellos cuyo encargo social los implica en algunas de las múltiples aristas en que se manifiesta la cultura. Por tanto, su proyección es una orientación consciente de planificación estratégica en función de programas y proyectos que satisfagan y legitimen demandas y acciones culturales de los agentes culturales que dichos proyectos y programas involucren. (Gil, 2006). Estos agentes pueden ser tanto instituciones, comunidades, organizaciones o grupos que interactúan en una estructura social que asume una política cultural dada.

La gestión sociocultural es una actividad para y desde la acción, no se nos podrá revelar, sino como actividad, si asumimos, que la lógica y razón de su existencia están asignadas por el cambio, por el movimiento, entonces podremos compartir que debemos entenderla como un proceso, siempre inacabado, en el que el diálogo entre el pasado y el presente, entre lo propio y lo ajeno, entre el ser y el deber ser, estará orientado hacia la modelación y construcción de un futuro que ya vive entre nosotros. (Soler, Utopías y realidades, 2006).

Por eso desde esta perspectiva entendemos a la gestión sociocultural como sistema de acciones dirigidas a establecer e impulsar la relación activa entre la población y la cultura para alcanzar niveles superiores de ambas. Incluye acciones de, programación,

creación, extensión, investigación, comercialización, o de interacción de agentes socioculturales a partir de valores culturales, económicos socioculturales, políticos, entre otros. (Gil, 2006).

Por lo tanto la gestión sociocultural por naturaleza, es una manera de relacionar a la población y a la cultura orientada hacia su crecimiento y empleo sostenido; cada una de estas acciones implica un modo de relacionar a la población con la producción cultural por esto, la entendemos como un proceso comunicativo y de participación, asumiendo esta última no sólo en los límites que ofrece la satisfacción de necesidades de acceso definidos por una élite, sino incorporando también, en igual magnitud y relevancia, las expresiones culturales generadas por un accionar desde todos y por todos, que estimule, reconozca y potencie las facultades creadoras y la capacidad de aporte, latentes o manifiestas en cada individuo y en cada grupo con respecto a su percepción, visión y empleo de las creaciones culturales y sus proceso de comunicación. (Coelho, 2008).

Por ello, el grado y modo de participación estará condicionado por las particularidades de contextos y formas culturales; los cuales son en última instancia, los determinantes, lo que ratifica la necesidad de conocimiento cabal de la realidad y el dominio del área cultural donde se concreta nuestra misión para poder comprender la interacción que se produce desde la gestión sociocultural.

Concebir entonces la gestión sociocultural desde un modelo comunicacional implica ajustarlo a las necesidades, demandas y posibilidades de cada contexto para la formación de públicos activos y en un sentido más general, contribuir al desarrollo cultural de individuos, grupos, instituciones y la sociedad en general. El conocimiento de ella es imprescindible para diseñar políticas, transformar las estrategias institucionales, revalorizar y actualizar los objetivos, entre otras e influir cómo también en la creatividad de los públicos más allá de sus hábitos rutinarios.

Otro aspecto de gran significación en la gestión sociocultural es la comprensión de los

actores sociales que empleamos en estos estudios. Como agentes socioculturales incluyen a los de madurez, ejercicio y relevancia, pero además otros protagonistas de prácticas socioculturales relacionados con el objeto de estudio que actúan y aportan desde las propias comunidades y desde agrupaciones u organizaciones de muy variada índole y nivel de estructuración. (Soler, Utopías y realidades, 2006).

La gestión sociocultural posibilita como proceso, eslabonar un sistema original, coherente y efectivo, capaz de cumplir la misión social que le corresponde por su capacidad de integrar conocimientos, métodos e instrumentos desde la práctica sociocultural y su sistema de interacción (Soler E. D., 2008). Esta debe ser orientada hacia la construcción de un saber social y asentada en un modelo que se corresponda con el modelo de intervención en la realidad que proponemos mediante los programas de desarrollo cultural y que asume, como sus principios más generales, los siguientes:

- Aprendizaje grupal referido a la formación de grupos y a la elaboración de un saber colectivo.
- Formación activa y para la acción; se apoya en métodos, técnicas e instrumentos que favorecen la participación y evaluación.
- Vínculo permanente con la realidad concreta; partir de la realidad concreta y volver a ella.
- Reconocer la experiencia de los agentes que intervienen.

Teniendo en cuenta los principios generales de la Gestión Sociocultural en Cuba, esta se expresa en un adecuado análisis de las interacciones socioculturales como opción de acceso de la población y su consulta principal que permita la obtención de información que garantice una percepción adecuada de la misión, los niveles de apreciación para formar un receptor crítico al tiempo de potenciar y crear espacios de participación desde la cultura. Para favorecer los procesos de gestión se hace necesario también extraer el máximo provecho cultural de las nuevas tecnologías y los medios de difusión masiva así como potenciar la unidad, la coordinación y la integración entre todos los actores sociales. (Soler E. D., 2008)

La gestión sociocultural, necesita de la aplicación de determinadas estrategias para cada etapa (planificación, implementación, impacto) en función de los objetivos propuestos. Se hace necesario evaluar las estrategias definidas, así como los métodos y formas de implementarlas, para comparar los resultados logrados y trazar nuevas estrategias. Es muy común que existan contradicciones entre la política definida por los organismos competentes y la aplicación de la misma a los distintos niveles en el proceso de interrelación entre los diferentes agentes socioculturales. (Soler D. , Utopías y realidades, 2006).

Entre los factores o causas de índole objetiva que inciden en la gestión se encuentran las limitaciones en la disponibilidad de recursos, por lo que para trazar las estrategias se debe valorar a profundidad hasta dónde se puede llegar en cada etapa con los recursos disponibles y no generar falsas expectativas que pueden crear un estado de opinión en la población, los especialistas y funcionarios que gravitará sobre el trabajo futuro, la sensibilidad requerida, la falta de visión política en sus relaciones con los actores.

Para la gestión sociocultural desde esta perspectiva sociocultural es necesario tener en cuenta:

- La Misión y Visión de la organización.
- La preparación de los recursos humanos para asumirlo.
- Las funciones y tareas que demanda la aplicación de las estrategias de gestión sociocultural.
- La preparación de la población para asumir y analizar las formas de realización de la gestión. (Coelho, 2008).
- La concientización de los cuadros, especialistas, trabajadores, de las necesarias integraciones para alcanzar los objetivos generales de la política, tanto dentro como fuera del sistema.

Todas éstas constituyen aspectos de carácter interno, pues brotan de las relaciones propias de la esfera. Este grupo de factores conjugados, son los que nos encontramos en muchas ocasiones obstaculizando la aplicación de las estrategias de gestión ubicadas en el centro de la gestión sociocultural.

Capítulo II: Diseño Metodológico.

2.1. Título: La Gestión sociocultural en la Dirección Territorial de ETECSA en Cienfuegos. Una propuesta de estrategia.

2.2. Problema Científico.

¿Cómo se manifiesta la estrategia sobre gestión sociocultural en la Dirección Territorial de ETECSA en Cienfuegos?

El problema se presenta novedoso a partir de los siguientes presupuestos:

- Son insuficientes las investigaciones sobre la gestión sociocultural de promoción en ETECSA en la ciudad de Cienfuegos como manifestación desde la perspectiva sociocultural.
- La propuesta de gestión sociocultural necesita de una profundización científica en los procesos investigativos desarrollados hasta la fecha, tienen un valor descriptivo-empírico que comprendió los aspectos de denominación, descripción y ubicación, carente de una interpretación sociocultural científica.

2.3. Objetivo General.

Elaborar un sistema evaluativo que active el Programa de desarrollo de la Gestión Sociocultural en la Dirección Territorial de ETECSA en Cienfuegos, desde la perspectiva sociocultural que facilite los procesos de eficacia, implementación y sistematización hacia el mejoramiento de las estrategias institucionales.

2.4. Objetivos Específicos.

-Caracterizar la Dirección Territorial de ETECSA en Cienfuegos para la elaboración de la estrategia de gestión.

- Determinar las particularidades de la gestión sociocultural de ETECSA de acuerdo con su proyección estratégica y el mapa de responsabilidades de esta dirección territorial.
- Analizar las principales formas de Gestión sociocultural de la Dirección Territorial de ETECSA en Cienfuegos

2.5. Tipo de estudio: Descriptivo.

“Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades importantes de las personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis.”(Sampier, 2003)

Teniendo en cuenta lo anteriormente planteado se seleccionó esta modalidad pues se necesita caracterizar la gestión sociocultural en la Dirección Territorial de ETECSA en la ciudad de Cienfuegos, para facilitar las relaciones de trabajo con los universos.

2.6. Universo.

Dirección Territorial de ETECSA en Cienfuegos.

2.7. Muestra.

Intencional a especialistas y dirigentes comprometidos con la gestión sociocultural dentro de la Dirección Territorial de ETECSA en Cienfuegos que representan el 20 % con un total 30 especialistas y dirigentes.

2.8. Objeto de investigación.

Procesos de gestión sociocultural en la Dirección Territorial de ETECSA en Cienfuegos.

2.9. Campo de investigación.

Sistema evaluativo para el programa de desarrollo de la gestión sociocultural de la Dirección Territorial de ETECSA en Cienfuegos.

2.10. Idea a defender.

Elaboración de una estrategia institucional, desde un diagnóstico de modos de implicación de los agentes socioculturales que contribuirá al mejoramiento de las estrategias de la gestión sociocultural de la organización ETECSA en la ciudad de Cienfuegos.

2.11. Fundamentación metodológica.

Los profundos cambios políticos, sociales, tecnológicos y culturales que interviene en el siglo XX irrumpen en las ciencias sociales estremeciendo los cimientos más profundos de sus raíces teóricas, epistemológicas y metodológicas. Diversas y contradictorias tendencias, escuelas y paradigmas emergen como resultado de la insostenibilidad del discurso clásico de la investigación social, para interactuar con las nuevas exigencias de una realidad marcada por la necesidad de reconocimiento de sectores sociales, que exigen espacios de participación e inserción en sus contextos.

Indicadores como participación, integración, gestión e identidad se convierten en el centro de atención de la investigación social. Los procesos son más reveladores e interesantes para la ciencia que los propios resultados. La intervención en los fenómenos desplaza la verificación y medición del hecho.

Transformar los escenarios sociales es más viable que describirlos. Por tanto, se desacraliza el poder exclusivo de un paradigma que reinó por más de dos siglos en las ciencias sociales y cuyos rasgos principales se definen por considerar a la población investigada como "objeto pasivo" incapaz de analizar científicamente su realidad y

encontrar soluciones para sus problemas.

La investigación sólo constituye algo reservado para los especialistas, lo cual le infiere un carácter elitista y académico. La búsqueda de los métodos de las ciencias naturales o exactas a los fenómenos que estudian las ciencias sociales, absolutiza los datos experimentales y cuantitativos. Su análisis de los hechos sociales por separado sin verlos como procesos históricos provoca una pretendida neutralidad política. (Soler D. , Conferencias dictadas en la actividad de capacitación Cuba-Ecuador, 2009).

Para el desarrollo del análisis de la gestión sociocultural desde la teoría marxista se definen pasos esenciales los cuales deben seguirse desde el punto de vista metodológico en los procesos de investigación como parte de las ciencias sociales.

Estos son:

1. Lo real social concreto.
2. La representación plena.
3. Las determinaciones abstractas.
4. La primera totalidad conceptual construida.
5. Las categorías explicativas.
6. La totalidad concreta histórica-social explicada.
7. La realidad social (Kohan, 2003).

Por eso se ha de tener en cuenta que para desarrollar un adecuado y eficaz estudio sobre gestión sociocultural e identidad se debe avanzar en los siguientes criterios metodológicos (Alonso, 2004), las investigaciones científicas relacionadas con las evaluaciones vinculadas con estos tipos de estudios patrimoniales y de tradición en Cienfuegos sobre todo las existentes en gestión sociocultural.

Atendiendo a los criterios anteriores y al objeto de estudio, así como los enunciados por el Proyecto Luna, presentes en el quehacer investigativo comunitario y en los procesos de selección de identidades, se hace necesario definir los pasos enunciados

anteriormente para estudiar las resemantizaciones de la gestión sociocultural desde expresiones tradicionales como expresión patrimonial.

Para la realización de este estudio se analizaron las experiencias de trabajos de diploma referidos a este campo, así como las diferentes investigaciones efectuadas en la Dirección Territorial de ETCSA sobre la gestión empresarial de la misma. Lo que facilitó la preparación para la entrevista a profundidad y la comparación de las interpretaciones de los especialistas y empleados, nos permitió evaluar las tendencias sociales y culturales desarrolladas en Cienfuegos desde un análisis de clases de la gestión sociocultural.

