

*Universidad de Sancti Spíritus  
“José Martí Pérez”  
Facultad de Humanidades  
Departamento de Psicología, Comunicación Social,  
Bibliotecología y Ciencias de la Información.*



*Trabajo de diploma en opción al título de  
Licenciada en estudio en Bibliotecología y  
Ciencias de la Información.*

*“Propuesta de plan de acción a considerar para elevar el nivel  
de conocimiento de los trabajadores del INASS Filial Sancti  
Spíritus relativo al sitio Consulta Web Pensionado”.*

*Autora: Amnarelys Nancy Cruz Luis*

*Tutora: Msc. Marta Isabel Picart Hernández*

2012.

## **RESUMEN**

La misión fundamental de la Filial del INASS en Sancti Spíritus es lograr que la prestación de servicios sea de excelencia, donde la búsqueda de eficiencia y alta profesionalidad son sus objetivos fundamentales. Para ello se requiere de un grupo de acciones por parte de los trabajadores que laboran directamente en los servicios. En estudio realizado se ha comprobado que en la actualidad existen deficiencias para acceder a la información que brinda el sitio Consulta Web Pensionado lo que conlleva a demoras en el servicio al público. De ahí que el objetivo fundamental de esta investigación esté encaminado a proponer acciones para elevar el nivel de conocimiento en la Consulta Web Pensionado en los trabajadores de la Filial del INASS Sancti Spíritus, para que permita reducir las deficiencias en el proceso de los servicios prestados. Para dar cumplimiento a este objetivo se emplearon los métodos teóricos y empíricos y las técnicas de encuesta y entrevista. Se le atribuye al plan de acción propuesto, el resultado más importante de la investigación por su alto valor social que es propiciar mayor bienestar para los trabajadores de la Filial del INASS y que ésta logre la prestación de un servicio de excelencia.

# **ÍNDICE**

<b><u>Contenido</u></b>	<b><u>Pág.</u></b>
<b>Introducción</b>	<b>1</b>
<b>Capítulo I Consideraciones acerca de los fundamentos teóricos e históricos</b>	<b>6</b>
1.1 Evolución de Internet	6
1.2 Cuba conectada a Internet	17
1.3 La Intranet en el Instituto Nacional de Seguridad Social (INASS)	20
<b>Capítulo II Apreciaciones sobre el diseño metodológico en el proceso de investigación, Análisis de los resultados y propuesta</b>	<b>25</b>
<b>2.1 Diseño Metodológico: Interpretación en el proceso de investigación</b>	<b>25</b>
2.2 Procedimiento para la selección de la muestra y caracterización de esta	27
2.3 Presentación y análisis de los resultados	30
2.4 Propuesta de plan de acciones para perfeccionar el nivel de conocimiento de los trabajadores del INASS Filial Sancti Spíritus en función de la Consulta Web Pensionado.	35
<b>Conclusiones</b>	<b>39</b>
<b>Recomendaciones</b>	<b>40</b>
<b>Bibliografía</b>	<b>41</b>
<b>Anexos</b>	<b>44</b>

## INTRODUCCIÓN

Nuestro mundo transita de la era de la información a la era del conocimiento, aun cuando muchos países no estén preparados para ello. La informática es una industria estratégica no sólo porque sea la de más rápido crecimiento en el mundo actual, sino porque es generadora de tecnologías susceptibles de ser aplicadas para potencializar el desarrollo de cualquier rama de la actividad humana, a la vez que se constituye en una plataforma para el procesamiento y la transmisión de información de cualquier tipo a grandes velocidades y con costos mínimos.

La representación máxima de las redes de las últimas dos décadas del siglo XX se identifica con la palabra **Internet**, la cual es definida por algunos autores como “la red que conecta a millares de otras redes de computadoras”. Otros prefieren hacerlo de una manera más descriptiva diciendo que “la Internet es la interconexión de muchas computadoras a escala global, propiciada por el desarrollo de las tecnologías de la computación y las telecomunicaciones unido a los avances experimentados en los procesos para almacenar, tratar y recuperar información”. Finalmente otros estudiosos la definen de manera más exhaustiva como “la red de redes de alcance mundial que utiliza un conjunto de protocolos o lenguajes de comunicación común llamado TCP/IP, siendo estos el motor impulsor de Internet al ser estandarizados, el gran generador del crecimiento actual de la red es el entorno World Wide Web (telaraña mundial), llamada también 3W, WWW o simplemente Web.

Valle del (2009) refirió lo siguiente:

Cuba se conectó a Internet en la década de los años 90, a partir de la Ley Torricelli, que identificó al sector de las comunicaciones como uno de los destinados a fomentar la subversión contra la Revolución cubana. O sea, que además de llegar relativamente tarde al acceso a esta tecnología, esta venía

condicionada por intereses contrarrevolucionarios. La misma ley estableció la limitación de esa contratación a la vía satelital, con el condicionamiento de que debía ser convenida con empresas norteamericanas o sus subsidiarias, y que cualquier nueva adición o modificación del canal requeriría la obtención de una licencia del Departamento del Tesoro de los Estados Unidos. (p. 6 )

El 14 de junio de 1996 se aprueba el Decreto No. 209 del Comité Ejecutivo del Consejo de Ministros sobre el acceso desde Cuba a redes informáticas de alcance global y en especial a Internet.

El Instituto Nacional de Seguridad Social creado el 22 de junio del año 2001, a través del Decreto-Ley No. 220, es una entidad adscripta al Ministerio de Trabajo y Seguridad Social y tiene la misión de garantizar un adecuado y eficaz servicio a la población beneficiaria de la seguridad social, así como la correcta planificación, administración y control de los recursos financieros, humanos y materiales destinados a ese fin. A pesar de todos los logros obtenidos desde su creación el acelerado desarrollo científico- técnico y la compleja dinámica social de la época contemporánea, plantean a nuestro sistema del INASS, exigencias más elevadas en cuanto a el acceso y la gestión de la información que considera la computadora personal como uno de los principales recursos tecnológicos que emplea hipertexto, hipermedia y su interacción, todo esto permite mejorar las formas de difusión y masificación de la información.

Según un estudio realizado en la Filial del INASS en Sancti Spíritus, se ha comprobado que en la actualidad, existen deficiencias para acceder a la información que brinda el sitio Consulta Web Pensionado por parte de los trabajadores, trayendo como resultado una demora en el servicio al jubilado.

Esta situación da lugar al siguiente **problema científico**:

¿Cómo contribuir a la preparación de los trabajadores de la Filial del INASS en Sancti Spíritus para reducir el tiempo en los servicios prestados a los jubilados a través del sitio de Consulta Web Pensionado?

**Objetivo general:** Diseñar un plan de acción para, la Consulta Web Pensionado en los trabajadores de la Filial INASS Sancti Spíritus, que permita reducir las deficiencias en el proceso de prestación de servicio a los jubilados.

Y para llegar a este fin se formulan las siguientes preguntas científicas:

- ¿Cuáles son los fundamentos teóricos, históricos, enfoques y las limitaciones de la Intranet y los sitios Web del INASS?
- ¿Qué característica poseen los trabajadores que acceden a la Intranet del INASS?
- ¿Cuáles son las causas fundamentales que influyen en el nivel de preparación de los trabajadores?
- ¿Qué acciones pueden diseñarse para preparar los trabajadores que acceden a la Consulta Web Pensionado?

Para orientar el desarrollo del proceso investigativo se consideran las siguientes

**Tareas de Investigación:**

1. Revisión bibliográfica actualizada de los fundamentos teóricos, históricos, enfoques y las limitaciones de la Intranet y los sitios WEB del INASS.
2. Caracterización de los trabajadores que acceden a la Intranet del INASS.
3. Determinación de las causas fundamentales que influyen en el nivel de preparación de los trabajadores.
4. Diseño de plan de acción para elevar el uso de la Consulta Web Pensionado en el INASS de las Filiales de nuestra provincia.

