

Grillo, I. (2010). Procedimiento para la identificación, validación y certificación de las competencias laborales en la EIPI de Matanzas. [Tesis en opción al Título Académico de Máster en Administración de Empresas]. Matanzas. Cuba: Universidad de Matanzas.

M.E.S. (2017). Modelo del Profesional: Licenciado en Contabilidad y Finanzas. Plan de Estudios E.

ONN. (2007). Norma Cubana 3001:2007. Sistema de Gestión Integrada de Capital Humano- Requisitos. La Habana: Ed.ONN.

UNESCO (2008) Capacity Building Workshop on Monitoring and Evaluating Progress in the Pacific. Qualitative Indicator. Nadi. [Recuperado en 24/9/2018] a partir de www.unescobkk.org/.../pacific-islands-focus-on-education-monitoring-and-evaluating-at-regional-workshop-1.

UNESCO (2009a). Capacity Building International Germany. Federal Ministry for Economic Cooperation and Development Linking Vocational Training with the Enterprises – Asian Perspectives. Soporte digital.

UNESCO (2009b). General Conference 35th Session. Information regarding the Implementation of Decisions of the Governing Bodies. [Recuperado en 23/9/2018]. A partir de:

www.unescdoc.unesco.org/images/0018/001851/185147e.pdf.

Valera, L. (2009). Propuesta de competencias profesionales para los estudiantes de la carrera de Contabilidad y Finanzas. Centro Universitario “Vladimir I. Lenin”. [Tesis en opción al Título Académico de Máster en Educación Superior]. Las Tunas. Cuba: Universidad de Las Tunas. Cuba.

REFLEXIONES SOBRE LA ADMINISTRACIÓN DE INTANGIBLES DENTRO DE LAS ENTIDADES HOSPITALARIAS

Autora: M. Sc. Annayka Abad Alfonso³⁷

RESUMEN

La administración de intangibles en las entidades hospitalarias constituye una actividad de reciente creación que en la actualidad toma un mayor auge debido al desarrollo de las

³⁷ Profesora-investigadora de la Universidad de Matanzas. Código ORCID: <http://orcid.org/0000-0002-0980-6057>,

E-mail: annayka.abad@umcc.cu

nuevas tecnologías, al surgimiento de nuevos grupos hospitalarios privados y al interés creciente que las personas (administradores o investigadores) toman hacia el área de la salud. Este trabajo presenta una revisión de la literatura publicada en el terreno de la gestión hospitalaria, la economía, la administración de empresas y la contabilidad que ha centrado su estudio en el análisis de los intangibles como fuentes de creación de valor. Por lo anterior, el presente trabajo tiene como objetivo evaluar hasta que punto la identificación de intangibles en entidades hospitalarias puede ser considerada una herramienta para la adecuada administración de este tipo de organizaciones. Se realiza además un análisis bibliográfico sobre el contexto hospitalario y la identificación de los intangibles en dicho escenario. La idea que permite concluir es cómo lograr una mejor y futura administración mediante la identificación y gestión de intangibles en calidad de mejorar el servicio ofrecido al paciente.

Palabras clave: Intangibles, hospital, gestión, control, administración

SUMMARY

The administration of intangible in hospital organizations constitutes an activity of recent creation that at the present time takes a bigger peak due to the development of the new technologies, to the emergence of new private hospital groups and the growing interest that people (administrators or investigators) they take toward the area of the health. This work presents a revision of the literature published in the land of the hospital administration, the economy, the administration of companies and the accounting that it has centered its study in the analysis of the intangible ones as sources of creation of value. For the above-mentioned, the present work has as objective to evaluate until point the identification of intangible in hospital entities a tool can be considered for the appropriate administration of this type of organizations. He/she is also carried out a bibliographical analysis on the hospital context and the identification of the intangible ones in this scenario. The idea that allows to conclude is how to achieve a better and more future administration by means of the identification and administration of intangible in quality of improving the service offered to the patient.