Desde el punto de vista metodológico se clasifican en cuatro dimensiones fundamentales desde la perspectiva sociocultural para tratar el tema de la identidad, ellos son:

1. Énfasis relacional: este consiste en precisar si se pone de manifiesto el carácter de relacionar el hecho sociocultural es decir si en las investigaciones revisadas se incluye un tratamiento elaborado de la otredad.
2. Contextualidad múltiple: esta indica un nivel o más de resolución para el hecho identitario, es decir, macro, meso y micro social de la gestión sociocultural.
3. Operacionalidad artística: este criterio indica la existencia o no de una potencialidad de traducción empírica de las conceptualizaciones elaboradas sobre el hecho identitario de la gestión sociocultural.
4. Función epistemológica: está dirigida a determinar si existe o no la intención de producir conceptos generales para la investigación de hechos de gestión sociocultural. (Alonso, 2004).

Se utilizaron estas dimensiones para definir el nivel científico, metodológico y conceptual alcanzado por las investigaciones referentes a la gestión sociocultural, también se elaboran un grupo de interrogantes las cuales fundamentan cada uno de

estos criterios y permite tener mayor profundidad en el análisis de clases de los procesos de la gestión sociocultural.

Esta visión integra diferentes dimensiones de la realidad donde el sujeto o los sujetos interactúan. Por tanto, se inserta en el proceso de construcción social reconstruyendo conceptos y acciones para comprender los medios a través de los cuales estas acciones adquieren un sentido personal y se construye un mundo propio intrasubjetivo e ínter subjetivo. Intenta conocer cómo se crea la estructura básica de la experiencia y su significado a través de los diferentes códigos de expresión del lenguaje y la relación con los diferentes contextos en que ocurren. (Gil, 2006). El investigador es sensible al hecho de que el sentido nunca puede darse por supuesto y de que está ligado esencialmente a un contexto y su historia.

La investigación sociocultural está radicalmente ligada al contexto, la cultura y el momento situacional en el que se producen los fenómenos, considerándose un proceso activo de aprehensión y transformación de la realidad desde el contacto directo con el campo objeto de estudio. Uno de los elementos fundamentales lo constituye la participación en el proceso de investigación que tienen los actores involucrados. Los intereses, necesidades y aspiraciones de estos actores constituyen su fundamento, basado en el conocimiento y la comprensión de la realidad como praxis, intentando unir la teoría a la práctica (conocimiento, acción y valores) y orientar el conocimiento a mejorar el entorno y calidad de vida del hombre.

La asimilación de esta visión en Cuba, comienza a principios de la década del 90, todavía con manifestaciones ingenuas, a partir de las Cumbres Intergubernamentales sobre Políticas Sociales y Culturales y la aparición del Informe de la Comisión Mundial de la UNESCO *Nuestra Diversidad Creativa*. La creación de los Programas de Desarrollo Promocional tiene su génesis en este nuevo entendimiento de los procesos promocionales y sociales. (Informe Nuestra Diversidad Creativa, 1995).

Como se observa en el capítulo anterior, los programas de gestión sociocultural,

organizacional social y la evaluación, sólo se pueden viabilizar desde la participación de los agentes involucrados, partiendo de las características históricas, sociales económicas, políticas en los contextos. Los resultados que puedan ser obtenidos de su aplicación efectiva, siempre estarán orientados al cambio y a la autorreflexión, pues su estructura y fundamento teórico están dirigidos hacia la evaluación de estrategias en las diversas comunidades y en las dimensiones que ellas promueven.

Ellos son expresión del enfoque integrador de la sociedad, donde todas las categorías sociales se manifiestan de forma interrelacionada y los distintos sistemas desde el macro hasta el micro adquieren un sentido de igualdad jerárquica, desde un nivel de concreción de los lineamientos de política promocional y su impacto. Por tanto, no tienen otra forma de producir conocimiento científico sino desde la comunicación de saberes apreñados en el proceso de socialización de los agentes involucrados. De ahí que su concreción se sustenta en la investigación sociocultural que implica una intencionalidad transformadora y participativa. Concibe una forma flexible de organización del trabajo para adaptarse a los cambios del entorno. (Helen Ochoa, 2003).

La reflexión metodológica cualitativa sobre el objeto y la finalidad del análisis es una reflexividad fundamentalmente epistemológica. Es decir, para qué investigar, y en consecuencia, qué y cómo hacerlo. Destaca una doble hermenéutica (Giddens) que implica la reflexividad de las prácticas discursivas y del sujeto investigador, como parte del objeto observado y artífice del contexto de observación. El método de investigación debe ser capaz de captar esta doble relación sujeto-sujeto. La noción clave de reflexividad articula, en este caso, desde el polo cualitativo, la necesaria integración metodológica que exige el estado actual del debate en las ciencias sociales.

Según el objeto de estudio se asumen los procesos que se centran en el método etnográfico para los estudios de la gestión sociocultural como expresión patrimonial y de la cultura tradicional en ocasiones no hegemónica, pues es necesario en este proceso investigativo para validar la información, registrar conocimientos, habilidades,

proyectos individuales y colectivos, los patrones, normas, sus principales códigos, saberes y aprendizajes aprehendidos desde la perspectiva social y cultural que determinan la interacción que se produce en el proceso sociocultural en los procesos de gestión sociocultural pues:

“El método etnográfico es un modo de investigar basado en la observación, descriptivo, contextual, abierto y profundo que permite analizar las relaciones de comunicación y formas de expresión de un sistema de relaciones.” (Elisman, 1998).

La integración metodológica es nuestra perspectiva metodológica, según Cock y Reichardt, puede mejorar el cumplimiento de objetivos múltiples tanto al nivel del proceso como de los resultados de la investigación. Además, a través de la convergencia metodológica se corrige el sesgo que existe de antemano en los datos, enriqueciendo mutuamente ambos tipos de métodos. Así, el paradigma cualitativo puede enriquecer su perspectiva hermenéutica con el método complementario del paradigma positivista.

La integración cuantitativa/cualitativa resulta más que pertinente. Mediante el establecimiento de procesos de complementariedad metodológica, la triangulación aspira a combinar metodologías para el estudio de un mismo fenómeno. De manera que se puedan contrastar datos obteniendo información no aportada en el análisis. El supuesto básico de toda triangulación es que la debilidad de cada método simple se compensará con el contrapeso de la fuerza de otro. (Elisman, 1998)

Las técnicas e instrumentos aplicados captaron una doble relación sujeto–sujeto y sujeto-objeto la cual permitió una noción clara y clave de reflexividad e interpretación, (Valladares, 2007) desde el polo cualitativo y la necesaria integración metodológica que exige el estado actual del debate en las ciencias sociales.

“...El reto es justamente contribuir a una síntesis en la práctica investigadora con los métodos de análisis cuantitativos, proponiendo su intento de integración multidisciplinaria basado en el pluralismo metodológico. ” (Marchán, 2006).

Esta estrategia metodológica es definida por Denzin (1978) como:

”La combinación de metodologías para el estudio del mismo fenómeno... permite superar los sesgos propios de una determinada metodología”. Se parte del presupuesto básico de que la debilidad de cada método simple se compensará con el contrapeso de la fuerza de otro. El uso de múltiples métodos implica una estrategia que eleva al investigador por encima de sus inclinaciones personalistas, le facilita la comprensión del discurso y la información que recibe.” (Torres, 1989).

La estrategia facilita el trabajo en diferentes campos científicos, la accesibilidad a los escenarios con un alto grado de participación, colaboración, cooperación, contrastación, con acercamientos provechosos que facilita el conocimiento de las relaciones y acontecimientos a estudiar. (Valladares, Las comidas y bebidas marineras, 2008)

La triangulación garantiza por ello un trabajo integrador de descripción profunda en los siguientes niveles diferentes:

Triangulación de los datos. Es preciso el control de las dimensiones, tiempo, espacio, niveles de comportamientos, reflexiones de los especialistas, críticos y de los propios aprendizajes específicamente construidas y transmitidas como expresión de la gestión sociocultural en las organizaciones a donde pertenecen y el nivel analítico en los que se obtiene la información.

Triangulación teórica. La aplicación de conceptos y perspectivas a partir de diversas corrientes teóricas, conceptuales, enfoques disciplinarios y legales

para el estudio de la gestión sociocultural y sus implicaciones en esta de desarrollados, enunciados y debatidos por los especialistas, dirigentes y organizaciones que puedan contrastar o modifican la naturaleza de los datos que se interpretan y facilitan las evaluaciones.

Triangulación de especialistas. El uso de diferentes analistas o codificadores como parte de un equipo multidisciplinario de científicos sociales, dirigentes y enriquece la investigación y que han contribuido al desarrollo de un pensamiento en gestión sociocultural desde ETECSA Provincial de Cienfuegos. (Torres, 1989)

La metodología es un proceso reflexivo orientado no solo hacia los métodos y técnica sino hacia la evaluación sistémica entre sus etapas que tienen como finalidad el impacto de las acciones. Por tanto, su efectividad está orientada al trabajo en grupos (investigadores, comunidad y otros agentes socioculturales) para la búsqueda de información, detección, jerarquización y solución de problemas. Parte de una comprensión, interpretación y transformación de la realidad social. (Helen Ochoa, 2003).

Su intencionalidad se concreta en proyectos que partiendo de un diagnóstico propone un conjunto de acciones estratégicamente planificadas que involucran y articulan a personas interesadas en provocar cambios o transformaciones en su realidad, para lo cual necesitan tener a la mano una serie de recursos humanos y materiales, que, utilizados racionalmente, les permiten producir bienes o servicios, de beneficio social. (Gil, 2006).

En la evaluación de un proyecto el énfasis está sobre todo en la valoración de la eficacia y el impacto. Esta se determina en gran medida por la correspondencia con las políticas promocionales y sus efectos redistributivos de diversa índole: poder, prestigio, recursos. El impacto se determina por las consecuencias socioculturales hacia los beneficiarios inmediatos y hacia la sociedad en su conjunto.

Existen varios criterios metodológicos para la evaluación de proyectos. El más generalizado en Cuba desde la perspectiva sociocultural son del tipo Evaluación para el Mejoramiento de la Actividad. Este es un proceso que, partiendo de un diagnóstico inicial, obtiene, analiza, interpreta y suministra evidencias para juzgar las bondades y deficiencias de un programa es decir, se trata de un proceso organizativo para mejorar las actividades todavía en marcha y ayudar a la administración en la planificación, programación y toma de decisiones futuras.

Desde esta perspectiva, la evaluación consiste en determinar si las acciones realizadas llevan a la consecución de las metas fijadas y deben realizarse desde el comienzo y a través de todo el proceso. De esta manera se pueden clarificar los objetivos, indicar los avances que experimente el programa durante la ejecución o establecer la necesidad de su reformulación cuando se hayan provocado cambios en la situación. Por tanto, la evaluación es el proceso encaminado a determinar sistemática y objetivamente la pertinencia, eficiencia, eficacia e impacto de todas las actividades a la luz de sus objetivos. (Soler D. , Metodología para la evaluación del PDC del CPPC, 2008).

2.12. Unidades de análisis.

Gestión sociocultural: La gestión sociocultural como sistema de acciones dirigidas a establecer e impulsar la relación activa entre la población y la cultura para alcanzar niveles superiores de ambas. Incluye acciones de programación, creación, extensión, investigación, comercialización, y estudios de interacción de agentes socioculturales a partir de valores culturales, económicos socioculturales, políticos, entre otros (Coelho, 2008).

Estrategias: Constituyen un sistema de planificación proyectiva (a mediano y largo plazo) que propone procesos de cambio y retroalimentación, mediante un sistema de acciones dirigidas a establecer e impulsar la relación activa entre la población y las comunicaciones, para alcanzar niveles superiores de ambas. Orienta hacia donde nos dirigiremos, debe contemplar el modo, las formas, experiencia, vías y la tradición en la

búsqueda de nuestra singularidad y la tendencia que representamos. (Gil, 2006).

El Programa de Desarrollo de la gestión sociocultural en la Dirección Territorial de ETECSA en Cienfuegos constituye un sistema coordinado en función de las necesidades y posibilidades de los agentes socioculturales y los contextos donde se insertan a través de una Misión, una Visión, el diagnóstico y sus estrategias. Se erige en el documento rector que materializa la Política de las Comunicaciones Cubana.

Agentes socioculturales: “En sentido amplio, aquellos actores que intervienen o pueden intervenir en la articulación de las políticas culturales. (...) los agentes cambian y evolucionan de acuerdo con las variables espacio/territorio-tiempo/evolución-contexto (próximo y global), representando un factor determinante en la consolidación de la intervención social en un campo concreto.”(Marinello, 1999).