**Población y muestra:**

La población está conformada por 32 trabajadores de la Filial del INASS de Sancti Spíritus que acceden a la Consulta Web pensionado, tomándose como muestra 25 trabajadores, que representa el 78.12 % de la población.

Los **métodos** utilizados en el desarrollo de este trabajo, estuvieron dirigidos al cumplimiento de los objetivos propuestos:

**Métodos del nivel teórico:**

**Histórico-lógico:** El método sirvió para estudiar el fenómeno en su devenir histórico, pues a través de diferentes fuentes de información, se investiga la evolución, los antecedentes y la marcha progresiva de las teorías fundamentales sobre las cuales se realiza la investigación.

**Analítico-sintético:** Se realizó un análisis de las ideas derivadas de este estudio y se sintetizan los elementos que resultaron útiles para la elaboración y aplicación de la propuesta del plan de acción.

**Inductivo-deductivo:** La deducción permitió, en unión de los anteriores métodos teóricos, determinar el problema científico para ejecutar el trabajo y deducir los resultados; así como el razonamiento de lo general a lo particular.

**Métodos del nivel empírico:** Para la obtención de datos que facilitan conocer en su dimensión se utiliza la **observación no participante** para ver el comportamiento de los trabajadores al acceder al sitio Consulta Web Pensionado, además de hace uso de la técnica de interrogación mediante la aplicación de **encuestas** y **entrevistas**.

- **Método estadísticos y/o matemáticos:** Para procesar los datos empíricos obtenidos en las encuestas.

Se trabaja en el estudio con las categorías de análisis que se señalan:

- Frecuencia de consulta:
- Campos:
- Reexpedición: Procedimiento administrativo que permite reexpedir un medio de pago y poner al cobro una prestación monetaria que se encintraba en baja.

- Duplicado: Emisión de un nuevo medio de pago por pérdida o deterioro del anterior.
- Modificativa: Resolución que declarada modificada, suspendida o extinguida una prestación monetaria.
- Datos del pensionado:
- Composición Socio-laboral:
- 

La **novedad** fundamental de la investigación radica en la búsqueda de acciones que faciliten el trabajo con el sitio Consulta Web Pensionado para los trabajadores de las Filiales del INASS, y así que contribuya a elevar su nivel de conocimiento y las particularidades de cómo acceder a la información del jubilado de forma rápida que permita erradicar las deficiencias existentes, para lograr la prestación de un servicio de excelencia.

La investigación está estructurada en dos capítulos. El primer capítulo contiene los fundamentos teóricos de la investigación. El segundo capítulo comienza con las aplicaciones sobre el diseño metodológico y trata a la vez de la caracterización de los trabajadores que acceden a la Intranet del INASS de la Filial en Sancti Spíritus. El cuarto acápite del capítulo está basado en el análisis realizado en el capítulo anterior, se realiza un diagnóstico de las necesidades de aprendizaje que parte de los resultados de la aplicación de encuestas, entrevistas y de la observación, el cual deriva en la elaboración de un plan de acción para los trabajadores de la Filial INASS Sancti Spíritus.



## **CAPITULO I**

### **Consideraciones acerca de los fundamentos teóricos e históricos.**

Conocer los hechos que antecedieron a determinado suceso, avance científico o implementación de nuevas tecnologías, constituye un paso obligado para sacar enseñanzas de su evolución y poder compararla con la actualidad. Por eso es obligado referirse a hechos y sucesos que han suscitado el estudio de muchos y la referencia obligada de los escritos dictados sobre el tema en un tema tan apasionante como es el uso de las nuevas tecnologías informáticas, en especial la Internet e Intranet.

Como base fundamental para la investigación se realiza un análisis de los fundamentos teóricos del tema objeto de estudio, a partir de dos temáticas fundamentales: en la primera parte se realiza un estudio sobre los antecedentes del Internet e Intranet, sus avances en el mundo actual. En Cuba se comienza con un recuento desde sus inicios y sus principales logros hasta la actualidad, terminando con una breve descripción de cómo ha evolucionado el uso de la Intranet en el INASS y en particular en la Filial del INASS de Sancti Spíritus.

#### **1.1 Evolución INTERNET.**

Con el desarrollo de la informática y las telecomunicaciones se ha logrado globalizar la información, desarrollar sistemas que favorezcan tanto la rapidez y eficiencia de las operaciones como la comodidad de las personas a las que va destinada su confección. En este proceso juega un papel fundamental Internet. Cuando se habla de Internet y de su aceptación no se debe dejar de mencionar que gran parte de esta aceptación ha estado favorecida por el gran número de sistemas que posee y que están sobre una plataforma Web, debido a que ellos constituyen un modo ameno, amigable, barato y comprensible y que, además, pueden ser destinados a usuarios con conocimientos mínimos de computación.

En (“Páginas Web”,2012 ) se define la Web como:

La Web, tal y como la conocemos hoy día, ha permitido un flujo de comunicación

global a una escala sin precedentes en la historia humana. Personas separadas en el tiempo y el espacio, pueden usar la Web para intercambiar, o incluso desarrollar mutuamente, sus pensamientos más íntimos, o alternativamente sus actitudes y deseos cotidianos. Experiencias emocionales, ideas políticas, cultura, idiomas musicales, negocio, arte, fotografías, literatura... Todo puede ser compartido y diseminado digitalmente con el menor esfuerzo, haciéndolo llegar casi de forma inmediata a cualquier otro punto del planeta. (p.15 )

Aunque la existencia y uso de la Web se basa en tecnología material, que tiene a su vez sus propias desventajas, esta información no utiliza recursos físicos como las bibliotecas o la prensa escrita. Sin embargo, la propagación de información a través de la Web (vía Internet) no está limitada por el movimiento de volúmenes físicos, o por copias manuales o materiales de información. Gracias a su carácter virtual, la información en la Web puede ser buscada más fácil y eficientemente que en cualquier medio físico, y mucho más rápido de lo que una persona podría recabar por sí misma a través de un viaje, correo, teléfono, telégrafo, o cualquier otro medio de comunicación.

“La [Web](#) es el medio de mayor difusión de intercambio personal aparecido en la Historia de la Humanidad, muy por delante de la imprenta.” (“Sitios Web”,2012, p.8) Esta plataforma ha permitido a los usuarios interactuar con muchos más grupos de personas dispersas alrededor del planeta, de lo que es posible con las limitaciones del contacto físico o simplemente con las limitaciones de todos los otros medios de comunicación existentes combinados.

Los autores Valderas, Ruiz y Fos refieren lo siguiente:

La red de redes INTERNET ha alcanzado un sorprendente desarrollo desde 1992. Hoy hace posible consultar cientos de catálogos de bibliotecas públicas,

universitarias y de centros de investigación. También permite gestionar el préstamo o envío de documentos, así como otros muchos servicios en línea. Desde 1995 el modelo World-Wide Web (WWW) ha experimentado una significativa evolución en los ámbitos corporativos al considerarlo como una herramienta que puede mejorar notablemente la productividad. Ha surgido así el concepto "Intranet", es decir, las Internet locales de las empresas, por lo que se deduce que las diferencias entre Intranet e Internet son semánticas y no tecnológicas, ya que desde el punto de vista tecnológico ambas utilizan las mismas herramientas y técnicas, protocolos y productos. (p.6).

### **1.1.1 Intranet: características y tipología**

Las redes internas de las organizaciones (Intranet) son redes privadas que se han creado utilizando las normas y protocolos de Internet. Aportan la interfaz de exploración del World Wide Web (WWW) a la información y servicios almacenados en una red de área local (LAN) corporativa ó ( WAN). Lo que distingue a una intranet de la Internet pública, es que las intranets son privadas, por lo que es imprescindible una contraseña para los usuarios. Las intranets resultan atractivas porque disminuyen el costo de mantenimiento de una red corporativa y, al mismo tiempo, aumenta la productividad, ya que ofrece a los usuarios acceso más eficaz y oportuno a la información y a los servicios que necesitan.