Key words: Intangible, hospital, administration, control, administration

RÉSUMÉ

L'administration d'actifs incorporels dans les entités hospitalières constitue une activité récemment créée qui prend actuellement un essor plus grand en raison du développement

des nouvelles technologies, de l'émergence de nouveaux groupes hospitaliers privés et de l'intérêt croissant que les personnes (administrateurs ou chercheurs) portent vers la zone de santé. Cet article présente une revue de la littérature publiée dans le domaine de la gestion hospitalière, de l'économie, de l'administration des affaires et de la comptabilité qui a centré son étude sur l'analyse des actifs incorporels comme sources de création de valeur. Par conséquent, le présent travail vise à évaluer dans quelle mesure l'identification des actifs incorporels dans les entités hospitalières peut être considérée comme un outil pour la bonne administration de ce type d'organisation. Une analyse bibliographique est également réalisée sur le contexte hospitalier et l'identification des immatériels dans ce cadre. L'idée qui permet de conclure est de savoir comment parvenir à une meilleure et future administration à travers l'identification et la gestion des immatériels afin d'améliorer le service offert au patient.

Mots clés: actifs incorporels, hôpital, gestion, contrôle, administration

INTRODUCCIÓN

El envejecimiento de la población, el desarrollo de la sanidad privada, la implantación de las nuevas tecnologías, el valor creciente asignado a los intangibles y el impacto de internet y las redes sociales como fuente de información médica, son algunos de los aspectos que más influyen en el funcionamiento del sistema hospitalario actual.

Según Cañibano, L. (2007) la dinámica del entorno actual ha transfigurado las necesidades sobre la información contable y requiere de la misma que muestre la capacidad de las empresas para generar utilidades y proyectarse hacia el futuro. Los activos más significativos de un gran número de empresas ya no son los activos tangibles y físicos, que se presentan en los estados financieros, sino los intangibles que tienen su origen en los conocimientos, habilidades, valores y actitudes de las personas, así como la lealtad de los clientes, las relaciones con proveedores y accionistas, el uso de la tecnología informática, las alianzas estratégicas, entre otros, que en su conjunto se han denominado Intangibles.

Si se define al hospital como una empresa, está última debe ser considerada una empresa de servicios, pues en correspondencia con Hernández, Y. S., & Font, M. L. (2017), una empresa de servicios es aquella en la que es imposible distinguir el producto del proceso, porque ambos van unidos y relacionados; por lo cual se identifican tres componentes específicos del servicio en este tipo de organizaciones: la organización propiamente dicha,

el personal que lo lleva a cabo, y los pacientes, estableciéndose entre los tres, relaciones e interrelaciones individuales por medio de las cuales toma cuerpo el servicio prestado; este último, es el producto de un hospital que es relativamente intangible, con lo que el paciente percibe el producto y proceso de forma indistinguible y por tanto, los valora conjuntamente. En este contexto, las organizaciones hospitalarias comienzan a considerar a los intangibles como una herramienta estratégica, capaz de influir de forma positiva en el buen funcionamiento del hospital. De ahí, que cada vez más las organizaciones hospitalarias tengan como objetivo la gestión de la imagen así como de las relaciones de dicha organización con sus stakeholders³⁸ principales (pacientes, empleados, autoridades sanitarias y ministeriales de la salud, entre otros.). Dichas organizaciones adoptan una visión global del concepto de intangibles en el que se da cabida a las actividades externas (comunicación con públicos externos como los pacientes) así como las actividades internas (comunicación con público interno o sea los empleados).

En el seno de la empresa, la información contable es también esencial para la adopción de decisiones eficientes: los directivos necesitan disponer puntualmente de información relevante y fiable, con el fin de elaborar presupuestos y diseñar e implantar mecanismos de control. El desarrollo tecnológico ha supuesto un reto para la contabilidad no solo en el área de la información financiera sino también en el terreno del control de la gestión Junco, V. H., Lorenzo, Y. M., Horta, J. Z., & Giler, M. S. (2017). En la actualidad, el modelo contable tradicional resulta insuficiente debido a su incapacidad para reflejar el valor de determinadas inversiones, lo que dificulta la consideración de las actividades de innovación como variables estratégicas. Es por ello que, la relevancia de los intangibles en la valoración y la gestión de cualquier entidad constituyen una clave eminente en el desarrollo del mundo empresarial.