Práctica Sociocultural: “Toda la actividad cultural e identitario que realiza el hombre como sujeto de la cultura y/o como sujeto de identidad, capaz de general un sistema de relaciones significativas a cualquier nivel de resolución y en todos los niveles de interacción, conformando, reproduciendo y modificando el contexto sociocultural tipificados de su comunidad.” (Helen Ochoa, Esperanza Diaz, Salvador David Soler, 2003).

Evaluación: “La evaluación puede considerarse como un proceso o conjunto de procesos, para la obtención y análisis de información significativa en qué apoyar juicios de valor sobre un objeto, fenómeno, proceso o acontecimiento, como soporte de una eventual decisión sobre el mismo”. (J. Amal y otros, 1994).

Patrones de Interacción sociocultural: “Sistema de relaciones significativas a cualquier nivel de resolución y en todos los niveles de interacción, conformando, reproduciendo y modificando el contexto sociocultural tipificados de su comunidad. ” (Helen Ochoa, Esperanza Diaz, Salvador David Soler, 2003).

2.13. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.

Unidad de análisis	Variable	Dimensiones	Indicadores
Estrategias de gestión sociocultural en ETECSA	Programa de gestión sociocultural	Histórica, teórica y metodológica	- Características históricas contextuales en que surgen los Programas de Gestión de ETECSA. - Características teóricas y metodológicas que lo sustentan.
		Particularidades del Programa de Gestión	- Estructura. - Nivel de actualización (de diagnóstico), de la institución y de las distintas manifestaciones existentes en el Programa de la Gestión Sociocultural. - Efectividad en su implementación.
	Estrategias de Gestión Sociocultural	Análisis del diseño estratégico (planificación implementación)	- Correspondencia con las estrategias nacionales y necesidades territoriales (planificación). - Utilización y alcance de espacios promocionales idóneos (implementación).
		Evaluación del diseño (impacto)	- Resultado y satisfacción de las acciones promocionales (impacto).
		Propuesta de implementación	- Implementación e integración de las tres etapas.

Gestión de ETECSA		Manifestación de Gestión Sociocultural	- Características, historia y particularidades en Cuba y Cienfuegos. - Tendencias y proyecciones actuales en Cuba y Cienfuegos.
	Agentes Socioculturales	Producto de la Gestión Sociocultural	- Capacidad de expresar elementos tradicionales de los valores culturales de la organización de ETECSA regionales. - Demanda y satisfacción de este tipo de manifestación en función del tipo de público y locaciones.
	Interacción Sociocultural	Institucional	- Capacidad de Gestión Sociocultural
		Estructura Institucional	- Características organizativas, calidad, tipología, criterio de selección promocional y profesional. - Valoración acerca de la dimensión institucional. - Tipos de interacción sociocultural

2.14. Instrumentos empleados desde la perspectiva sociocultural.

2.14.1. Análisis de documentos.

En este caso constituye un método interactivo para la recogida de información de significativa importancia, como son la estructura organizativa y el mapa de responsabilidades, estos documentos representan la forma de validación principal que junto al resto de la documentación que genera la gestión sociocultural y se convierten en una vía para la realización de investigaciones sociales sobre el tema.

La selección y análisis de documentos es una técnica que ahorra esfuerzo y rentabiliza el trabajo del investigador, además de indicar situaciones y hechos por estudiar, aún más en objeto de estudio los documentos requiere de un análisis y valoración profunda de los mismos que va desde su confección hasta la conservación en las memorias de los individuos y colectividades al respecto Lourdes Urrutia plantea: *“No hay que recopilar más datos de los necesarios, han de seleccionarse en función de los objetivos propuestos y de los que queremos investigar y evitar el desgaste innecesario.”* (Torres, 1989)

Un aspecto a destacar, es que se reconocen desde el punto de vista metodológico los criterios que defiende el empleo de las diversas clases de documentos, de suma importancia para el trabajo de análisis cualitativo y en especial en el trabajo de campo, en la determinaciones de la estrategia de gestión, marketing, los programas de desarrollo de la empresa, la estructura organizativa, los mapas de responsabilidades, las proyecciones institucionales y las normativas como empresa.

De igual forma fue esencial en la comprensión de los textos de los especialistas seleccionados, las investigaciones desarrolladas, las evaluaciones a los programas de gestión de la empresa, las interpretaciones solicitadas a los especialistas y aquellos documentos que en las entrevistas fueron presentados a la muestra empleada en la investigación.

Utilizamos en el proceso dos tipos de estudio documental:

- Documentos escritos (informes, memorias de trabajo de campo, documentos oficiales de convenciones, leyes, normativas de empresas, proyecciones estratégicas, revistas comerciales documentos estadísticos de ETECSA, documentos y personales.
- Documentos no escritos (fotografías, videos).

2.14.2. La Entrevista en Profundidad.

Esta constituyó una de las técnicas fundamentales a través de la cual se logra obtener la mayor cantidad de datos. Es asumido el criterio de Taylor y Bogdan quienes plantean que *las entrevistas en profundidad son reiterados encuentros cara a cara entre el investigador y los informantes, encuentros estos dirigidos hacia la comprensión de las perspectivas que tienen los informantes respecto de sus vidas, experiencias o situaciones, tal como las expresan con sus propias palabras.* (Taylor, 1987)

Nos facilitó la información requerida amplia y abiertamente, en una estrecha y flexible relación con los portadores seleccionados como muestras, esto permitió tener bien claro, los objetivos y los aspectos importantes que se perseguían con dicha entrevista y ejecutarla de forma dinámica, logrando un ambiente de familiaridad, cordialidad, coherencia y diálogo que facilita obtener información confiable, válida y crítica del contenido a investigar.

Para lograr mejor resultado en la investigación se recurrió a la entrevista en profundidad estructurada puesto que se llevaron unas preguntas de las cuales, a medida que se iba adquiriendo más confianza con los entrevistados fueron apareciendo otras que facilitaron el intercambio de opiniones y perfeccionamientos de la actividad. También se hizo uso de la modalidad de entrevista cara a cara a líderes.

La entrevista se efectuó por lo general en los contextos de la empresa en forma individual y grupal en el edificio de la administración de la empresa de acuerdo con los

intereses del proceso de investigación, esto brindó la posibilidad de validar y contrastar los datos, entre otros.

A través del carácter flexible y dinámico que posee la entrevista en profundidad se logra adentrarse en la percepción de los procesos culturales, la interacción sociocultural, socialización y transmisión de los conocimientos y las formas de contrastación.

2.14.3. La Observación.

La Observación fue para esta investigación como técnica de suma relevancia dada su importancia representativa del método etnográfico, proporcionando la recogida de información para la descripción de los procesos sociales, culturales e institucionales que se lleva a cabo en el contexto o ambiente natural de la empresa, en especial los relacionados con la gestión sociocultural.

La observación constituyó un gran aporte, para el desarrollo de la investigación pues permitió obtener de forma directa e inmediata la información del comportamiento del objeto de estudio, la manera de actuar, de manifestarse, tal y como es en la realidad. Es decir, la Observación permitió compartir con los investigados su contexto, sus experiencias y vida cotidiana, para conocer directamente toda la información que poseen los sujetos de estudio sobre su propia realidad, o sea, conocer la vida de un grupo desde el interior del mismo. Fueron observados reuniones, matutinos, atención a la población, jornadas laborales, desenvolvimiento de actividades rutinarias de la empresa, consejos de dirección.

Sin lugar a dudas uno de los aspectos fundamentales que costó vencer fue el proceso de *socialización* con el grupo investigado para que sea aceptado como parte de él, y a la vez, definir claramente dónde, cómo y qué debe observar y escuchar, obtener y clasificar la información y los procesos de validez e información.

De igual forma fue difícil dado el nivel de jerarquización y de poderes de la empresa y en especial a la hora de señalar las dificultades que posee la empresa y las maneras de socialización.

A continuación se muestra la siguiente tabla donde aparece el desarrollo de la investigación desde su comienzo.

Tarea científica	Fecha	Responsable
Exploración del tema, revisión de bibliografía y crítica sobre el tema.	sept.-nov.	Miriam
Involucramiento en el tema.	nov.	Miriam
Estudio de las premisas del tema.	nov.-dic.	Miriam
Fundamentación teórica y metodológica del tema.	nov.-dic.	Miriam Tutor: David
Elaboración de los instrumentos de investigación y exploración de los mismos.	enero	Miriam Tutor: David
Aplicación de los instrumentos de investigación a las muestras intencionales y aleatorias.	febrero	Miriam
Procesamiento y análisis de los datos, valoración crítica de los resultados, elaboración y discusión de resúmenes parciales.	marzo-abril	Miriam Tutor: David
Elaboración del informe final.	mayo-junio	Miriam Tutor: David

Capítulo III: Análisis de los resultados.

3.1. La organización ETECSA. Caracterización para el estudio de la Gestión sociocultural.

ETECSA se crea en 1994 por decisión de la Dirección del país, como una Empresa Mixta para operar las telecomunicaciones fijas, de voz y datos, mediante el Acuerdo 2728 del Comité Ejecutivo del Consejo de Ministros y el Decreto 190, Concesión Administrativa.

El 16 de diciembre del 2003, mediante el Acuerdo 4996 del Comité Ejecutivo del Consejo de Ministros y el Decreto 275, se amplía la Concesión de ETECSA, como operador unificado de telecomunicaciones, a través de la fusión de Cubacel y C_COM con ETECSA, con el “propósito fundamental de integrar en una sola Empresa Mixta todas las actividades relacionadas con la telefonía fija y celular, así como de otros servicios de telecomunicaciones, para asegurar el proceso de investigación, inversión, producción, prestación de servicios y su comercialización en Cuba y en el exterior, incluyendo la compra en el mercado externo de la asistencia técnica e insumos para la producción y servicios, así como otras actividades que garanticen el normal funcionamiento del sistema y aportar a la economía nacional divisas libremente convertibles” .(Punzano, 2003).

ETECSA, de acuerdo a la concesión otorgada por el Estado Cubano y regulada por el Ministerio de la Informática y las Comunicaciones, se ocupa de los servicios definidos como:

- Telefonía nacional, internacional, pública y celular.
- Conducción de las señales de radio y televisión entre estudios, o desde los estudios hacia los transmisores.
- Conducción de las señales de televisión y radio hacia el exterior y la subida al satélite para su difusión directa.
- Conectividad de datos e Internet nacional e internacional.
- Contenidos para Internet, a través del Portal Cuba Si.

- Comercialización de productos y pizarras, así como el aseguramiento de telecomunicaciones en ferias y eventos nacionales e internacionales.
- Servicios de valor agregado y de tarjetas prepagadas (Propia).
- Servicios de atención telefónica para nuestros clientes y de otras empresas que lo requieren.
- Audio y Videoconferencias nacionales y provinciales.

Desde el punto de vista funcional la Empresa se organiza en 2 niveles: el Corporativo y el Operativo. El primero, abarca el 22% del total de la Plantilla, y está conformado por 8 direcciones:

- Estrategia y Calidad.
- Organización y Procesos.
- Desarrollo y Asuntos Regulatorios.
- Económica.
- Comercial y Mercadotecnia.
- Recursos Humanos.
- Negociación y Compras.
- Servicios Generales.

El nivel Operativo está conformado por 8 Unidades de Negocios y 15 Gerencias Territoriales:

- Unidad de Negocios Internacional.
- Unidad de Negocios de Red
- Unidad de Negocios Clientes
- Unidad de Negocios Datos
- Unidad de Negocios Telefonía Pública
- Unidad de Negocios Tecnología y Software
- Unidad de Negocios Móvil
- Unidad de Negocios Servicios Compartidos

- Gerencias Territoriales en las 14 Provincias y el Municipio Especial Isla de la Juventud.

Se estructura en una Dirección Territorial posee una composición de su estructura en el tercer y cuarto nivel para cumplir sus funciones y responsabilidades de trabajo, la cual está representada de la siguiente forma: Dirección Territorial, Centro de Dirección Territorial, Departamentos, Centros de Telecomunicaciones, Grupos, Talleres, Unidades, además a ello se une los factores políticos.

La Empresa cuenta con una plantilla aprobada de 513 trabajadores, y cubierta 487 de ellos hombres 293 y mujeres 194 de las siguientes categorías ocupacionales: dirigentes 72, técnicos 193, operarios 176 y servicios 46.

El área en que se realizó la investigación cuenta con un total de 121 trabajadores, de ellos mujeres 60 y hombres 61, desglosados en las categorías ocupacionales como sigue: dirigentes 21, técnicos 77, operarios 13 y servicios 10. (Ver Anexo #1).

Fueron analizados los documentos estratégico que facilitan la gestión sociocultural, en especial los que establecen los parámetros e indicadores *estratégicos* principales donde se desenvuelve la gestión sociocultural, dentro de ellos el fundamental fue el denominado Estructura organizativa y mapa de responsabilidades de la dirección territorial de Cienfuegos el cual establece la misión, visión, estructura de relaciones y organización y las funciones y responsabilidad por área que es los contextos donde se desenvuelve la gestión sociocultural. (Ver Anexo # 2).