En **(Intranet y Extranet, 2008)** se plantea lo siguiente:

Una **intranet** es un conjunto de servicios de Internet (por ejemplo, un servidor Web) dentro de una red local, es decir que es accesible sólo desde estaciones de trabajo de una red local o que es un conjunto de redes locales bien definidas

invisibles (o inaccesibles) desde el exterior. Implica el uso de estándares cliente-servidor de Internet mediante protocolos TCP/IP, como por ejemplo el uso de navegadores de Internet (cliente basado en protocolo HTTP) y servidores Web (protocolo HTTP) para crear un sistema de información dentro de una organización o empresa. (p.20)

Estos estándares abiertos soportan aplicaciones y servicios como correo electrónico (e-mail), trabajo en grupo, servicio de directorio, seguridad, acceso a bases de datos, compartición de información y administración del sistema, la Intranet se beneficia del esfuerzo de la industria entera y no de un solo fabricante.

Esencialmente, existen tres tipos de intranets según el tamaño de éstas y la distancia entre sus nodos (entendiéndose por nodo cada uno de los equipos que está conectado a dicha Intranet). Por un lado, estarían las redes locales, el número de nodos conectados a ella van desde 2 a 50 y están situados físicamente cerca y por lo general, suelen ser redes pertenecientes a las oficinas de una empresa. Otro segundo tipo de redes son las MAN (Metropolitan Area Network), este tipo de redes suele contener varias LAN, y por lo general forman este tipo de redes en los campus universitarios y metropolitanos. Por último, se encuentra la WAN (Wide Area Network), redes de áreas extensas, las cuales pueden tener un ámbito nacional y/o mundial, y suelen incluir, además de la transmisión mediante cables, la conexión mediante satélite y radiofrecuencia.

Los criterios para organizar una Intranet Corporativa en términos de un sistema de soportes al desempeño organizacional, es un criterio que prima sobre los demás: el de los procesos medulares del negocio, cualquier otro pasa a ser secundario frente a este último y/o de complementación.

Una intranet en términos de criterios deberá estar conformada por:

- Criterio central: proceso medulares del negocio.
- Criterios periféricos: institucional, servicios al personal, documentos y contenidos, etc.

A la hora de construir cualquier red de computadoras, y en especial, una Intranet se necesitan determinados elementos básicos.

- En primer lugar, es necesario disponer de un hardware o soporte físico adecuado para la Intranet, que incluye:
  - Servidores Web, bajo el modelo Cliente-Servidor.
  - PC de los trabajadores, que actúan como clientes, y sus correspondientes periféricos.
  - Un sistema de cableado que conecta el Servidor o Servidores con los equipos Cliente (cable coaxial, de par trenzado, fibra óptica, etc.)
  - Elementos de hardware que configuran el concepto tradicional de red: tarjetas de conexión o NIC (Network, Interfase Card), Switch, repetidores, concentradores o hubs, etc.
  - Máquinas que actúan como firewalls, y su correspondiente software.
  - Para el enlace de las redes locales se necesitaran equipos de comunicaciones como Router, Modem, y las redes de transportes de los proveedores de servicio de conectividad.
- En segundo lugar, es necesario una serie de elementos de software que hagan posible configurar la red como una Intranet. Se desatacan los siguientes:
  - Un sistema operativo de red, que soporta el intercambio de información y, que, como tal, reside tanto en clientes como en servidores. Hoy en día existen varios sistemas operativos disponibles en el mercado: Unix, Linux, Windows SERVER, Novell Netware, y otros.
  - Aplicaciones de red, que en este caso, se refieren a la utilización de

navegadores (Internet Explorer, Firefox, etc), residentes en los equipos servidores y clientes, así como programas específicos de correo electrónico, FTP, chateo, etc.

- Un sistema de gestión de las redes locales y WAN, que permite el control de prestaciones, problemas, seguridad o configuración.
- Protocolos de comunicaciones Web estándares.

El desarrollo de las Intranets y de la Internet está propiciando actualmente el desarrollo de las nuevas tecnologías (hardware) y de múltiples programas (software) que agilizan la comunicación corporativa que permite un fácil acceso e implementación de esta. Las Intranet son sistemas de información que designan las Internet internas, es decir, las redes informáticas corporativas basadas en la tecnología y los servicios de la Internet, en particular en el sistema WWW, pero adaptándolo a los límites físicos y a las características particulares de cada organización.

Por todo lo anteriormente expuesto, se puede afirmar que la Intranet es una de las vías fundamentales por las que puede accederse a la información más actualizada en un centro determinado.

## **1.2 Evolución de las redes en Cuba.**

Nuestra historia, para llegar a Internet bien se puede decir que comenzó en la década de 1970 cuando un grupo de jóvenes investigadores creó un departamento, con la fija idea de comenzar a mover los datos utilizando para ello diseños propios. Al final de los 70 ya el país contaba con dos grupos, uno en el CID, hoy ICID (Centro de Investigaciones Digitales) y otro en el IMAC, hoy ICIMAF (Instituto de Cibernética y Matemáticas) que mostraban desarrollos propios basados en las tecnologías de conmutación paquetes. Para estos desarrollos utilizaban microprocesadores Z80 y 8080 y hasta llegó a programarse el protocolo de comunicación basado en las normas internacionales de aquel momento, en computadoras con sistemas operativos CP/M y después en MSDOS.

Sin duda, el Programa Acelerado para el Desarrollo de la Ciencia y la Técnica de los países miembros del CAME, a los que pertenecía el antiguo bloque socialista, había mostrado una experiencia que fue ampliamente asimilada y desarrollada por los cubanos. La década del 70, sentó las bases para el desarrollo de una actividad nueva que permitió que la informática, que renacía con sus nuevos desarrollos y concepciones, incorporara los últimos adelantos de las comunicaciones y de la relación HOMBRE – MAQUINA. Este pequeño grupo había comprendido la importancia de los trabajos en red y la necesidad de trabajar no solo en la conexión de redes locales para compartir recursos dentro de un mismo edificio, sino también conectarlas a nivel de regiones y de países. Para ello puso en juego toda la inteligencia y todas las técnicas existentes hasta el momento, o bien, las que nos eran permitidas utilizar debido al rudo bloqueo tecnológico al que hemos estado sometidos.

Las relaciones con el campo socialista se desarrollaron más al inicio de la década del 1980. Con el apoyo de los países miembros del CAME se incorpora una nueva institución, el Instituto de Información y Documentación Científica y Técnica (IDICT), al estudio de la transmisión de datos y a las técnicas de conmutación de paquetes. Esto con el fin de lograr comunicaciones que permitieran poner en manos de las instituciones científicas cubanas todos los reservorios de información que se acumulaban en Bases de Datos en los países socialistas y en Europa ya que no se tenía acceso a la información ni a las tecnologías de América y en especial a las desarrolladas por los Estados Unidos.

El IDICT y el Instituto de Sistemas Automatizados (VNIIPAS), de la antigua URSS firman en 1980, el primer acuerdo que permitía el establecimiento de una terminal de computadora con un enlace satelital sincrónico entre un país europeo y un país en el Caribe, en este caso se utilizaba el satélite Ruso Intersputnik. Basado en este acuerdo se logra traer a La Habana la tecnología necesaria y, con el ingenio de jóvenes cubanos, se logra establecer la primera conexión a una velocidad de 1200 bps. El suceso fue noticia en el mundo. Había comenzado, para los que eran

protagonistas, la “Época del Teleacceso” y con él los primeros cursos impartidos por especialistas cubanos a sus homólogos de otras instituciones.