En el rol de la administración de las organizaciones hospitalarias, hay que plantearse la pregunta siguiente: ¿se puede considerar a los intangibles una herramienta estratégica de administración? Para intentar responder a esta pregunta, el documento que se presenta analiza en primer lugar, el contexto hospitalario; en segundo lugar, la naturaleza

³⁸ "stakeholder": parte interesada (del inglés stake, apuesta, y holder, poseedor). Se puede definir como cualquier persona o entidad que es afectada o concernida por las actividades o la marcha de una organización; por ejemplo, los trabajadores de esa organización, sus accionistas, las asociaciones de vecinos afectadas o ligadas, los sindicatos, las organizaciones civiles y gubernamentales que se encuentren vinculadas, etc.

administrativa de los intangibles; y en tercer lugar, la futura administración mediante su identificación y gestión en calidad de mejorar la calidad del servicio.

DESARROLLO

En latín la expresión hospital (*hospitalis*) es un adjetivo que quiere decir amable y caritativo con los huéspedes. La palabra hospicio, también de origen latino, proviene de (*hopitium*) lugar para recibir y alojar peregrinos y pobres; de ahí que distintos autores, investigadores, analistas, diccionarios e importantes academias al interpretar el contexto hospitalario han expresado diversos conceptos de lo que suele ser en la actualidad las instituciones médicas.

Existen diferentes definiciones sobre hospital (Aguerreberre, 2012; Junco, Lorenzo, Horta, & Giler, 2017; Rivera, 2002; Segura, 1999). La autora coincide que una correcta gestión de estas organizaciones resulta compleja, puesto que los hospitales son sistemas formados por subsistemas interrelacionados que trabajan de forma conjunta, que están formados por personas especializadas en distintos ámbitos científicos y profesionales que vierten en el paciente la prestación del servicio médico, lo que dificulta ciertos procesos de la administración. El hospital de hoy requiere de una estructura física funcional compleja estratégicamente localizada, con múltiples disciplinas y especialidades, fruto de una cuidadosa planeación. Su objetivo consiste en proporcionar a la población asistencia en salud integral, completa, oportuna y de calidad, tanto en la promoción, protección, recuperación y rehabilitación, con orientación preventiva, cuyos servicios externos y de gestión se proyecten hacia el ámbito comunitario y familiar. El hospital es también un centro de capacitación y formación de personal médico y de apoyo, como de investigación científica y bio-social.

Esta institución, es probablemente una de las organizaciones sociales que ha experimentado más cambios en las últimas décadas, particularmente en los últimos treinta años. Obviamente, este espectacular proceso de cambio es muy diferente en los distintos países del mundo y está íntimamente relacionado con el grado de desarrollo socioeconómico y cultural que caracteriza a la población. Incluso dentro de un mismo país, existen grandes diferencias entre los hospitales de diferentes regiones, no solo en tamaño y complejidad, sino también en su esencia. La diferencia entre las diferentes regiones y el gran proceso de evolución, hace que de un estudio comparativo entre el pasado y el presente, prácticamente lo único en común, es el nombre de hospital. (Gulías & Otero, 2017)

El servicio recibido por el paciente, traducido en el contexto empresarial como momento de la verdad (contacto empleado-cliente), tiene implícito ciertos elementos del contexto hospitalario como son por ejemplo: el aspecto informativo o comunicación (información que ofrecen los empleados entre ellos y el paciente), el aspecto social y relacional (connotaciones vitales de la enfermedad y de los tratamientos médicos), el aspecto cultural (diferencias idiomáticas, culturales y religiosas entre el profesional y el paciente), el trabajo en equipo y clima laboral, satisfacción interna o externa, entre otros. Dichos elementos son considerados de carácter totalmente intangible que influyen en el desarrollo del servicio de salud ofrecido así como en el funcionamiento de la propia organización hospitalaria; por lo cual se hace necesario la identificación y gestión de los mismos en aras de una mejor administración y calidad en los servicios.