La Misión principal de la empresa está determinada por:

Proporcionar a los usuarios y a toda la población servicios que garanticen la satisfacción de sus necesidades en materia de telecomunicaciones, respaldando los planes de desarrollo social y económico que lleva a cabo el

país, las tareas de la defensa y garantizando los resultados económicos planeados. (ETECSA, 2008).

En sus sistemas de relaciones y gestión se observó que existen misiones y funciones para cada área, que responden a los intereses y responsabilidades dentro de la empresa, creando los mecanismos de interrelación y los patrones de interacción a partir de las funciones principalmente con gran énfasis, según las entrevistas, en los comportamientos.

En el centro de dirección se aprecia que la gestión dirigida hacia los niveles de información es significativa, apreciándose en las entrevistas y en los documentos analizados un profundo movimiento estratégico, que jerarquiza el análisis de los indicadores de servicio, quejas y planteamientos a la población, los cuales coinciden en la visión del centro y en las formas de visualización y organización, además le prestan interés en la gestión al comportamiento de los indicadores económicos financiero como empresa.

También los líderes y ejecutivos colocan dentro de su gestión sociocultural el análisis de los principales eventos, hechos extraordinarios de la empresa que están relacionados con su imagen y desarrollo, los riesgos, peligros, delitos, entre otros que mantienen las bondades de la organización, junto a las estrategias de marketing que es donde con mayor fuerza se centra la gestión sociocultural.

La visión es otro de los elementos que guía la gestión, pues pone las pautas para el desenvolvimiento de la empresa, presentándose como una acción estratégica que plantea una empresa futura avanzada en constante transformación, con una alta cultura del servicio, en función de satisfacer las necesidades de nuestros usuarios y de la población, la defensa y el desarrollo socioeconómico del país. (ETECSA, 2008).

La gestión en los documentos consultados está recogida también en el objeto social, definiendo las estructura principales en la prestación de los servicios públicos de

telecomunicaciones, mediante la proyección, operación, instalación, explotación, comercialización y mantenimiento de redes públicas de telecomunicaciones en todo el territorio.

En la observación y las entrevistas realizadas se pudo constatar la presencia de varias áreas de trabajo, donde la gestión sociocultural juega un papel trascendental y responde a la estructura y el pensamiento estratégico de la entidad.

Dentro de los estudios realizados sobre gestión empresarial en la entidad se encuentran los siguientes:

- Política de divulgación de información de la Dirección Territorial de ETECSA en Cienfuegos.(se centra en la divulgación de los servicios que se prestan y actividades de diferentes índoles a través de su página web)
- Investigación de mercado para medir el nivel de conocimiento y aceptación de la tarifa mixta.(se aplican encuestas a los usuarios sobre sus tarifas)
- Gestión de comunicación con medios.(participación de ETECSA junto a otros medios de comunicación masiva en función de los usuarios)
- Identidad corporativa.
- Campaña para estimular el contrato de servicios suplementarios, asociados al completamiento de llamadas. (se realiza con una intención puramente comercial ofreciéndole a los usuarios nuevos servicios a utilizar para elevar su satisfacción por la gestión de la empresa)
- Gestión de los Recursos Humanos.(a través de la pagina web empresarial, se ponen a disposición las convocatorias a plazas vacantes)
- Las estrategias de gestión del conocimiento.

En el estudio documental y en las observaciones realizadas se apreció que existen incongruencias con respecto a la coherencia de implantación de estrategias de gestión sociocultural, sin embargo no es así en la gestión del conocimiento como manifestación sociocultural.

3.2. Resultados de las entrevistas aplicadas.

Al analizar los procesos de contrastación de la información obtenida en las entrevistas y en las observaciones con la proyección estratégica, obtuvimos los siguientes resultados: (Ver Anexo # 3).

Al indagar sobre gestión sociocultural en la organización ETECSA, el 89% considera que la gestión sociocultural de la empresa es lo suficientemente adecuada, pero que posee dificultades en cuanto al carácter institucional y directivo de la dirección, lo que no permite elementos de participación y democratización en las decisiones de la empresa y no se discuten los principales lineamientos y transformaciones del proceso de dirección estratégica; sobre todo el cumplimiento de la misión.

El 90 % plantea que la gestión la componen los individuos es decir los trabajadores. Los medios de comunicación que utilizan audios visuales que emplean para lograr una eficiente relación aspecto este observado en los matutinos, reuniones de trabajo, correos electrónicos, murales y página web. Además consideran que la gestión sociocultural son acciones que se realizan para hacer partícipes a todos los trabajadores de la cultura empresarial que tiene la entidad.

Se reconoce por el 98 % que la gestión sociocultural se centra en un conjunto de acciones que se realizan en la institución en las que participan los trabajadores, dirigidas para mejorar las relaciones interpersonales de los trabajadores y constituyen un canal mediante el cual, la empresa actúa con espíritu emprendedor para promover un cambio social y cultural.

Es valorado por el 75 % que la gestión sociocultural en el proceso de la empresa es en equipo, la unidad y el compromiso con la sociedad socialista; son factores indispensables para fortalecer la comunicación cubana y lograr con su prestigio una opinión favorable de la población sobre los servicios que prestamos. Y el 97 % opina que la gestión sociocultural es lo más importante, ya que es el resultado para el

desarrollo del trabajo, favoreciendo así la labor en equipo, factores indispensables según las entrevistas realizadas.

Es considerado por el 80 % que el éxito de la gestión sociocultural es necesario para reforzar los lazos del colectivo de trabajadores por mantener y perfeccionar la identidad cultural y los valores que los unen declarados por la empresa.

Se opina por el 100 % que la gestión sociocultural debe estar dirigida a: la obtención de estándares internacionales con amplio respaldo al desarrollo socioeconómico del país, la satisfacción de los usuarios con los variados servicios de telecomunicaciones que ofrece, el continuo desarrollo de su capital humano, la capacidad para el empleo de redes seguras y confiables con tecnologías y su constante evolución.

Por último, el 96% de los entrevistados considera que la gestión sociocultural está dirigida a construir diversos espacios para la interacción social, requiriendo de un aprendizaje conjunto y continuo, que les permita incidir en el diseño de las estrategias de la organización.

Es valorado por el 85 % que la gestión sociocultural es un proceso complejo de acciones y temas de decisiones que incluyen desde la comprensión de un problema hasta el diseño y puesta en práctica de propuestas que lo eliminen a lo mínimo y desde la organización consideran que son actividades que se realizan en la Dirección Territorial de las que tienen participación los trabajadores de todos los niveles.

El 100% de los entrevistados consideran que este estudio se realiza por primera vez en ETECSA y que es muy interesante pues hasta la fecha no se han discutido los procesos fundamentales, ni se ha realizado desde una perspectiva sociocultural.

En este aspecto como se puede apreciar existen dimensiones de la gestión que no son aportados por los entrevistados como:

- Capacidad de expresar elementos tradicionales de los valores culturales de la organización de ETECSA.

- Demanda y satisfacción de este tipo de manifestación en función del tipo de público y locaciones.
- Tipos de interacción sociocultural.
- Caracterización de los productos de la gestión.

Estos elementos por lo tanto hay que tenerlos en cuenta en la futura estrategia, pues a pesar de que no lo enuncia, forman parte de la organización y como tal hay que tenerlo en cuenta.

Resultó interesante en los estudios sobre los medios de gestión sociocultural la importancia otorgada a la utilización de los medios de difusión, comunicación y promoción y las esferas donde se desarrollan la actividad de ETECSA, pues el 100% de la muestra considera que es uno de los ejes principales de la gestión.

En los procesos de comunicación en la gestión, el 98% de la muestra considera que en toda la Empresa el medio principal son las relaciones entre los actores sociales, además de existir un grupo que por funciones se encarga de difundir las promociones, eventos e informaciones. El 100% considera que la comunicación con la población también forma parte de la promoción y difusión de la gestión de ETECSA y que esta influye en los objetivos de la empresa.

De igual manera el 95 % considera que en la gestión sociocultural de ETECSA también es importante los procesos de comunicación política que realizan los dirigentes y la promoción de los departamentos para el conocimiento de la misión, esto permite que se gesten las principales estrategias de acciones.

Es reconocido por el 98 % que en todo el sistema empresarial, a través de las relaciones interpersonales se pone de manifiesto la comunicación, la difusión y promoción que son desarrolladas fundamentalmente en el departamento comercial de mercadotecnia y tecnología de la información, así como en las reuniones administrativas y de las organizaciones políticas y de masas.

El 95 % realiza la siguiente clasificación de la gestión de comunicación:

- Medios internos: correos electrónicos, murales, matutinos, web territorial y nacional.
- Medios externos: medios de comunicación masiva, pancartas, carteles y afiches promocionales.

Además el 98 % opina que son importantes otros medios como: el correo electrónico, páginas web, murales, matutinos y los medios de comunicación masivos; en los que nuestra institución tiene participación.

Es considerado por el 100%, que a través de los medios masivos de comunicación como: la radio, TV, las lecturas telefónicas, carteles, plegables se informan las promociones y servicios que se prestan, así como los barrios debates, en los que se realizan conversatorios por los distintos consejos populares explicando cualquier duda a la población y que organizan y tipifican el proceso de comunicación.

Como se puede observar los trabajadores de ETECSA tienen una adecuada visualización del proceso de comunicación en la gestión, siendo diversa y eficaz la gestión sociocultural e incluyendo además la de la población, lo que evidencia el carácter sociocultural de la misma.

El 100% de los entrevistados considera que en la organización ETECSA existe una estructura social y material para el desarrollo de la gestión sociocultural. El 95 % de los entrevistados considera que la fortaleza se encuentra en la preparación científica y profesional.

Es apreciado por el 98 % que la estructura está sustentada en un objeto social y la empresa cuenta con personal preparado técnica y profesionalmente, además de disponer de las condiciones de trabajo que permiten la gestión social y cultural de la empresa, sus iconos, memorias y formas de comportamiento y actuación.

El 95 % considera que influye además en la estructura de la gestión la preparación científico técnica de los trabajadores y la indispensable garantía de las condiciones de trabajo y disponibilidad de reservas materiales, lo que facilita la gestión entre los individuos, los grupos de trabajos y las áreas, enfocada en este caso además a la satisfacción de los usuarios con los variados servicios que se brindan, y a la vez tener un amplio respaldo al desarrollo socioeconómico del país y un elevado reconocimiento social.

Como se aprecia en este aspecto la gestión solo se queda al nivel de conocimiento y de la preparación de los recursos humanos, pero desconocen las formas esenciales de la estructura de la gestión, la capacidad tecnológica para su desempeño, el papel de los recurso materiales para la gestión específicamente y confunden gestión sociocultural con gestión empresarial, elemento este que incide en las dimensiones de los productos de gestión.

Al indagar sobre la existencia de una cultura y clima organizacional que influye en la gestión sociocultural del centro se aprecia que hay una coherencia de opiniones en favor de la existencia, motivada por las exigencias y la jerarquía de estrategias dentro de la planificación, basada en el empleo de los valores de la organización.

El 100% de los entrevistados consideran que existe un clima organizacional con condiciones para un buen desarrollo de la gestión sociocultural, donde se puede apreciar la suficiente cultura y disciplina de los trabajadores, lo que permite una buena gestión sociocultural en el centro, pero se adolece de los conocimientos necesarios sobre el significado de la gestión sociocultural.

El 98 % considera que dentro de las dimensiones más importantes está el conjunto de hábitos y habilidades que a lo largo de los años se han redimensionado en los trabajadores, interactúan entre sí basándose en las leyes, principios de la gestión y los valores para desempeñar sus funciones.

Se evalúa por el 97 % de los entrevistados que, una cuestión importante en el clima organizacional es la capacitación periódica a todos los trabajadores para desempeñar sus funciones con mayor y mejor imagen con respecto a los servicios que se prestan, además se amparan en un sistema de motivaciones basado en las relaciones personales y el respeto mutuo existente entre los trabajadores, los factores del centro que involucran a los trabajadores sin imponerse, sino a través de las motivaciones que favorecen la incorporación de los trabajadores al proceso de gestión.

Por último el 87% plantea que la cultura y el clima son adecuados y lo sustentan en la dirección colectiva, se le brinda la posibilidad al trabajador de expresar sus criterios e ideas y se garantiza además que se mantengan informados por las vías enunciadas anteriormente de cualquier cambio que vaya a suceder en la empresa.

La opinión del 95% es que en el centro se realizan acciones encaminadas a lograr una mejor satisfacción dentro del clima laboral, pero no con el enfoque de gestión sociocultural como concepto, pues se adolece en la comunicación de la empresa y en su gestión de los conocimientos necesarios para ello.