En el verano de 1983 se decide ampliar el experimento, ya con mucha más experiencia, y se establece en el IDICT en La Habana una extensión de la red rusa X.25 y se aumenta la velocidad de conexión a 2400 bps. En 1984 se conecta por primera vez en La Habana un PAD (conmutador de paquete) X.25 con 4 puertas asincrónicas y modems de 4800 bps. Hasta el momento ya se contaban en cientos los especialistas formados en los cursos de Teleacceso, donde se les enseñaban técnicas de transmisión de datos y técnicas de recuperación de información. En el año 1985 se decide por parte del gobierno ampliar la tecnología instalada y se realizan dos inversiones importantes, la primera, aumentar la velocidad de transmisión a 9600 bps y la segunda fue la adquisición de una minicomputadora en Noruega comprada con el apoyo de la URSS, modelo NORD DATA (NORD 100) con capacidad para conectar hasta 80 terminales remotas ya que la misma era acompañada con un multiplexor frontal. Comienza la “Red de Teleacceso”.

Esta década se caracterizó por un alto espíritu innovador y colaborativo entre las instituciones que llevaban o desarrollaban estos temas en el país. Las instituciones desarrolladoras de tecnologías de Red permitían que sus adelantos fuesen probados en los lugares de mayor tráfico, se probaron equipos propietarios también y entonces se comenzaron a armar las primeras redes WAN en el país basadas en el protocolo X.25. A finales de la década del 80, las instituciones del país eran capaces de producir equipos de diferentes capacidades basados en la conmutación de paquetes, eran Nodos y PAD capaces de trabajar en condiciones cubanas y con un alto índice de confiabilidad, entonces ya se hablaba de hacer redes nacionales.

Por las revistas y artículos que llegaban se tenía la oportunidad de acceder, a ellas, se comienza a conocer de algunos servicios asociados a Internet que sin duda marcaron el camino hacia nuevas metas. A finales de la década del 80 ya se conocía y se utilizaba el correo electrónico. A través de las conexiones X.25 con Moscú, se logra ampliar el alcance de la conexión utilizando una salida a Europa vía



Austria (canal Radio Austria) y de esta manera se accedía a las Bases de Datos y otros servicios de valor agregado de países de Europa como por ejemplo; de Suiza, Francia y España, también a algunas bases de datos y servicios en Estados Unidos. En 1987, durante una visita a Nicaragua, se tuvo la oportunidad de visitar el nodo NACARAO de APC (Asociación para Las Comunicaciones Progresistas) y conversar con los administradores de ese nodo. Un tiempo después se entra en contacto con Carlos Alfonso de IBASE, Brasil, del cual se tuvo todo el apoyo.

El primer contacto directo con la comunidad Internet en La Habana se produce en 1989 cuando visitan el país dos especialistas de alto nivel técnico de la Red PEACENET de APC, red no gubernamental y con sede en San Francisco, estado de California en Estados Unidos. Se habló de incorporar a Cuba a esa red, bajo el sistema operativo Unix, con TCP/IP, basado en los RFC, con correo-e, usenet, list server, redes uucp y de storage and forward . Esta visita se repitió en 1990 y ya el equipo técnico estaba más preparado, se trabajaba con UNIX y se desarrollaban aplicaciones basadas en el protocolo TCP/IP.

En el mes de septiembre de 1991, se realiza un trabajo cooperado con el recién constituido Joven Club de Computación y se pone en marcha el segundo nodo UUCP del país, dando nacimiento a la Red TinoRed. Muy pronto esta red se convierte en una de las más fuertes con un gran número de usuarios y de servicios muy innovadores. TinoRed establece también una conexión propia UUCP con Canadá y ya Cuba contaba entonces con dos conexiones UUCP internacionales para evacuar el creciente tráfico de mensajería de correo electrónico generado por un número creciente también de usuarios conectados a las distintas redes UUCP que se expandían por todo el país.

En este mismo año de 1991, pero en el mes de octubre, Cuba participa por primera vez en un evento de Internet, invitada por el PNUD, y que contó con los principales actores de América Latina y el Caribe, incluyendo a Estados Unidos y Canadá. Este evento celebrado en Río de Janeiro, Brasil, se denominó “Primer Taller de Redes de América Latina y el Caribe”, y estuvo auspiciado por la National Science Foundation

(NSF), la OEA, UNESCO, Unión Latina y MCI, entre otros. Los participantes principales eran redes académicas Latinoamérica, algunas con más experiencias como la chilena y la argentina y otras con apenas o ninguna como la venezolana, la peruana, la dominicana entre otras tantas. Para mucho de los participantes se considera que este evento abrió el camino a la colaboración latinoamericana y a una organización denominada "Foro Permanente de Redes de AL&C" que sirvió para apoyar los distintos desarrollos en los países, todo lo contrario a lo que esperaban los organizadores de ese primer evento. De esta manera, Cuba fue considerada pionera en la región en el desarrollo y aplicación de las técnicas de Internet, integrándose a los grupos de trabajo y desarrollo que se iban conformando.

Es en este año también cuando Cuba por primera vez registra un dominio, en este caso se registra el dominio (.CU ) a favor de TinoRed e inmediatamente es delegado al nodo Web de APC en Canadá para que pudiera de esta manera dar servicio de enrutamiento a los mensajes provenientes de Cuba. Ya se había iniciado el camino a la conexión plena a la Internet. El año 1992 comienza mostrando un crecimiento sorprendente, ya habían aparecido y se desarrollaban con gran fuerza las redes UUCP del CIGB (Centro de Ingeniería Genética y Biotecnología), la Red de INFOMED del Ministerio de Salud Pública (MINSAP), que hoy es una de las redes insignias del país, y otras muchas que hace imposible nombrarlas a todas. Ellas aportan un caudal inmenso de jóvenes talentosos preocupados por el desarrollo de las redes de computadoras.

Hay que decir también, que a pesar de estar el país comenzando una etapa dura de crisis, producto del derrumbamiento del campo socialista, en ningún momento se pararon los desarrollos que venían realizándose en las dos líneas que ya estaban definidas: la de la transmisión de datos por conmutación de paquetes o X.25, con proyectos proas de redes nacionales como RENACYT en el CITMA y la Red del Turismo por el SIME, y el de las redes UUCP y los servicios de Internet. Es en este año también que la empresa Telefónica Cubana, INTERTEL S.A., inicia los trabajos de implementación de una red Wan con nodos x.25 en Ciudad de La Habana con conexión internacional a las grandes redes mundiales con protocolo X.75. Está red,

que se nombró CubaNet, inició su explotación en julio de 1993 con conexiones x.75 a Estados Unidos y Canadá. Con este resultado, se elimina el canal x.25 que hasta ese entonces mantenía el IDICT con Moscú pasando a operar una conexión con la moderna Red CubaNet, que se mantuvo hasta agosto del año 1996, cuando Cuba ingresa a Internet de manera dedicada.

Otro resultado importante para el auge de la nueva red que se iba conformando vino aparejado con la creación de la Sociedad Internet en Estados Unidos donde de manera inmediata Cuba comienza a participar apoyando los Congresos INET y sus talleres con profesores y estudiantes, cada año se formaban nuevos especialistas (en números reducidos) que se multiplicaban una vez que transmitían sus experiencias y lo aprendido en esos cursos.

En abril de 1994, pleno periodo especial, se puede confirmar que el tráfico de Cuba para los destinos en el extranjero solo viajaba a través de los nodos de la red APC y los nodos de las Naciones Unidas lo que provocaba todo tipo de contratiempo, a veces inexplicables para muchos. Lo anterior era el resultado de una política de la NSF denominada "Route Filtering" donde obligaba a que se filtrase el tráfico de más de 15 países entre los que se encontraba el nuestro. Todo esto hacia imposible que Cuba pudiera conectarse a Internet de manera directa y plena a un proveedor internacional. No es hasta unos meses después de que se aprueba la Ley Torricelli por el gobierno de Estados Unidos en que Cuba es borrada de esa lista por razones obvias.