El hospital se considera como una empresa productora de servicios, que busca el máximo bienestar del enfermo mediante acciones que son de su responsabilidad; por este hecho, se debe ser capaz de determinar cuál es su producto final, qué proceso lo presta, en qué mercado compete, a qué precio lo vende y quiénes son sus clientes.(Alfonso, Zulueta, & Laucirica, 2013)

En aras de una mejor comprensión, se resume que el producto básico de una institución médica es la salud, por ende, el paciente acude a esta institución en busca de una mejora o alivio de cualquier situación de esta índole; por lo tanto, desde el punto de vista del paciente, un hospital es una empresa que produce y vende salud. En el estudio de un posible mercado o demanda de cualquiera de estas instituciones, se deduce aquella población que por razones geográficas, de especialización de tratamientos y diagnósticos, o administrativas pueden acudir al mismo en busca de una solución a su problema, por lo tanto, se concluye que el cliente de una institución médica, es el paciente.

En el mundo empresarial el cliente es la persona que decide qué va a comprar y paga por el producto o servicio de acuerdo a su percepción en cuanto a la relación calidad-precio. En cambio, en un hospital resulta difícil cumplir con esas condiciones, el paciente acude al hospital por razones ajenas a su voluntad, y muchas veces las motivaciones que lo provoca son variadas, o bien puede ser por un consejo profesional, por decisión propia o por asignaciones previas dentro de la estructura de su centro de salud. Según (Atiénzar & Chaurero, 2015) en muy pocos casos el paciente paga por el servicio que recibe, aún en el caso de la medicina privada, son las compañías de seguros quien se hace cargo de los

gastos hospitalarios, por tanto, el paciente es un cliente insensible al precio del producto, percibe una mejor calidad en el servicio en cuanto más tiempo y costo se invierta en su atención y no valora dicha calidad por lo menos en el corto o mediano plazo. En general, es un cliente que no puede definir el proceso por el cual se procura el producto que precisa.

Los proveedores de este tipo de organizaciones suelen ser el propio profesional especializado (médico³⁹), pues el paciente no decide sobre el tipo de servicio que va a recibir, por lo tanto, no actúa como demandante, es entonces el médico el que genera la demanda. En las empresas productoras de bienes o servicios no sucede de esta forma, los clientes son los que en cambio demandan el producto a comprar o servicio a recibir; sin embargo, en empresas de servicios profesionales (consultoras, bufetes, entre otros) si resulta habitual esta situación.

Otro elemento importante a analizar es la imagen que actúa como filtro en la calidad del servicio percibida, considerado este último, uno de los activos intangibles más importantes identificados y medidos en cualquier organización. Una imagen favorable aumenta la calidad percibida y una desfavorable la deteriora. Considerando la naturaleza intangible de los servicios, las actividades de comunicación del marketing no influyen únicamente en las expectativas del cliente, sino también tienen su efecto directo sobre las percepciones de la competencia. Por tanto, para una buena gestión del paquete de los servicios hospitalarios se necesita realizar una buena estrategia de comunicación⁴⁰, tanto en los medios tradicionales como comerciales o personales "boca a oído", sin olvidar en esta instancia la propia imagen del punto de prestación de servicio.

De los aspectos planteados anteriormente, se puede concluir que el proceso de administración en las entidades médicas resulta complejo y vital, y los directivos de estas organizaciones cada vez se encuentran más forzados a replantearse esquemas para un adecuado control y gestión de los recursos manteniendo el mismo nivel y calidad en los servicios ofertados. La identificación y gestión de elementos intangibles pudiera ser la aproximación de una adecuada administración en estas instituciones.

³⁹ Para una mejor comprensión a lo largo de este artículo debe entenderse que cuando se menciona la palabra médico también se refiere al resto del personal especializado de este tipo de instituciones (enfermeras, técnicos, etc.) que en el desarrollo de su trabajo tienen responsabilidad, poder de decisión e implican gasto en el centro.

⁴⁰ Comunicación: considerado en la literatura mundial e internacional como otro elemento de carácter intangible identificado en las organizaciones que contribuye a la creación de valor fortaleciendo el proceso administrativo.