Significativo resulta que en las entrevistas y en las observaciones efectuadas plantean que el sistema de interacción en la gestión se da en las siguientes expresiones:

1. Para solucionar los objetivos perseguidos; de modo que podemos jerarquizarlos en primer orden, jefes, colaboradores y líderes.
2. Logra una comunicación y diálogo en la empresa.
3. Para cumplir la misión.

Los entrevistados plantean un grupo de interacciones para la gestión, entre las que se encuentran:

- La relación de jefes y subordinados en una escala. Director-Consejo de Dirección (Jefes Dptos) – Jefes de grupo- especialistas y técnicos, ejecutores-operarios- personal de servicio.

- La relación de jefes y subordinados en una escala y su relación con la comunidad.
- La relación Director-Consejo de Dirección (Jefes Dptos) – con la comunidad.
- La relación Jefes de grupo- especialistas y técnicos, ejecutores-operarios- personal de servicio con la comunidad.
- La relación jefe-subordinados con la participación o intervención de los indiscutibles y no menos importantes líderes.

Es valorado por el 10 % que es necesario para la empresa la existencia de un actor definido como alguien que goce de total aceptación por parte del colectivo para que guíe las acciones y que haya salido del propio colectivo, además el 100% plantea que es necesario este aspecto para el logro de una gestión, pues este implica la participación.

Desde la gestión sociocultural se apreció la clasificación de un grupo de roles funcionales por parte de la organización, que al decir del 100% desconocen que estos forman parte de la gestión sociocultural y son aprendizajes de la organización, estableciéndose la clasificación siguiente:

- Roles funcionales: Clara definición de los objetivos a alcanzar, conocimiento de los objetivos, chequeo y toma de decisiones, evaluación de las relaciones jefe-colaboradores, jerarquización de las misiones, objetivos, procesos de colaboración y aprendizajes, así como la necesidad de un líder guía.

Al indagar sobre los contextos para la gestión, el 98 % expresó que el programa se encuentra insertado en un contexto y actúa.

El 60 % plantea que existe el modelo de gestión sociocultural, pero son incapaces de explicarlo, determinarlo, lo que evidencia su desconocimiento y formas de socialización; lo ven vinculado solamente al cumplimiento de los objetivos de la empresa. El 100% sin embargo considera que los modelos de gestión son importantes y son al decir de los

entrevistados el motor impulsor de la empresa, enfocado a la calidad total, al cumplimiento de su objeto social, misión, visión, valores.

Se plantea por el 40 % que no existe el modelo de gestión a partir de que son reproductores de ese sistema, desde sus estructuras de poder, además no se consideran parte activa de la política de gestión y observan la política cultural solo para el sector de la cultura.

Existe poca información de un modelo específico de gestión sociocultural en la entidad, se puede actuar de forma natural y no por procedimientos legales en estos temas.

No se reconoce dentro de la política cultural del país la cultura organizacional y social que generan las empresas como totalidad.

Esto motivó que entonces el 60 % no reconociera una adecuada estructura en la gestión. Las respuestas quedan a nivel de los indicadores y objetivos de la empresa aunque reconocen como de gran importancia tener en cuenta en la estructura de la gestión: la historia institucional, hitos institucionales, los elementos técnicos profesionales, la actividad política de la institución, los servicios tecnológicos, capital humano, valores éticos, tendencias actuales de las Telecomunicaciones, valores compartidos, sentido de pertenencia.

Manifiestan que dentro de los objetivos en la estructura la dirección debe estar encaminada a: satisfacer al usuario, profundizar en el estudio, lograr una cultura de los servicios, trabajar con las manifestaciones de la cultura, buscar soluciones a los problemas empresariales. En cuanto a la gestión empresarial alcanzar la institucionalización, clima laboral de respeto, profundizar en el estudio y en la masificación de la cultura empresarial.

Existe consenso en cuanto a los instrumentos que se emplean, expresándose en intercambios, observación, análisis de documentos, reuniones, despachos, consejo dirección, y proponen los cuestionarios, entrevistas y grupos debates.

Al indagar sobre la problemática dialógica que requiere la gestión sociocultural, el 95 % de los entrevistados plantea que existe el mismo, aunque incoherencias con respecto a las formas de comunicación, las cuales las ven desde la orientación del trabajo y sin tener en cuenta la cultura de la organización.

Es considerado por el 65 % que existe en la entidad de forma general un buen clima laboral, donde predomina el diálogo participativo de todos los actores, ya sea en matutinos o en reuniones de afiliados, sin la materialización de las relaciones interpersonales es imposible alcanzar las difíciles metas trazadas, asumir cada tarea, cada reto requiere del desarrollo de las relaciones interpersonales; limpias, incondicionales, abiertas y con intermediación de las personas y recursos adecuados.

El 35 % plantea que el diálogo existente se pierde, por la no retroalimentación o por no transmitir o recibir la información de la forma más correcta posible, la comunicación se realiza de manera vertical y descendiente.

En el sistema de relaciones en el discurso y de comunicación se evidenció un tratamiento en las siguientes dimensiones de la gestión sociocultural:

- Entre el pasado y el presente.
- Entre lo propio y lo ajeno.
- Entre el ser y el deber ser.

Al indagar en las entrevistas, los análisis documentales y las observaciones realizadas se apreció en la estrategia trazada para la gestión en ETECSA los siguientes elementos: planificación, implementación e impacto:

Es reconocido por el 100% que las dos etapas de mayor trabajo son las de planificación e impacto, sobre todo en los órdenes de eficiencia económica y los efectos públicos y de servicios.

El 98 % de los entrevistados reconocen que poseen los elementos de planificación por áreas rectoras, atendiendo a la prioridad de cada una de ellas. En el proceso de

planificación muchas veces no se es objetivo en cuanto a las condiciones para la implementación; por lo general prima la voluntad y el deseo por encima de la posibilidad.

La planificación se realiza a partir de planes de trabajo para áreas, e individuales que parten de orientaciones de dirección que responden a los objetivos de acción.

El resto de las opiniones versan sobre el impacto teniendo en cuenta lo legislado de forma temática, se mide fundamentalmente mediante la satisfacción manifestada del usuario interno y externo; a través de encuestas y la atención a las quejas de la población, teniendo en consideración la reacción ante situaciones que se presentan como son: la falta de recursos en el país, de accesorios y equipos.

El 90% de los entrevistados plantea que para las diferentes etapas de la gestión existen un grupo de obstáculos entre los que se encuentran:

La selección en ocasiones de personas o trabajadores sin el convencimiento que requiere la misma, así como la no garantía de los recursos destinados.

Reconocen la existencia de barreras que retrasan su cumplimiento; como la no tenencia en cuenta de los criterios de los niveles inferiores, la carencia de recursos y materiales y la centralización de los recursos.

Al estudiar las dimensiones de los modos, niveles y grado de participación de los actores de la empresa los entrevistados plantean, que el nivel de participación se desarrolla en las actividades convocadas a los colectivos por las organizaciones políticas y de masas entre las que se encuentran las actividades propiamente del colectivo, de las organizaciones políticas y de masas de la Empresa, trabajos voluntarios, marchas, desfiles, atención al sitio histórico, actividades de la entidad como los concursos sobre telefonía, dándole participación a la población y eventos participativos de los trabajadores como son el de la Mujer Creadora.

Se plantea por el 75 % que otras formas de participación es a través de las relaciones interpersonales, de los procesos de divulgación, comunicación, difusión y promoción de los servicios y bondades para los usuarios interno y externos, informando la modificación de tarifas telefónicas, servicios suplementarios y otros aspectos de interés a los trabajadores en matutinos, a través de la página web y a la población llega a través de publicidades en los puntos de ETECSA autorizados para ellos.

Reconocen otras formas de participación como las tareas del Gobierno y del Partido, trabajos voluntarios y productivos, en la Defensa, donaciones de sangre, túneles y en las actividades políticas.

Sin embargo es significativo que ninguno de los entrevistados refiere su participación en las acciones de implementación, planificación y evaluación del proyecto, no explican ni determinan las formas de participación en la gestión, la cual es importante en los procesos gestores.

Al valorar el sistema de relaciones que constituye otra de las dimensiones de la gestión, el sistema de opiniones al respecto se evidencia en el reconocimiento de un sistema de relaciones coherentes. El 100% de ellos afirmaron toda una realidad de relaciones en el meso y micro nivel.

El 98 % reconoce la existencia de relaciones formales de trabajo, horizontales en equipo y el esfuerzo colectivo, que son factores fundamentales para fortalecer las comunicaciones y lograr una opinión favorable de la población sobre los servicios que se prestan.

Las relaciones interpersonales con cierta coherencia, a partir de intereses comunes, relaciones interdepartamentales que trabajan paralelamente, buscando el logro de los objetivos trazados, basadas en: la amistad, de pareja, y otras, las que están arraigadas en una cultura organizacional en el sector de las comunicaciones que es una gran

familia; lo que también se evidencia en segmentos públicos como el comité UJC, PCC y las secciones sindicales.

Sin embargo, al analizar como la organización diseña políticas para la transformación de las estrategias institucionales, revalorizar y actualizar los objetivos de gestión de forma participativa, el 100% reconoce que existe el interés de la organización y lo asume como forma de perfección. Consideran que se realiza a nivel central donde se crean grupos de compañeros de todo el país para exponer ideas, intercambiar criterios con el objetivo de mejorar el cumplimiento de los indicadores.

El 10% considera que las formas de participación son las comisiones creadas por especialistas y directivos con vasta experiencia, los que aportan ideas para las modificaciones de instrucciones, procedimientos, indicaciones etc., lo que nos permite a la vez que estos soliciten criterios al resto del colectivo de forma tal que los objetivos de la gestión sociocultural se actualicen de forma participativa.

Sin embargo expresan que la participación es limitada, parte de un departamento de estrategia que funciona a nivel de vicepresidencia en el nivel nacional, los territorios juegan un papel más bien de ejecutores.

Otros de los indicadores de análisis trabajados a través de las entrevistas, el análisis documental contrastado con la observación participante fue la experiencia, creatividad, madurez y relevancia de los actores sociales para el desarrollo de la gestión.

Es reconocido por el 100% que se centran en el conocimiento de la organización y su desarrollo profesional y científico, por lo tanto estos elementos los centran en el conocimiento y la profesionalidad para resolver las problemáticas que presentan en la institución, el cual debe abarcar todos los actores de la entidad: operarios y ejecutivos retroalimentan a técnicos y especialistas, estos retroalimentan a los jefes de grupo que a su vez retroalimentan a los jefes de departamentos y al Consejo de Dirección con su Director.

Las experiencias se evidencian para ellos en la participación en eventos científicos-técnicos y en reuniones de trabajo.

La experiencia se pone de manifiesto desde el punto de vista del intercambio con otros territorios, en la toma de decisiones donde se tienen en cuenta las experiencia de cada cual y se expresan en el cumplimiento de los objetivos, metas, indicadores y planes de la organización, en el reconocimiento alcanzado en la provincia por la entidad a todos los niveles.

La creatividad está en alguna medida limitada, pues toda la labor publicitaria, de divulgación y comunicación está estandarizada, responde a políticas pocos flexibles y la madurez es un factor que se evidencia en los resultados de las estrategias, objetivos y planes trazados, así como en las formas y métodos de conducción en la búsqueda de los recursos tecnológicos para la resolución de las principales dificultades.

El 95 % de los entrevistados plantea que ninguna de estas acciones están jerarquizadas y depende de los intereses y las contingencias de la organización, las cuales tienen un alto grado de centralización, lo que impide la jerarquización.

Por último la investigación estuvo dirigida a diagnosticar los procesos que desde la organización permiten elaborar la estrategia y lograr una participación coherente en la organización en función de tres elementos principales: cómo se genera la gestión, cuáles son los procesos, quién los dirige y las formas de participación.

En este sentido los participantes en los procesos de investigación, durante las entrevistas realizadas y en el debate de los indicadores, se pudieron valorar una serie de criterios que son indispensables a tener en cuenta a la hora de elaborar las estrategias:

El 90 % considera que la gestión debe ser un eje central de la empresa, que posibilita la participación, facilita el desarrollo de la entidad que avanza en la obtención de estándares internacionales.

Se plantea por el 95 % que la gestión facilita la reproducción de acciones con vista a elevar la cultura empresarial, a partir de un esfuerzo colectivo, el trabajo en equipo, la unidad y el compromiso con nuestra sociedad, los que son factores indispensables para fortalecer las comunicaciones y lograr con prestigio una opinión favorable, además de ser una empresa en avance en la obtención de redes seguras y confiables, basándose en la calidad total de toda su gestión.

El 90 % opina que la gestión debe sustentarse sobre las características sociales y culturales de los territorios, la cual coloca en el centro del proceso la necesidad de promover y fomentar los valores e ideas acordes con la política social y cultural, que implique una visión diferente de las formas en que la empresa se inserta en la vida cultural del territorio.