En diciembre de este mismo año 1994, desde la Universidad de la Republica del Uruguay en Montevideo, y con el apoyo de amigos uruguayos, Cuba realiza dos acciones transcendentales, la primera fue solicitar el registro de una clase B de direcciones IP (una clase B permite conectar algo más de 65 mil computadoras con direcciones reales) a favor de CENIAI, después de varios intercambio con INTERNIC (entidad registradora en Estados Unidos). Un mes después de haberse hecho la solicitud, el 12 de enero de 1995 Cuba recibe la notificación de otorgamiento de la clase B (169.158.0.0), algo que no todos los países pueden mostrar. La segunda

acción fue dejar funcionando, en los servidores de la Universidad de la República del país mencionado, un servicio GOPHER en Internet sobre Cuba con información cubana y actualizada por los propios cubanos. Se debe recordar que hasta ese momento, toda la información sobre nuestro país que existía y se generaba en la Red no mostraba la realidad cubana pues la misma salía de servidores conectados a la red en Estados Unidos y Europa donde, por lo regular, la información que se exponía era contraria a la Revolución.

Algo similar ocurría con el servicio WWW, por primera vez en este año apareció una WEB cubana en la red. Esta acción fue materializada por INFOMED y CUBAWEB quienes crean el [www.cubaweb.cu](http://www.cubaweb.cu) alojado en Canadá con información totalmente administrada por instituciones cubanas mostrando al mundo nuestra realidad. A nuestro criterio de la autora y hasta el presente, este sitio, convertido luego en Portal, ha sido el más innovador de la Internet cubana.

Paralelamente y en el año 1993, el Ministerio de Comunicaciones conformó una comisión de trabajo con vistas a ir creando las condiciones necesarias para que en el momento que se decidiera conectar el país a Internet se hiciese más organizado y que fuera menos vulnerables a los ataques de la redes. En esta comisión, donde participaban especialistas de varios ministerios, se comenzaron a fomentar las bases de la Internet cubana. Esta comisión en 1995 es reestructurada al considerar el Gobierno que es necesaria la incorporación plena de Cuba a la Internet. Entonces se crea una Comisión Ministerial presidida por el ministro del SIME e integrada además por los ministros de CITMA, Justicia, MININT, MINFAR entre otros, y a los que se les dio la responsabilidad de organizar y legislar la política con que Cuba se conectaría a Internet y cómo iba a regularse la incorporación de los distintos organismos de la Administración Central del Estado, las Universidades, y el resto de las instituciones nacionales y extranjeras. Como resultado de esta comisión se elaboró un Decreto y se emitieron varias resoluciones que ordenaban en su conjunto la conexión de las instituciones cubanas a la Internet.

### **1.2.1 CUBA CONECTADA A LA INTERNET**

El 22 de agosto de 1996, después de largas negociaciones, Cuba queda conectada a la Internet con el proveedor internacional SPRINT CORP, compañía norteamericana, por un canal satelital a 64k pero todavía quedaban varias acciones que acometer para iniciar su plena explotación. En primer lugar, fue necesario hacer el traslado del dominio (.CU) que estaba a favor de TinoRed y ponerlo a nombre de CENIAI, entidad encargada de proveer los servicios en la isla. Finalizado este trabajo en el mes de septiembre, se pasó de manera más rápido a realizar otros registros que permitieron que en el mes de octubre de 1996 quedara inaugurado el primer servicio de Internet de Cuba desde su sede en el Capitolio Habanero. Largos días de desvelos y preocupaciones, de estudios y aprendizajes, de alegrías y penas habían quedado atrás pero la persistencia y la tenacidad de las ideas una vez más habían triunfado.

Otro factor muy importante en el desarrollo de la redes cubanas y el cumplimiento de los objetivos y metas propuestas por el Estado fue la creación de la Empresa de Telecomunicaciones de Cuba (ETECSA) en el año 1994 la cual, dos años después de creada logra detener el deterioro de nuestra infraestructura de telecomunicaciones en el país y emprende la creación de un backbone nacional capaz de soportar todos los desarrollos del país en materia de redes e informática. Sin esa determinación, sin duda, no se podrían mostrar los aún modestos adelantos que ya hoy evidencian nuestras redes, instituciones y sociedad en materia de conectividad. Esta acción y la decisión de crear el Ministerio de la Informática y las Comunicaciones en febrero de 2000 marcan la pauta para el desarrollo y aplicación plena de una sociedad informatizada.

En la inauguración del Congreso Internacional INFORMATICA 2000 se apuntaba:

En Cuba estamos trabajando para impulsar la Informatización de forma consciente y ordenada, aprovechando sus extraordinarios beneficios y previendo sus efectos negativos y nos señalaba con claridad el camino que nos falta por

recorrer, hay que trabajar para que toda nueva tecnología se ponga en función de los mejores valores del ser humano, contribuya a la formación de las nuevas generaciones y al desarrollo de una sociedad justa y solidaria. El fenómeno INTERNET, nos lleva a reflexionar muy seriamente en como inculcar, principalmente en los jóvenes, una actitud responsable en el manejo de esta poderosa herramienta, las nuevas metas están planteadas, nos corresponde ahora a todos hacerla realidad.

### **1.2.2 Evolución de las redes en el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (MTSS)**

En el MTSS se ha transitado como en otros organismos de la administración central del estado, por etapas similares en el desarrollo de la computación y redes informáticas. Entre el año 1986 y 1996, se instalaron terminales tontas de caracteres en todas las Direcciones del MTSS, las cuales se enlazaban con la computadora central modelo EC-1036 adquirida en la URSS, de gran porte, capacidad y de multitarea, permitiendo en ese entonces el desarrollo y explotación de áreas aplicaciones informáticas propias de la seguridad social, nóminas de salarios, inventarios, distribución y asignación de graduados universitarios, banco de datos estadísticos, sistemas de bases de datos, etc.

Otra experiencia de redes se tiene con la instalación de monitores tontos de la mainframe, en la agencia bancaria, ubicada en la calle Infanta y Manglar, para la consulta en tiempo real a la base de datos de la seguridad social, ubicada en el Centro de Cálculo del MTSS en la calle 23 y P. Surge la primera RED local de microcomputadoras enlazadas en serie con cable coaxial de 58 ohmios, basada en el protocolo de comunicación del sistema operativo de redes NOVELL. Esta red sustituyó a la mini computadora especializada de captura y filtrado de datos de la marca ROBOTRON (fabricada en la extinta Republica Democrática Alemana).

En el año 1996 y 1997 se adquieren microcomputadoras personales atendiendo a la obsolescencia del equipamiento instalado (Mainframe EC-1036), la carencia de insumos y piezas de repuestos, debido al derrumbe del campo socialista, suministradores de estas, surge la necesidad de reformular el sistema de Seguridad Social, se realiza una migración del sistema informático de Seguridad Social de Mainframe a microcomputadoras, con la colaboración del IMSS (México). En este año se implanta un nuevo sistema informático de Seguridad Social Cliente-Servidor, con colaboración del IMSS (Instituto mexicano de Seguridad Social), para la red local de la sede central exclusivamente, diseñado para agilizar el tiempo de respuesta, empleando un extenso modelo de datos.