Actualmente se reconoce que desde finales del siglo XX la economía presenta unas características que difieren significativamente de la economía industrial y existe consenso en considerar que la más importante de esta nueva situación económica, es el papel fundamental que juegan los intangibles como fuente de creación de valor en las empresas. La dinámica de la llamada “Era del Conocimiento” ha transfigurado las necesidades sobre la información contable y requiere de la misma, una muestra de la verdadera capacidad de las empresas para generar utilidades y proyectarse hacia el futuro.

El factor humano como creador y difusor del conocimiento se convierte hoy en una de las principales fuentes de ventajas competitivas, así como su contribución a la capacidad de las organizaciones de aprender y adecuarse a las nuevas e inestables condiciones del medio; los activos más significativos de las empresas ya no son los activos palpables, tales como: la maquinaria, los edificios, los inventarios y los saldos en las cuentas bancarias, sino los activos intangibles que tienen su origen en los conocimientos, habilidades, valores y actitudes de los miembros de la organización, así como la lealtad de los clientes, las relaciones con proveedores e instituciones financieras, el uso de la tecnología informática y las alianzas estratégicas, entre otros. Paniagua, M. L., Fernández, A. R., & Adame, L. C. (2015).

En consecuencia, frecuentemente se utiliza la expresión siguiente: “estamos creando valor en la economía gracias al conocimiento o basado en el capital intelectual” o “estamos actuando en una economía o en una era basada en intangibles”(González, Graupera, & Herrera, 2015) Esta evolución constante y acelerada en el desarrollo de las fuerzas productivas, impulsada por la aplicación de conocimiento, palpable en los admirables avances tecnológicos, en los que cada vez son más sofisticados los medios de trabajo, La sucesión de la era industrial por la llamada era del conocimiento refleja lo expresado por (Laguna et al., 2015) “Lo que distingue las épocas económicas unas de otras no es lo que se hace, sino el cómo se hace, con qué instrumentos de trabajo se hace”. (Díaz, 2008). Incuestionables particularidades la diferencian de la era industrial: nuevo diseño en la gestión de los recursos humanos, mayor flexibilidad en los procesos productivos, aplanamiento de las estructuras de mando y tendencia a acrecentar el contenido de información y conocimiento en los productos y servicios.

La llegada de las teorías económicas y de mercado al sector de la salud, hizo brindar un nuevo enfoque a lo asistencial, lo administrativo y lo social, objetivos fundamentales de

todo servicio de salud (Hernández & Llanes-Font, 2017). Algunos administradores en este sector, en especial, en los niveles inferiores (o sea las instituciones médicas propiamente no organismos superiores), han pensado que la responsabilidad principal del ejercicio del control compete a todos los tienen a su cargo la ejecución de planes o estrategias de administración. Aunque el alcance del control varía con los administradores, todos ellos, en todos los niveles, tienen responsabilidad de ejecutar los planes o estrategias y, por consiguiente, el control es una función administrativa básica en todas las estas áreas. Estos planes hoy han crecido debido a la visión que han tenido los administradores de dedicarle especial atención a poder identificar, controlar y gestionar los activos intangibles antes mencionados, añadiéndole con ello valor a la organización y calidad en el servicio.

Los activos intangibles que logren ser identificados en las organizaciones hospitalarias o instituciones médicas serán los cimientos de la estrategia de cualquier organización (Junco et al., 2017). El capital humano adquiere su mayor valor cuando se concentra en el reducido número de familias de cargos estratégicos que implementan los procesos internos críticos para la estrategia de la organización. El capital de información aporta su mayor valor cuando provee la infraestructura y las aplicaciones estratégicas necesarias para complementar el capital humano. Las organizaciones que introducen una estrategia nueva tienen que crear una cultura de valores correspondientes, un cuadro de líderes excepcionales que puedan dirigir la agenda del cambio, y una fuerza laboral informada y alineada con la estrategia, que trabaje unida y comparta conocimientos para ayudar al éxito de la estrategia.