Por el 85 % se propone la elaboración de un reglamento de gestión sociocultural que solidifique las relaciones de los actores en ETECSA como en otros países de América Latina: Brasil, Argentina y Venezuela, que están incorporado a la estrategia principal de la organización, para garantizar que los valores que nos unen se conviertan en normas de conducta del trabajo cotidiano.

Es planteado por el 95 % la necesidad de desarrollar procesos de capacitación sobre gestión sociocultural a los diferentes líderes, áreas de trabajo y grupos, facilitando la comprensión de las estrategias de planificación, implementación y evaluación de la labor colectiva de la organización.

El 95 % plantea que forman parte de la gestión, lo que facilita un elevado reconocimiento social que logra satisfacer a sus usuarios con los variados servicios de telecomunicaciones con el empleo de medios seguros y confiables que basa su gestión en la calidad total.

El 90 % plantea que deben consolidarse, socializarse y extenderse las expresiones, mitos, hitos, y formas culturales de la organización, en función de reconocer las vías y acciones que garantizan una mayor eficacia de la acción.

Al preguntarle las propuestas para el rediseño de las estrategias, el 100% de la muestra consideró oportuna ese cuestionamiento, ya que constituye un paso para el logro de la participación colectiva en la elaboración de la misma. Tras valorar las repuestas y sus incidencias en el trazado de la estrategia se asumen los siguientes criterios emitidos por los entrevistados:

- Tener en cuenta la opinión de todos los actores de la institución que interactúan con los usuarios, saber sus necesidades para llegar a fondo y cumplir con el propósito que es la satisfacción.
- Partir del estudio de las necesidades de los principales grupos.
- El diseño de acciones efectivas y evaluación del impacto de estas.
- Evaluar las opiniones periódicamente de los trabajadores que más se relacionen con los usuarios, pues con ellos realmente se conoce el impacto ante cualquier servicio prestado y dar una rápida solución.
- Organizar y redactar la información de manera tal que sea comprendido para todos los trabajadores con independencia de su nivel cultural, convertir el proceso de diseño en un proceso participativo, no unilateral; mediante las técnicas conocidas para ello.
- Iniciar la gestión de lo general a lo particular, definiendo acciones a partir de las necesidades de la mayoría y evaluando sistemáticamente el impacto de las acciones.
- Capacitar a los actores en lo referido al tema de gestión sociocultural y estimular el interés de los trabajadores sobre este tema.
- Diagnosticar, definir objetivos, estrategias, planes de acción y el control con la retroalimentación.
- Determinar necesidades, oportunidades y contextos que permitan el fomento de los valores e ideas acorde con la política cultural y social.

- Analizar las estrategias de orientación, visualización y evaluación de la planificación y la orientación institucional.
- Jerarquizar las formas de creación, experimentación y valoración de la actividad social y cultural de la organización.

Después de evaluar lo planteado anteriormente, se elabora la siguiente propuesta de estrategia de gestión sociocultural de la organización ETECSA, la cual parte de las exigencias, los criterios y las evaluaciones realizadas en el diagnóstico desarrollado en el proceso de investigación.

3.3. Propuesta de estrategia de gestión sociocultural para la organización ETECSA.

La estrategia, como manifestación de un proceso de toma de decisiones, implica la gestión de la información adecuada, así como tener en cuenta el sistema de valores y competencias que sostienen o sostendrá la cultura de esa futura organización, por lo que estaremos hablando de explicitar y compartir conocimientos y valores para que como un todo la empresa aprendiendo a desaprender pueda lograr el nivel de conocimiento organizacional, capaz de producir los valores que satisfagan las expectativas del mercado y porque no de todos sus públicos.

3.4. Proyección de la estrategia sobre gestión sociocultural para la Dirección Territorial de ETECSA en Cienfuegos.

Las intervenciones del gestor buscarán alcanzar objetivos de corto, mediano y largo plazo, verificables y ajustables, como todo objetivo. Pero también perseguirán la realización de fines estratégicos cuya realización diferida en el tiempo no será tan fácilmente evaluable ni ajustable. Mientras los objetivos tienden a ser concretos, tangibles, los fines suelen ser ideales o intangibles.

En el primer caso, las intervenciones de gestión seguirán la misma impronta de acciones concretas en espacios y tiempos previstos, relacionados con la infraestructura y la dinámica de la vida material, incluyendo comportamientos humanos observables, por ejemplo en la utilización de infraestructura para el desarrollo de las telecomunicaciones.

De modo que la gestión sociocultural puede transformar no solo las formas de las interacciones y sus sentidos, sino también las actitudes que se haya en la base de las mismas. Décadas atrás, cuando los estudios de gestión no se habían desarrollado, abundaban las intervenciones sociales de carácter reactivo, ex post facto, casi siempre en procura de efectos correctivos, o asistencialistas, en situaciones conflictivas. Hoy en cambio, existe mayor conciencia acerca de los beneficios de practicar una intervención gestionaría de carácter preventivo, anticipativo, en su más amplio alcance, para sembrar los efectos futuros de la transformación deseada ex post ante la ocurrencia de los sucesos no deseados, pero posibles de suceder.

La realización habitual de objetivos concretos en una comunidad siembra elementos actitudinales de alcance estratégico, lo cual favorecerá el carácter autónomo y conciente de la participación social.

3.5. El empleo de los agentes individuales y colectivos de la participación sociocultural.

La participación y la solidaridad sociales, entre otros valores societales, pueden reconocerse en acto cuando son promovidas por diversos agentes sociales particulares o por grupos especialmente motivados por el logro de resultados concretos en varias de las dimensiones

Este proceso es sostenido por un modelo que permitió, a partir de la definición de la empresa, que necesita determinar su sistema de estrategias básicas.

OBJETIVOS.

- Discutir la necesidad de definir una estrategia de gestión sociocultural para el perfeccionamiento de las relaciones de trabajo y la planificación, implementación y evaluación de los planes estratégicos de ETECSA.
- Presentar el tipo de Modelo que permite sostener el proceso de Desarrollo Organizacional de ETECSA.
- Compartir los primeros resultados de la experiencia, a partir de los pilares componentes de la estrategia de Gestión Sociocultural a la dirección de la Empresa.

Modelo para la Estrategia de gestión sociocultural.

Caracterización de la empresa en función de la gestión.
Diagnóstico.
Determinación del modelo de gestión.
Análisis de la situación expectativa de los actores sociales a implicarse.
Análisis interno, análisis externo de la gestión.
Definición del problema estratégico de la gestión y las formas de planificación, implementación y evaluación.
Áreas de resultados fundamentales.
Misión y decisiones estratégicas de gestión.
Sistema de objetivos estratégicos y de los temas de gestión.
Creación de planes de acción.
Creación del sistema de indicadores y de la metodología de evaluación.
Estrategia de retroalimentación.
Sistema de capacitación permanente.
Sistema de socialización y visualización de la gestión.

Parte de la denominada gestión sociocultural participativa, concebida como un proceso que debe atravesar los diferentes niveles de participación, aborda el encuentro de poderes, la diversidad de escenarios, lo local y lo global, la pluralidad de actores, lo técnico y lo político, lo estructural y lo coyuntural y la articulación de recursos, así mismo:

- Fortalecimiento de la Cultura Organizacional de los actores implicados.
- Generación de la Responsabilidad Social y el Compromiso Ético.
- Fortalecimiento de la Gestión Institucional.
- Impulso de los niveles de Autogestión y/o sostenibilidad.
- Promoción de la Cooperación y Coordinación Interinstitucional.
- Generación de Programas y Proyectos a corto, mediano y largo plazo.

3.5.1. Consideraciones del itinerario para la estrategia de gestión sociocultural.

Las prácticas en el modelo de gestión sociocultural profesionalizantes, que en función de los formatos que asuman, constituirán la singularidad de sus itinerarios y deberán dar cuenta de los siguientes “componentes”:

- Ofrecer un *acercamiento* al campo de actuación donde se inscribe la tecnicatura de la gestión sociocultural en ETECSA.
- Desarrollar *acciones de servicio* donde los actores y la institución participen y/o generen diferentes instancias socio-productivas y socio-culturales en el ámbito de ETECSA.
- Implementar instancias de reflexión, en clave de una *evaluación* entendida como momento y como noción que atraviesa todo el proceso de la práctica.

3.5.2. Características Técnicas de la Gestión.

Nombre: Dirección Territorial de ETECSA en Cienfuegos.

Misión: Proporcionar a los usuarios y a toda la población servicios, que garanticen la satisfacción de sus necesidades en materia de telecomunicaciones, respaldando los

planes de desarrollo social y económico que lleva a cabo el país, las tareas de la defensa y garantizando los resultados económicos planeados. (ETECSA, 2008).

Participantes: Trabajadores de las áreas de resultados fundamentales:

- Dirección Territorial de ETECSA.
- Centro de dirección territorial.
- Economía.
- Capital Humano.
- Logística y servicio.
- Comercial y mercadotecnia.

Objetivo General.

Implementar una estrategia de gestión sociocultural de tipo participativa para el mejoramiento de la actividad cultural dirigido al perfeccionamiento de la cultura empresarial y de la organización ETECSA que influya en la calidad de vida de sus miembros.

Implicados en la propuesta.

- Áreas de la organización según el organigrama.
- Ministerio de la Informática y las comunicaciones.
- Ministerio de Cultura
- INDER.
- Universidad Carlos Rafael Rodríguez
- Universidad Central de Las Villas.

Objetivos Generales Estratégicos.

Implementar política de gestión sociocultural para la dirección de ETECSA.

1. Captar recursos y promover las estrategias de gestión sociocultural para el desarrollo de la cultura de la organización.
2. Promover a líderes, portadores, productores con prácticas socioculturales que garanticen la implementación y evaluación de la estrategia.

3. Implementación de los mecanismos de evaluación institucional, para el desarrollo de una estrategia coherente y eficaz del conocimiento científico, manifestaciones artísticas, culturales, entre otras.
4. Establecer proyección de socialización y sistematización de acciones gestoras participativas
5. Perfeccionar la labor científica con la investigación sobre gestión sociocultural en ETECSA.
6. Fortalecer la labor y capacidad de la gestión sociocultural de ETECSA.

**ESTRATEGIA DE LA GESTIÓN SOCIOCULTURAL EN
LA DIRECCIÓN TERRITORIAL DE ETECSA.
CIENFUEGOS.**

DIAGNÓSTICO

Objetivos

Evaluación de las estrategias de la gestión sociocultural a partir de:

- Correspondencia entre la política nacional y territorial para la gestión sociocultural en la Dirección Territorial de ETECSA en Cienfuegos.
- Investigaciones socioculturales sobre de la gestión.
- Implementación de la estructura, mecanismos y planificación institucional para la gestión sociocultural en ETECSA Cienfuegos.
- Proyección de la programación y promoción de la gestión sociocultural.

Acciones

1.- Determinar demandas de la gestión sociocultural en la Dirección Territorial de ETECSA en Cienfuegos, para conocer las prioridades.

2.- Diagnosticar las principales manifestaciones que puedan incluir en la actividad sociocultural de ETECSA

3.- Valorar condiciones técnico profesionales, para la evaluación y legitimación de la gestión sociocultural.

4. Estudiar la formación de hábitos, preferencias y pertinencias culturales, para la gestión sociocultural de ETECSA en Cienfuegos.

5. Determinar correspondencia entre las demandas institucionales de la gestión sociocultural y la programación institucional.

6. Revisión y análisis del sistema de promoción y gestión sociocultural en ETECSA Cienfuegos.

7. Redimensionar la visión sobre gestión Sociocultural que tiene la empresa.

Indicadores

1.1 Nivel de gestión institucional para dar respuestas a las demandas de la gestión sociocultural.

1.2 Identificación de demandas socioculturales.

2.1 Calidad y actualización de las investigaciones sobre la temática.

2.2 Nivel de incorporación de los resultados al diagnóstico.

2.3 Socialización de los resultados en reuniones, talleres y otros espacios de institucional

3.1 Número de manifestaciones y grupos incorporados de movimientos de artistas aficionados en la Dirección Territorial de ETECSA en Cienfuegos.