Del 2001 al 2003 convive la red del MTSS y del INASS en una sola red, surge la necesidad de separarlas físicamente por tener objetivos, funciones, seguridad y confidencialidad de los datos y responder a organizaciones diferentes al crearse el INASS en el 2001, el cual administra un tramo de la red en un sub-dominio del MTSS. Se comparte con este el acceso a la Internet, el Sistema Automatizado del Control del pensionado (SACPEN) y el Sistema Automatizado de Control Provincial (SACPROV), tributando datos al nivel superior de la estructura para su actualización de la base de datos del nivel central y regresan confirmados utilizando el correo electrónico. Entre 2004 y 2006, se proyecta dotar al INASS de líneas de computación dedicadas para atender los enlaces conmutados o discados inicialmente de todas sus Filiales Provinciales y Municipales, se diseña la Aplicación WEB para la consulta a la base de datos de pensionados, accesible desde cualquier enlace discado en el ámbito del INASS.

### **1.3 La Intranet en el Instituto Nacional de seguridad social (INASS).**

La Intranet en el INASS es una vía de facilitación para la búsqueda de información. Es un recurso que permite explotar la comunicación a distancia, descentralizar la información en algunas áreas de trabajo y también evitar el excesivo flujo de documentos impresos. Además, la red interna tiene una función educativa, cultural, social, de influencia o impacto sobre sus especialistas, o sea, que no se limita a

satisfacer solicitudes, sino que además, incide proactivamente en la búsqueda de información para su labor. Por todo esto, se puede afirmar que la Intranet es una de las vías fundamentales por las que puede accederse a la información más actualizada en un centro determinado.

La Intranet del INASS se pueden encontrar varios sitios, donde se hace mención de algunos de ellos, para explicar de forma detalla el sitio Consulta Web pensionado que es el interés de este trabajo.

- <http://www.inass.cu>: Portal del INASS brinda una reseña de la institución con su misión, visión, objetivos y estrategias de trabajos, se encuentran en formato digital decretos, resoluciones, leyes en materia de seguridad social.
- <http://www.inass.cu/actuario>: a través de este sitio los usuarios cambian y actualizan su ID y contraseña cada 90 días para poder acceder a la Intranet.
- <http://www.inass.cu/contolequipamiento>: se encuentran registrados todos los expedientes de los equipos de cómputos de las Filiales del país, además se reportan las incidencias, roturas, cambios de componentes, etc.
- <http://www.cubasi.cu> : se puede acceder directamente para consultar las principales noticias, tiempo, deporte de nuestro país.

El sitio Consulta Web Pensionado tiene la siguiente dirección:

<http://www.inass.cu/consultawebpensionado> este sistema permite visualizar toda la información de una Pensión por Edad e Invalidez y Pensión por Muerte Activa o Pasiva, que se encuentra vigente o en baja, sin tener delante la hoja de resumen. Se puede acceder a través del Número de Control Bancario, Número de Identidad o por Nombre y Apellidos, y dentro de ello definiendo el Tipo de Pensión Edad-Invalidez, Muerte ó Baja, también se puede conocer la información de una Pensión CPA NO CHEQUERA que ha sido resuelta pero su pago es a través de la Cooperativa hasta tanto tenga el derecho a pasar a la Seguridad Social.

De una Pensión por Edad o Invalidez vigente o en baja se pueden accionar las plecas correspondientes y visualizar la información referida a:



- Datos generales: Nombre y apellidos de forma detallada del jubilado y otros datos muy específicos que lo caracterizan (agencia, centro de distribución, mes de renovación, fecha de alta, sector, No de resolución, forma pago, categoría, No de expediente, edad)
- Datos laborales: contiene el No de control bancario, nombre y apellidos, código del organismo, nombre del organismo, categoría, ocupación, último salario, código REEUP, cargo, dirección centro de trabajo que ocupaba.
- Cupones prescritos: son los últimos 6 cupones dejado de cobrar en la conciliación detallado por mes, importe, estado del cupón (pendiente ó cobrado).
- La tarjeta magnética si está en el cajero: son los pensionados que su medio de pago es electrónico uso de las TIC
- Conciliación; que no es más que la imagen de la última chequera emitida y los últimos 7 cupones de la anterior, marcando su estado, si ha sido cobrado, si está pendiente, si está anulado, si está en baja, etc.
- Movimientos anteriores: todos los movimientos que ha tenido el cobro, excepto enmiendas de nombres o de número de identidad.
- Improcedentes de la conciliación:
- Enmiendas de nombres y/o número de identidad efectuadas (guarda historial). Subsanaciones de errores en el nombre y los apellidos, No de carnet identidad.
- Nómina: todos los pagos efectuados a través de la nómina del cajero.
- Pagos provisionales efectuados: Datos de los pagos provisionales del mes de conciliación, modelo que sustituye la pérdida del cupón de la chequera se cobra solamente en los bancos de cada municipio al que pertenece el jubilado.
- Datos de la base de cálculo: importe utilizados para determinar la pensión.
- Salarios anuales presentados: contiene los últimos 15 salarios presentados por el trabajador, y los 5 mejores salarios tomados para el cálculo los visualiza seleccionados.
- Períodos de tiempos de servicios presentados: historial de tiempo de servicio

desde el inicio hasta terminación, incluye tipo de periodo ya sea testifical, documental o después del 80

- Bono especial: informa los incrementos especiales efectuados al pensionado.
- Cancelación de chequeras: información que se produce para cancelar generalmente una renovación que tuvo un movimiento posterior o cuando tuvo un cambio de agencia y es necesario remitir la chequera a otro lugar.
- Solicitud de reintegros: se encuentran los efectuados al banco y la información de lo reintegrado informado por el banco.
- Cheque: contabilización de los cheques emitidos.

De un cobro de pensión por muerte usted se puede accionar las plecas correspondientes y visualizar referido a:

- Datos generales del cobro: Datos del causante: Nombres y apellidos de forma detallada del causante, datos relacionados con la ocupación, escolaridad y raza de las pensiones por edad e invalidez, titulares y de los causantes de muerte activa.
- Cupones preescritos: son los últimos 6 cupones dejado de cobrar en la conciliación detallado por mes, importe, estado del cupón(pendiente ó cobrado).
- La tarjeta magnética: son los pensionados que su medio de pago es electrónico uso de las TIC.
- Base activa: parte de los datos que sirvieron de base para el cálculo del importe de la pensión básica activa.
- Datos iniciales del alta: datos propiamente del alta porque después pueden ser modificados como son importe pensión básica activa ó pasiva, cantidad de beneficiario, cantidad de chequeras y porciento aplicado.
- Conciliación: es la imagen de la última chequera emitida y los últimos 7 cupones de la anterior, marcando su estado, si ha sido cobrado, si está pendiente, si está anulado, si está en baja, etc.
- Movimientos anteriores: todos los movimientos que ha tenido el cobro, excepto enmiendas de nombres o de número de identidad.

- Improcedentes de la conciliación:
- Enmiendas de nombres y/o número de identidad efectuadas (guarda historial): Subsanaciones de errores en el nombre y los apellidos, No. de carné identidad.
- Nómina: todos los pagos efectuados a través de la nómina del cajero.
- Proyección: cambios de cuantía proyectados producto de extinciones de beneficiarios del expedientes.
- Pensión provisional: datos de la pensión provisional del fallecido
- Beneficiarios: datos de los beneficiarios del cobro.
- Datos de la base de cálculo: importe utilizados para determinar la pensión.
- Salarios anuales presentados: contiene los últimos 15 salarios presentados por el trabajador, y los 5 mejores salarios tomados para el cálculo los visualiza seleccionados.
- Períodos de tiempos de servicios presentados: historial de tiempo de servicio desde el inicio hasta terminación, incluye tipo de periodo ya sea testifical, documental o después del 80
- Bono especial: informa los incrementos especiales efectuados al pensionado.
- Cancelación de chequeras: información que se produce para cancelar generalmente una renovación que tuvo un movimiento posterior o cuando tuvo un cambio de agencia y es necesario remitir la chequera a otro lugar.
- Solicitud de reintegros: se encuentran los efectuados al banco y la información de lo reintegrado informado por el banco.
- Cheque: contabilización de los cheques emitidos.
- Ley 1258: información referida a las pensiones amparadas por la Ley 1258 (sector 22).