Actualmente, los elementos de carácter intangible han adquirido un protagonismo en las organizaciones que anteriormente no lo poseían; debido al reconocimiento de infraestructuras, la cultura organizacional, el liderazgo, la capacitación, la comunicación, el desarrollo tecnológico y de la información, la sinergia e interdependencias entre los núcleos de actividad y a la posibilidad de su medición por medio de criterios e indicadores. Años atrás esto era totalmente impensable puesto al desconocimiento, tanto de las personas que integran la organización como los directores y administradores. Hoy la gestión adecuada de los intangibles proporciona a la empresa un valor de mercado que es superior a su capital físico, pues incluye capacidades dinámicas de las actividades basadas en el conocimiento.

Una posible metodología de análisis de un hospital podría ser, el descomponer el proceso de prestación de servicio en sus componentes más elementales y estudiarlos al detalle,

intentando identificar en cada uno de ellos los elementos intangibles implícitos, para de esta forma y una vez identificados, medirlos a través de modelos y procedimientos que en la actualidad están desarrollados y proceder con los instrumentos de gestión apropiados.

En general, estos procesos podrían ser servicios intermedios y clínicos del paciente; un conjunto de actividades que estando relacionadas con el proceso de diagnosticar o tratar al paciente, se pueden considerar como generadores de productos intermedios, que son al final ensamblados por el médico responsable del paciente, para producir el efecto deseado. Un ejemplo de ello, podría ser la realización de una prueba de rayos X, considerado desde la entrada del paciente al lugar especializado para realizar la prueba, hasta la comunicación de técnico especialista al médico que la ordenó, se pudiera considerar en ese momento un proceso intermediario del paciente en sí; por lo que dichos procesos son susceptibles para ser analizados con las técnicas clásicas de gestión industrial, y por ende, una solución aleatoria, en este caso, podría ser la identificación de los intangibles en el momento de prestación de servicio como muestra de la mejora continua en la calidad y satisfacción del paciente.

En contraste con lo anterior expuesto, existen otros procesos que se realizan sobre el propio paciente que no siguen necesariamente un proceso estandarizable, sino que pueden ser controlados por su propia eficiencia económica, como por su eficiencia clínica, completamente distinto a los procesos industriales clásicos, esto conduciría a la reducción de los costos, pues el aumento de estos últimos en el sector hospitalario, ha llevado a sus directivos a replantearse esquemas para su reducción, manteniendo el mismo nivel de los servicios. La forma más eficiente de conseguir este propósito, es buscando internamente, valores que no solo las entidades médicas sino todas en general, poseen para una mejor productividad.

CONCLUSIONES

En la economía actual, ya se contempla el valor de las organizaciones, como el resultado de la combinación de un capital físico o tangible que promueve un importe resultante de los procesos productivos y el creador de uno basado en el conocimiento y la innovación que genera activos intangibles y sistemas de creación que el mercado monetiza por encima del valor del capital tangible; por ello, en la medida que la administración asuma los elementos intangibles en el proceso de toma de decisiones y de gestión se podrá evaluar su identificación en entidades hospitalarias para ser considerada una herramienta utilizada por

la administración de este tipo de organizaciones; con el propósito de mejorar la competencia en el mercado de bienes y servicios, buscando la combinación del buen uso de los recursos y las capacidades.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Aguerreberre, P. M. (2012). El valor estratégico de la comunicación interna hospitalaria. *Revista de Comunicación y Salud.*, Vol.2 (No. 1), pp. 19-28.

Alfonso, A. A., Zulueta, M. A. P., & Laucirica, Á. M. G. (2013). La gestión de intangibles: futura administración de las instituciones hospitalarias. *Res Non Verba*, No.4.

Atiénezar, F. B., & Chaurero, L. C. (2015). La gestión de los intangibles: propuestas para la medición de su eficiencia en las empresas cubanas. COFIN Habana. versión on-line.

Cañibano, L. (2007). Intangibles: marco conceptual, intangibles críticos, directrices. Curso de doctorado, Consultado el 22 de octubre de 2018 en: <http://bibliotecadigital.uca.edu.ar/repositorio/revistas/activos-intangibles-informacion-contable.pdf>.