3.2 Calidad, utilización y socialización de la programación Sociocultural.

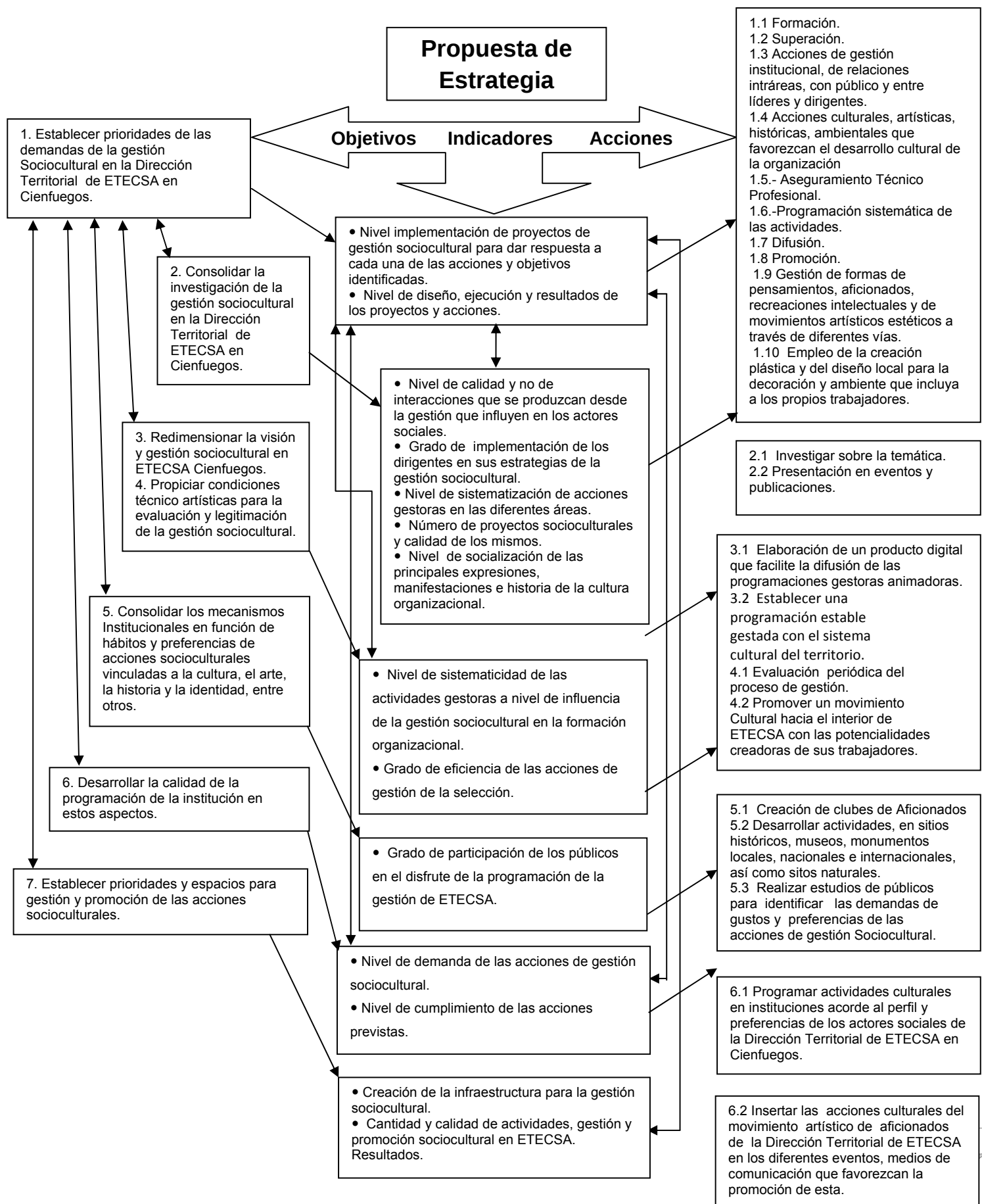
4.1 Nivel de cumplimiento con los objetivos de superación y capacitación profesional en el área sociocultural.

4.2 Variedad y calidad de las actividades.

5.1 Nivel, tipo y resultado de estudios de públicos realizados.

5.2 Nivel de coherencia entre la programación y espacios culturales en la Dirección Territorial de ETECSA.

6.1 Cumplimiento del plan de programación.



CONCLUSIONES.

- Tras valorar los procesos de gestión de la dirección de ETECSA se puede concluir que en la organización existe una incipiente actividad gestora, pero de forma incoherente en función de una cultura organizacional cerrada y vertical que se centra en tareas de orden administrativo y político. La institución no cuenta con estrategias organizadas y coherentes que permitan un amplio proceso de prácticas socioculturales productivas aunque existen condiciones sociales y materiales para ella.
- La actividad de ETECSA según los consultados se mueve en varios tipos de relación como entre trabajadores, entre trabajadores y dirigentes, entre dirigentes, entre áreas de trabajo las cuales interactúan a partir de misiones y funciones de responsabilidad, pero en ella no se contempla con claridad la gestión sociocultural, incluso reconocen que la organización posee pocos conocimientos sobre ella y le conceden una gran importancia.
- Los trabajadores y dirigentes de la organización consideran que existe en la organización posibilidades para la planificación, implementación y evaluación de la estrategia y sus sistemas de relaciones culturales y modos de participación, pero no hay correspondencia con las políticas culturales que facilite la gestión sociocultural que necesita la empresa.
- Para la gestión sociocultural se propone a partir de una estrategia de tipo participativa y responde a la tipología para el mejoramiento de la actividad cultural y esta encaminada a resaltar los valores más genuinos de la cultura cubana en función del perfeccionamiento de la cultura organizacional.
- Los miembros de la organización ETECSA reconocen la necesidad de implementar una estrategia coherente en ETECSA, que permita aprovechar las potencialidades de los creadores de ETECSA y garantizar la elevación de su nivel cultural e incorporar el arte y la literatura a sus espacios laborales.

RECOMENDACIONES

- Implementar la estrategia en la Dirección Territorial de ETECSA en Cienfuegos.
- Emplear los contenidos de esta tesis en las asignaturas de Sociología de la Cultura, en la Disciplina Integradora debido a las carencias de materiales de estudio en estos temas.
- Extender este estudio e implementación de estrategias a otras áreas de ETECSA a partir de la propuesta metodológica y acción.

BIBLIOGRAFÍA

Alonso, A. (2004). *Estudios de los procesos investigativos de la identidad y el mar en Cienfuegos: Su eficacia y eficiencia y posible desarrollo*. UFC “Carlos Rafael Rodríguez”.

Álvarez, C. (2010). *Circunvalar el arte. Un acercamiento al paradigma sociocultural en Carta cultural iberoamericana sobre política y gestión sociocultural*. París, Francia: UNESCO.

Arnall, J. D. (1994). *Fundamentos y metodologías, Investigación educativa*. España: Labor SA.

Blanco, A. P. (2001). *Introducción a la Sociología de la Educación*. La Habana: Pueblo y Educación.

Bohamn, P. (2003). *Antropología. Selección de lecturas*. La Habana: Félix Varela.

Canclini, N. G. Consumidores y ciudadanos. Conflictos Multiculturales de la Globalización en las identidades como espectáculo. *Multimedia Conferencia*. La Habana.

Canclini, N. G. (1981). *Las culturas populares en el capitalismo*. La Habana: Casa de las Américas.

(2010). *Carta Cultural iberoamericana sobre gestión y planificación sociocultural*. París: UNESCO.

Castellón, M. I. *La Política Cultural de la Revolución Cubana*. La Habana.

CLADEC, C. (2002). *Consideraciones acerca del paradigma sociocultural, Aproximaciones para una investigación*. Editorial S.A.

CLADEC, C. (2002). *Metodología para la elaboración y evaluación de los programas de desarrollo cultural denominados para el mejoramiento de tu actividad cultural*. S.A.

Coelho, T. (2008). *Diccionario crítico de política cultural : cultura e imaginario*. México: Talleres de Editorial Pandora, S.A. de C.V.

Cuba, C. C. (1976). *Tesis y Resoluciones*. La Habana: Editorial Política.

Dávalos, A. H. (1979). *Del trabajo cultural. Selección de discursos*. Ciudad de La Habana: Editorial de Ciencias Sociales.

Dávalos, A. H. (1989). *El tema principal de la cultura es el hombre*. La Habana: Ciencias Sociales.

(1991). *Decenio Mundial para el desarrollo cultural 1987-1997*. París: UNESCO.

(2005). *Declaración Universal sobre la diversidad cultural*. París: Unesco.

Dueñas, R. G. (2008). *Los saberes populares sobre las tecnologías comunitarias de pesca de la comunidad El Castillo de Jagua*. Cienfuegos: Universidad de Cienfuegos.

Elisman, L. B. (1998). *Métodos de Investigación en psicopedagogía*. Madrid, España: HILL IBEROAMERICANA DE ESPAÑA.

ETECSA, P. (2008). *Estructura organizativa y mapa de responsabilidades de la empresa territorial ETECSA*. La Habana.

(2007). *Gestión Sociocultural*. La Habana: Letras Cubanas.

Gil, M. (2006). *La música coral en Cienfuegos*. Cienfuegos: Universidad de Cienfuegos.

Guadarrama, P. (1990). *Lo universal y lo específico en la cultura*. La Habana: Ciencias Sociales.

Helen Ochoa, E. D. (2003). *Introducción del Proyecto Luna*. Cienfuegos: Centro Provincial de Patrimonio Cultural.

(1995). *Informe Nuestra Diversidad Creativa*. París: UNESCO.

Isabel Landaburo y Ana Maida García. (2006). *Políticas Culturales Texto sobre políticas Culturales*. Habana: MINCULT.

Islas, M. (2009). *El trabajo comunitario integrado*. La Habana: CIE Graciela Bustillo.

Kohan, N. (2003). *Marx en su tercer mundo: Hacia un socialismo no colonizado*. La Habana: Centro de Investigación y Desarrollo de la Cultura Cubana Juan Marinello.

Marchán, D. S. (2000-2002). *Evaluación de la dirección estratégica del Programa de Desarrollo Cultural de la Provincia de Cienfuegos*. Cienfuegos.

Marchán, S. D. (2006). *La Museología, interacción entre ciencia, cultura y sociedad. Tesis de Maestría en Estudios Sociales*. Habana: UH"Fructuoso Rodríguez Pérez".

Marinello, A. (1999). *Los agentes culturales ante los nuevos retos de la gestión cultural*. Brasi.

Martinell, A. (2006). *revista cultura*. Recuperado el 31 de Marzo de 2009, de www.oie.com

Medina, G. (2004). *Análisis de las estrategias editoriales del Centro Provincial del Libro en Cienfuegos*. Cienfuegos.

(1996). *Nuestra diversidad Creativa UNESCO*. Paris: Comisión Mundial Cultura y Desarrollo.

Ochoa, Helen.Esperanza Diaz, Salvador David Soler. (2003). *Introducción del Proyecto Luna*. Cienfuegos: Centro Provincial de Patrimonio Cultural.

Prado, L. T. (2001). *Identidad, Imagen y Comunicación*. La Habana: Letras cubanas.

Punzano, D. C. (2003). *Investigación de mercado para la reestructurar los ingresos totales de los servicios de Telecomunicaciones en Cienfuegos*. Cienfuegos.

Quiñones, S. (2006). *La Fiesta Patronal de Nuestra Señora de los Ángeles de Jagua*. Cienfuegos: Universidad de Cienfuegos.

Rodríguez, I. T. (2004). *Comunicacion organizacional*. La Habana: Félix Varela.

Ruz, F. C. (2000). *Discursos de Fidel Castro en la Reunión con directores Municipales de Cultura* . Habana: MINCULT.

Sampier, R. H. (2003). *Metodología de la Investigación I*. La Habana: Félix Varela.

(2002.). *Síntesis Bibliográfica. Textos sobre Evaluación de Programas y Proyectos. Algunas ideas sobre evaluación*. La Habana: Centro Nacional de Superación.

Soler, D. (2002). *Conferencia impartida en el Post grado Políticas Culturales*. Cienfuegos: CSPC.

Soler, D. (2009). *Conferencias dictadas en la actividad de capacitación Cuba-Ecuador*. Cienfuegos: CITMA.

Soler, D. (2009). *La perspectiva sociocultural. Una propuesta metodológica*. Cienfuegos: Centro Provincial de Patrimonio Cultural.

Soler, D. (2008). *Metodología para la evaluación del PDC del CPPC*. Cienfuegos: CPPC.

Soler, D. (2006). *Utopías y realidades*. Cienfuegos: CPPC.

Soler, E. D. (2008). *La perspectiva Sociocultural, Monografía sobre estudios regionales*. Colombia.

Sousa, J. (2004). *Paradigma del cambio de época*. Cienfuegos: Universidad de Cienfuegos.

Stuarthall. (1994). *Dos paradigmas, si de Gestión cultural se trata, Causas y Azares*. Estudios Culturales.

Taylor, S. J. (1987). *Introducción a los métodos de investigación. La búsqueda de significados*. Paidós Ibérica.

(2007). *Técnicas de Evaluación de Proyectos Culturales y Estrategias de Gestión*. La Habana: ISA.

Torres, L. D. (2003). *Metodología de la investigación socia*. La Habana: Editorial Félix Varela.