A partir de los fundamentos teóricos, históricos y los enfoques y limitaciones de la Internet, Intranet y los sitios Web del INASS, se puede expresar que:

El siglo XXI comienza con una forma de comunicación que ya es imprescindible y deviene práctica común en la vida cotidiana. Internet ha revolucionado la forma

de brindar y obtener información de una manera rápida y precisa, donde las páginas y los sitios Web son imprescindibles. Internet ha entrado en nuestros hogares, escuelas, oficinas y es quizás uno de los recursos más utilizados por todos en la búsqueda de información, no hay límite de edad ni profesión específica para ser un navegante, pues el acceso a esta modalidad es casi un hecho cotidiano en nuestras vidas.

Nuestro país enfrenta el reto de informatizar su sociedad con vista a integrarse plenamente a la infraestructura global de la información, así como hacer uso óptimo de las nuevas tecnologías, el avances de las redes y sus potencialidades para las transmisiones datos, uso de Bases de datos en líneas y gran desarrollo de sitios Web han facilitado lograr incrementos sustanciales en la productividad y el mejoramiento de la calidad y la eficiencia en toda la actividad tanto industrial como de servicios.

La informatización en la gestión y administración de la seguridad social, ha transitado por un proceso largo y en constante desarrollo, en busca, siempre, de alcanzar el objetivo de brindar el mejor servicio a los jubilados y pensionados y, lograr agilizar los procesos administrativos. En la actualidad el avance de la informática y las comunicaciones, y el cambio de concepción, el alcance y contenido de la seguridad social cubana, permite que la Consulta Web Pensionado facilite los servicios en las Filiales del país y que esté soportada por lo más avanzado de las técnicas de informáticas y de las transmisiones de datos, para elevar la eficiencia y efectividad de los procedimientos administrativos existentes.

## **Capítulo II Apreciaciones sobre el diseño metodológico en el proceso de investigación, Análisis de sus resultados y propuesta de plan de acción.**

Hernández, Sampier (2004) en su libro de Metodología de la Investigación acerca de una forma fácil, a la comprensión del diseño metodológico en el trabajo investigativo, donde se debe seguir el orden de los pasos planteados para poder

alcanzar los objetivos trazados para la realización de una investigación y, está debe de cumplir dos propósitos fundamentales: producir conocimientos y teorías (investigación básica) y resolver problemas prácticos (investigación aplicada). Gracias a la unión de estos dos tipos de investigación la humanidad ha evolucionado, además es una excelente herramienta para conocer lo que nos rodea y su carácter es universal.

## **2.1 Diseño Metodológico: Interpretación en el proceso de investigación.**

Se realiza una investigación que comienza como exploratoria ya que la misma es la que permite ampliar el grado de familiaridad del fenómeno que es relativamente desconocido, mediante está se obtiene información para poder llevar a cabo una investigación más completa sobre el contexto particular de la vida real, investiga los problemas del comportamiento humano en la vida profesional en determinada área. Y termina siendo explicativa ya que de hecho nos proporcionan un sentido de entendimiento al que hacemos referencia a través de un diagnóstico para identificar la efectividad de la Consulta Web Pensionado y determinar el acceso que tienen los trabajadores a la Intranet y la utilización de las Tecnologías de la Informática y las Comunicaciones. El diseño es no experimental transeccional o transversal ya que a través de él se recolectaron los datos para la investigación en un sólo momento, en un tiempo único, mediante el mismo describimos variables, y analizamos sus incidencias e interrelación en un momento dado. Es como tomar una fotografía de algo que está sucediendo.

Para determinar el enfoque de la investigación se han considerado criterios de diferentes autores sobre las tendencias en la aplicación de los paradigmas cualitativo y cuantitativo (Rodríguez, 2004; Alonso y Saladrigas-, 2002; Setién, 2005). Según el propósito de la investigación, cuyos resultados presenta la autora, se combinaron ambos paradigmas en el estudio que pertenece a la línea de investigación aplicada, en la que se emplea el enfoque cuantitativo en este caso – para la determinación y análisis de las frecuencias en las habilidades para el uso del

sitio Consulta Web Pensionado que se obtienen desde un enfoque cualitativo, mediante la interacción con las personas que laboran haciendo uso del sitio y funcionarios que dirigen este trabajo para conocer opiniones referidas al desempeño en esta función.

El estudio se hace en el INASS Filial Sancti Spíritus, durante el primer trimestre del 2012, período que se considera para poder trabajar con los resultados de un diagnóstico de actualidad.

## **2.2 Procedimiento para la selección de la muestra y caracterización de esta:**

La investigación propone un muestreo teórico general de selección intencional y razonada que responde a los objetivos de la investigación, donde los participantes exponen su visión sobre la gestión y el acceso Consulta Web Pensionado y otros temas referidos a la Intranet. Se tomó como principio de organización que las encuestas y las entrevistas tuvieran lugar siempre en momentos en los cuales no se afecten las actividades laborales. En las entrevistas se trató de propiciar las condiciones que permitan, un ambiente distendido de cooperación y confianza que impulsara la participación activa de los entrevistados.

La selección de los encuestados se analiza bajo un criterio puramente cuantitativo, se toma como muestra 28 trabajadores, de ellos 25 técnicos de las diferentes áreas y 3 directivos, predominando el sexo femenino que representa el 77% del total. El nivel de escolaridad promedio es el medio superior, aunque en estos momentos se encuentran cursando estudios de nivel superior 6 trabajadores vinculados a las áreas claves de la entidad. Es un colectivo laboral bastante estable, donde solo el 14% tiene menos de 5 años de permanencia en el centro, el 74% entre 5 y 10 años y el 12% lleva más de 10 años en el sistema, lo que demuestra la vasta experiencia laboral que poseen. En la elección del horario de la encuesta se tuvo en cuenta que se propiciará el tiempo necesario para la misma, y que no existieran interferencias durante su realización.

La encuesta presenta diferentes interrogantes que se realizan a los técnicos con el objetivo de mejorar el acceso a la Consulta Web Pensionado (Anexo I). Además se evalúa el conocimiento sobre el uso y la aplicación de las TIC, se explica en términos generales las características de la investigación y las técnicas a utilizar que requieren de la cooperación de los técnicos para la obtención de la información necesaria.

En el presente estudio no se concibe la entrevista como una opción solo para la recogida de información, sino que se intenta provocar reflexiones en el transcurso del dialogo que conduzca a conocer las posiciones personales de los entrevistados. Se decide la entrevista para este grupo social por las ventajas que posee, como son que aunque involucra a un menor número de personas, la oportunidad de personalización es más amplia y la proporción de respuesta es buena, se decide entrevistar algunos especialistas que aunque no constituyen parte de la población en estudio, es criterio del investigador que su opinión y puntos de vista pudieran aportar información de interés a la investigación. Para ello se siguió un muestreo intencional no probabilístico. Este tipo de muestreo se caracteriza por un esfuerzo deliberado de obtener muestras "representativas" mediante la inclusión en la muestra de grupos supuestamente típicos.

### **Métodos de investigación utilizados:**

En la ejecución de la investigación se utilizaron métodos tanto del nivel teórico, del empírico, como del nivel matemático y/o estadístico.

### **Métodos del nivel teórico**

***Histórico-lógico:*** El método sirvió para estudiar el fenómeno en su devenir histórico, pues a través de diferentes fuentes de información, se investiga la

evolución, los antecedentes y la marcha progresiva de las teorías fundamentales sobre las cuales se realiza la investigación lo que garantiza la secuencia lógica.