Díaz, D. R. (2008). Consideraciones sobre el Capital Intelectual desde la Economía Política Marxista-Leninista. In U. d. M. C. Cienfuegos” (Ed.), (Trabajo presentado como Examen de Mínimo de Economía Política ed.).

González, M. d. I. Á. R., Graupera, E. F., & Herrera, C. L. (2015). El impacto de los intangibles en la economía del conocimiento. *Economía y Desarrollo*, 155 (Número 2), 119-132

Gulías, E. J., & Otero, J. M. R. (2017). La gestión de los intangibles en la percepción de los servicios sanitarios públicos. *Index Enferm*, vol.26 no.3

Hernández, Y. S., & Llanes-Font, M. (2017). Indicadores tangibles e intangibles para la gestión de la participación ciudadana *Ciencias Holguín / Revista trimestral*, Volumen 23.

Junco, V. H., Lorenzo, Y. M., Horta, J. Z. J., & Giler, M. S. (2017). Medición de indicadores tangibles e intangibles para la evaluación-gestión de la calidad y variables socio-psicológicas en el servicio hospitalario. *Harvard Deusto Business Research*.

Junco, V. H., Lorenzo, Y. M., Horta, J. Z., & Giler, M. S. (2017). Medición de indicadores tangibles e intangibles para la evaluación-gestión de la calidad y variables socio-psicológicas en el servicio hospitalario. Volumen VI (Número 1 (Special Issue)).

Laguna, H., Riella, R., Giometti, B., Melazzi, G., Picos, G., Geymonat, J., Narbono, I. (2015). Economía Política. CARTILLA DE FORMACIÓN. CSEAM. Universidad de la República de Uruguay, Taller Gráfico Ltda. D. L.366014.

Rivera, D. N. (2002). Modelo Conceptual y herramientas de apoyo para potenciar el Control de Gestión en las Empresas Cubanas. Matanzas.

Segura, S. (1999). Empesarialización de la gestión sanitaria.

DIAGNÓSTICO DE LA CIENCIA Y LA TECNOLOGÍA EN LA EMPRESA BELLOTEX, LAS MARÍAS Y ZONAS ALEDAÑAS

Autoras: Naylet González Gómez⁴¹, Bisleivys Jiménez Valero⁴²

“No hay ninguna receta que asegure el éxito en materia de desarrollo. Pero sí hay por lo menos dos afirmaciones ciertas: si el desarrollo se encuentra en nuestro futuro, no será con las ideas del pasado que lo alcanzaremos; si el desarrollo es un producto de la propia comunidad, no serán otros, sino sus propios miembros quienes lo construyan”.

Sergio Boisier⁴³.

RESUMEN

La investigación fue realizada en la Bellotex, Las Marías y zonas aledañas de la provincia de Matanzas. Con el objetivo de identificar las potencialidades y posibilidades de innovación científica de estas localidades, se realizó un estudio de los indicadores poblacionales y correspondientes a las empresas estatales y no estatales. Sobre la base de una aplicación consecuente de los métodos investigativos, entre ellos, observación, la entrevista, y el procesamiento estadístico para la obtención de la información sobre aspectos en su entorno, que son profundizados a través de encuestas. El procesamiento de datos fue realizado con el software SPSS 20 y con Microsoft Excel. Los resultados preliminares descubren la necesidad de mejoras sustanciales en la gestión de la ciencia, la tecnología y la innovación, destacándose aspectos como el cuidado del entorno, el

⁴¹Institución: Universidad de Matanzas. Estudiante de segundo año de Licenciatura en Turismo. E-mail(estudiante):naylet.gonzalez@est.umcc.cu. E-mail (personal):naylet05@nauta.cu. Código ORCID: 0000-0003-1919-248X

⁴²Institución: Universidad de Matanzas. Doctora en Ciencias Técnicas. Ingeniera Industrial. Profesora Titular de la Universidad de Matanzas. Jefa del Departamento de Turismo. E-mail:bisleivys.jimenez@umcc.cu. Código ORCID: 0000-0003-4812-4558

⁴³ Altschuler, Bárbara