Torres, L. U. (1989). *Metodología de la Investigación Social I: Selección de Lecturas*. La Habana: Editorial Félix Varela.

UNESCO. (1978). *Conferencia Intergubernamental sobre Políticas y Gestión Sociocultural en América Latina y el Caribe*. Bogotá: UNESCO.

UNESCO. (1982). *Cumbre Mundial sobre Políticas Culturales*. México.

UNESCO. (2002). *VI Conferencia Iberoamericana de Cultural*. Santo Domingo, República Dominicana.

UNESCO, I. (2010). *Carta Cultural iberoamericana sobre gestión y planificación sociocultura*. París.

UNESCO, S. (1998). *Conferencia Intergubernamental sobre Políticas Culturales para el desarrollo. Primer Informe Mundial de Cultural LUNESCO*. Estocolmo.

Valbuena, A. (1996). *20 años de una gestión exitosa*. CLADEC, CONAC: Editorial S.A.

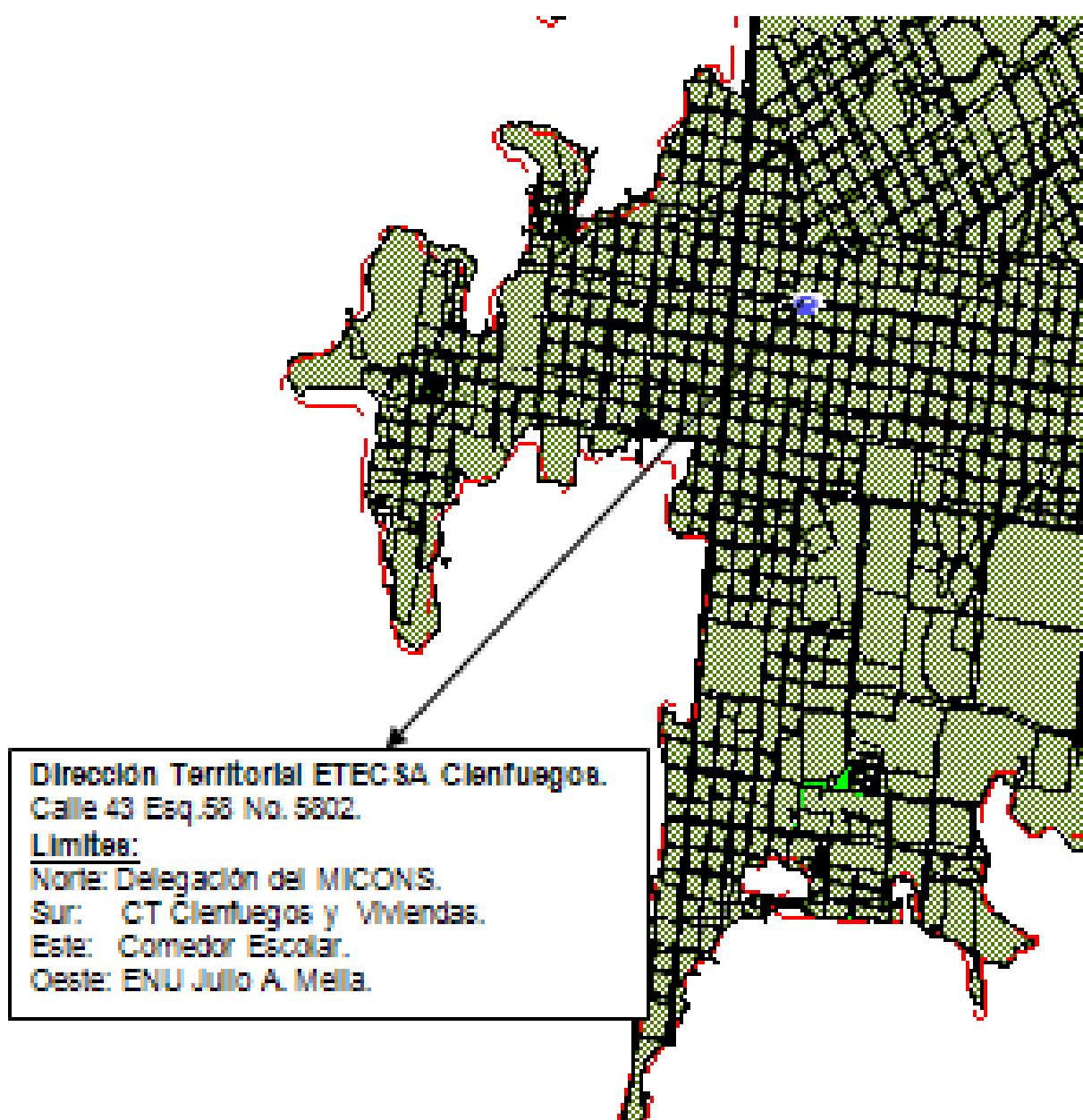
Valencia, M. M. (2004). *La triangulación metodológica, sus principios, alcances y limitaciones*. Santiago de Chile: Nuevo Mundo.

Valladares, M. (2007). *Las comidas y bebidas en Cienfuegos*. Cienfuegos: Centro provincial de Patrimonio Cultural.

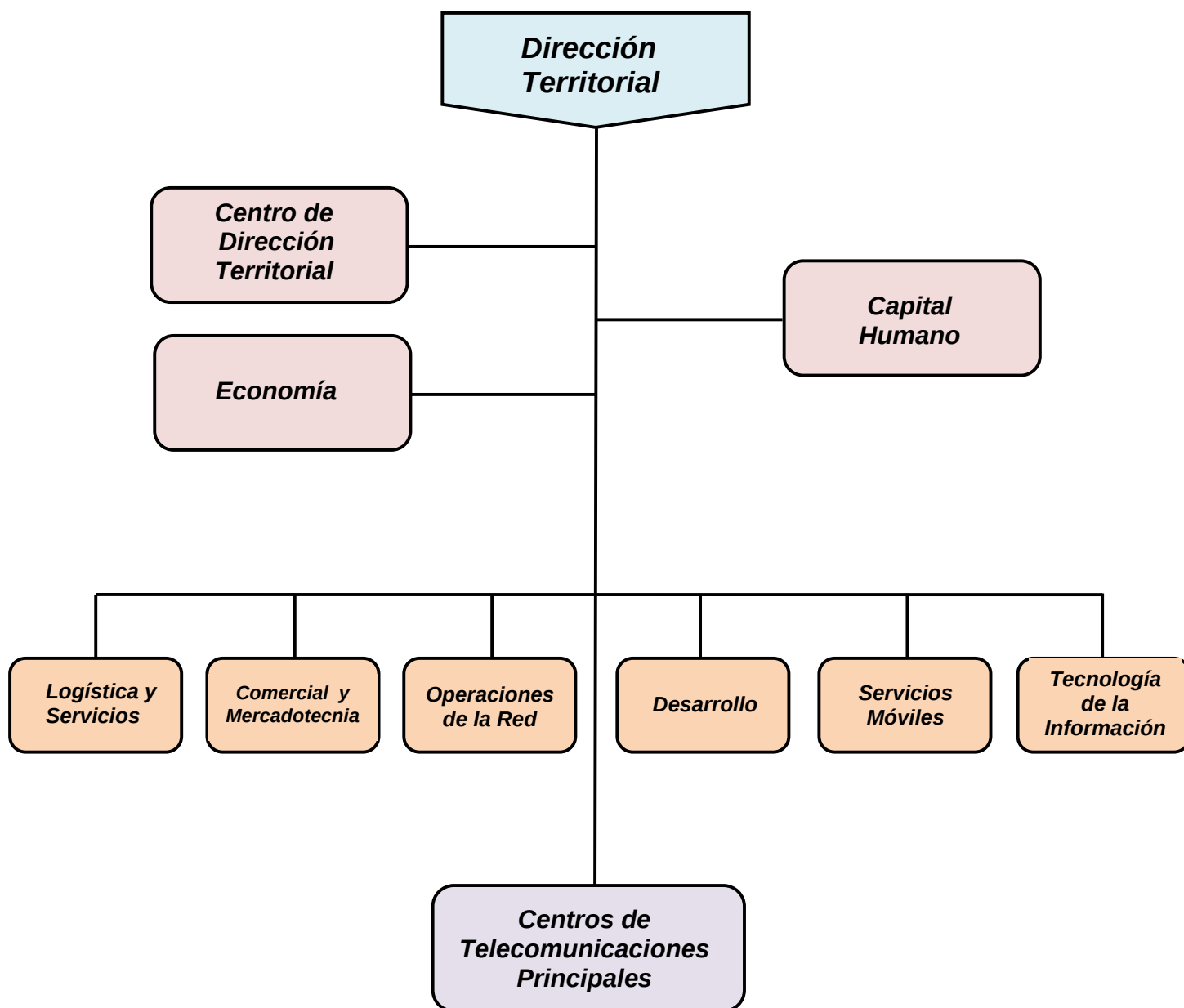
Valladares, M. (2008). *Las comidas y bebidas marineras*. Cienfuegos: Universidad de Cienfuegos.

Vierge, M. A. (2005). Algunas cuestiones sobre la Enseñanza de Análisis en Conservatorios a partir del modelo Etnomusicológico Timothy Rice. *Revista de Antropología Iberoamericana* , vol.42, 18p.

Anexo # 1: Mapa de la ciudad de Cienfuegos. Ubicación de la Dirección Territorial de ETECSA.



Anexo # 2: Estructura Organizativa de la Dirección territorial de ETECSA de Cienfuegos.



Anexo # 3: Guía de entrevista.

Demanda:

Estimado colega Usted ha sido seleccionado de forma aleatoria para participar en una investigación sobre gestión sociocultural como perspectiva de trabajo de la empresa que garantizara los proceso de interacción de forma coherente y adecuada a partir de los presupuestos que exige las políticas culturales actuales de la nación cubana, su información será de un gran valor para el procesos investigativo y le agradecemos desde ya su colaboración.

Guía de preguntas

- En su opinión qué es para Ud. gestión sociocultural en la organización ETECSA.
- Defina los medios de difusión, comunicación y promoción y las esferas donde se desarrollan.
- Considera Ud. que en la organización ETECSA existe una estructura social y material para el desarrollo de la gestión sociocultural.
- Considera Ud. que en la organización existe una cultura y clima organizacional que influye en la gestión sociocultural del centro. Fundamente.
- Defina en su opinión cuáles son los roles funcionales que permiten articular las acciones para maximizar el logro de los objetivos perseguidos. Jerarquícelos.
- El programa se encuentra inserto en un contexto, con el cuál interactúa: Considera Ud. que los líderes y actores de su organización genera un modelo específico de gestión sociocultural. ¿Por qué?

Estructura de la Gestión:

Tipo de información	Características	Otras opiniones
Conocimiento	1 2 3	
Contenidos	1 2 3	
Principios,	1 2 3	
Objetivos	1 2 3	
Métodos	1 2 3	

Coloque su respuesta de forma jerárquica.

- Considera Ud. que en su organización existe el diálogo entre los actores sociales de ella. ¿Por qué.?
- Se tiene en cuenta en los discurso de su organización las siguientes relaciones:
 - ☒ Entre el pasado y el presente.
 - ☒ Entre lo propio y lo ajeno.
 - ☒ Entre el ser y el deber ser.

☒ Ponga ejemplo de cómo se manifiesta.

- En su opinión la estrategia de la gestión en ETECSA la componen los siguientes elementos (planificación, implementación, impacto) de ellas cuales se cumplen y cuáles no. Mencione los obstáculos para el no cumplimiento de estas etapas.
- Evalúe el grado y modo de participación en la gestión sociocultural de los actores de la empresa, explíquelo colocando ejemplos.
- Cuales son en su opinión las relaciones que mayormente se producen en su empresa. Por qué.
- Considera Ud. que en la organización se diseñan políticas para la transformación de las estrategias institucionales y, revalorizar y actualizar los objetivos de gestión de forma participativa.
- Cómo Ud. consideran se manifiestan la experiencia, creatividad, madurez y relevancia de los actores sociales en la gestión. Jerarquícelas.
- Cómo piensa debe ser la gestión sociocultural en la empresa de ETECSA.
- Si tuvieras que diseñar estrategias o acciones para desarrollar una buena gestión sociocultural en la organización qué Ud. propondría.
- Qué considera Ud. acerca de esta encuesta. Puede emitir cualquiera otra opinión.

Datos personales

Edad:

Género:

Años de Experiencia en la institución:

Años de Experiencia en el cargo:

Anexo # 4: Fotos tomadas durante el proceso de investigación.

Consejos de Dirección



Matutinos realizados



Reunión de trabajadores de las diferentes Áreas de Resultados Fundamentales



Firma del Código de Ética de los Cuadros del Estado Cubano de la Dirección Territorial de ETECSA en Cienfuegos.