***Analítico-sintético:*** Se realizó un análisis de las ideas derivadas de este estudio y se sintetizan los elementos que resultaron útiles para la elaboración de un diseño de un plan de acción para elevar el conocimiento de los trabajadores del INASS.

***Inductivo-deductivo:*** La deducción permitió, en unión de los anteriores métodos teóricos, determinar el problema científico para ejecutar el trabajo, y deducir los resultados; así como el razonamiento de lo general a lo particular.

### **Métodos del nivel empírico, procedimientos y técnicas**

**La observación indirecta o no participante:** Se utilizó por el investigador para realiza la observación desde fuera, y no formar parte del grupo investigado.

***Análisis de documentos:*** Fue utilizado para explorar en las fuentes de conocimiento toda la información que existe sobre el objeto de estudio, con el propósito de analizar la metodología sugerida y lograr una mayor efectividad en el dominio de los componentes del contenido.

***La encuesta:*** Se realizó con el objetivo de obtener información de utilidad mediante preguntas que se formularon a las personas investigadas, obteniéndose respuestas que reflejaron los conocimientos, opiniones, intereses, necesidades, actitudes o intenciones de un grupo de individuos y no de sujetos aislados.

**La entrevista:** Se realizó con el objetivo de obtener información y provocar reflexiones en el transcurso del dialogo.



### **Métodos de nivel matemático y/o estadístico:**

**Cálculo porcentual:** Se utilizó para procesar cuantitativamente la información y medir la confiabilidad y validez de los instrumentos aplicados.

### **2.3 Presentación y análisis de los resultados**

Resultados de las encuestas:

Se realizó una encuesta a 25 trabajadores que atienden las diferentes áreas en el INASS Filial Sancti Spiritus, al realizar un análisis detallado de la encuesta aplicada a los técnicos que prestan directamente servicio con el Sitio de la Consulta Web Pensionado, en la pregunta 1 se evalúa la localización de la información en el sitio por campos, la segunda interrogante indaga sobre los tipos de movimientos que puede tener un pensionado o jubilado en la base de dato como poder identificarlos en la misma, las preguntas tres y cuatro se indaga como saber localizar los años laborales y los salarios, además los datos generales del pensionado, en la cinco se identifica los campos que tienen relación con la conciliación del pago de los jubilados, las interrogantes 6 y 7 van encaminada a conocer el campo que consulta con mayor frecuencia y la frecuencia de consulta del sitio Consulta Web Pensionado, en la pregunta ocho se define si la consulta brinda todo lo deseado para un servicio rápido.

**Tabla 1.** Localiza la información en el sitio Consulta Web Pensionado por campos.

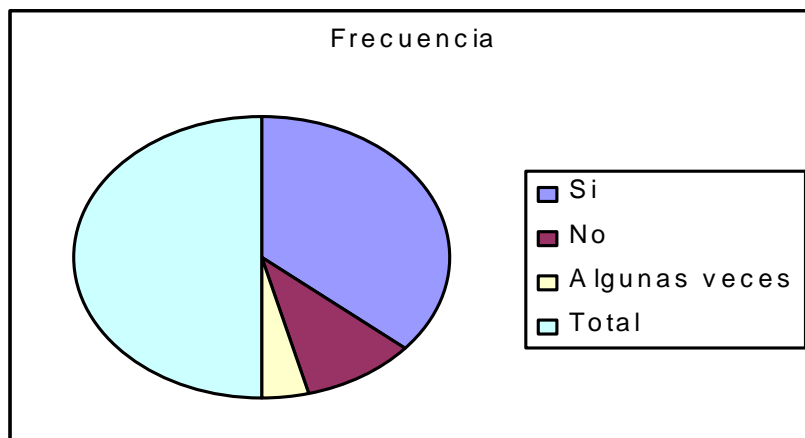
<b>Respuestas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Si	18	72
No	5	20
Algunas veces	2	8
Total	25	100

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de la encuesta

Como se observa en la tabla 1 en cuanto a la primera pregunta de la encuesta, le resulta fácil localizar la información del pensionado por campos, se observa que el

72% de los encuestados respondió que si resulta fácil localizar este tipo de información y el otro 20% que no y solo en ocasiones respondieron 8 %.

El gráfico circular siguiente muestra como el 72% de los encuestados le resulta fácil localizar la información.



**En la tabla 2.** Resulta fácil localizar los datos generales del pensionado o jubilado en la base dato, de que forma

Respuestas	Frecuencia		%
Si	18		72
No	-		
Algunas veces	7		28
Cuales	Control bancario	25	100
	Carnet identidad	25	100
	Nombre	20	80
	Apellido	15	60
	Otras opciones	20	80
Total	25		100

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de la encuesta.

Como se observa en la tabla 2 la información de los datos generales es localizada con facilidad por 18 técnicos que representa el 72%, se observa que el 100 % no tiene dificultad para localizar al menos por una vía la información y el otro 28 % que algunas veces confrontan dificultad. Cuando se preguntó que por qué campos era más fácil localizar la información, el 100 % coincidieron que por control bancario y

carné identidad, y un 80 % por nombre y en el caso de la consulta por apellido es donde existe una mayor dificultad que solo un 60 % puede acceder, en otras opciones que puede localizar solo un 80 % esta capacitado para realizar este tipo de búsqueda. Por lo que se indica que se debe crear un mecanismo para estas opciones para que los especialistas puedan acceder la información con rapidez.

**En la tabla 3** identifica los movimientos que pueden tener un pensionado o jubilado en la base de datos respecto a diferentes figuras que le da un estado en la base de datos.

<b>Respuestas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Reexpedición	25	100
CI	-	100
Duplicados	25	100
Modificativas	25	100
Baja	25	100
Salario	-	
Total	25	100

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de la encuesta.

Como se observa en la tabla 3 los movimientos son identificados sin ningún grado de dificultad por el 100 % de los encuestados.

**En la tabla No. 4** se identifican las opciones que tienen que ver con la conciliación de del cobro de los pensionados y jubilados.

<b>Respuestas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Teléfono	-	-
Meses cobrados	25	100
Agencia	20	80
Dirección particular	-	-
Fecha de cobro	25	100
Total	25	100

Como indica la tabla 4 el 100 % de los encuestados no marcaron la pleca de teléfono y dirección particular ya que estas no pertenecían a la conciliación, también

coincidieron un 100 % al identificar meses cobrados y fecha de cobro, no siendo así con la agencia que solo un 20 % identificó que esta se encontraba en la conciliación.

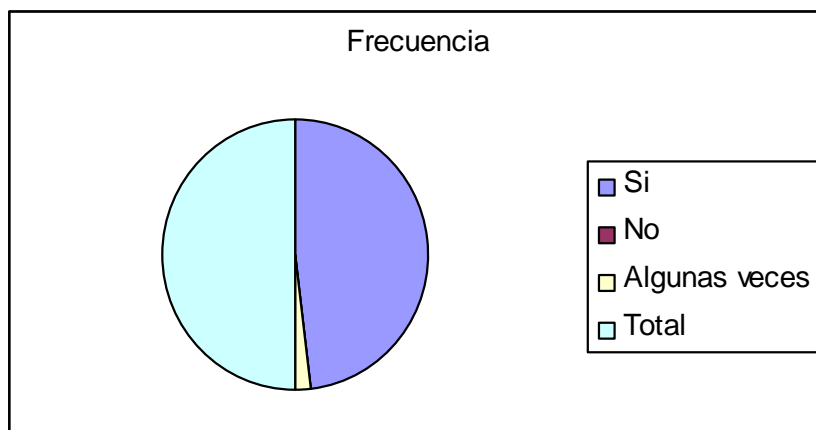
**En la tabla No. 5** con qué frecuencia visita el sitio Consulta Web Pensionado

Respuestas	Frecuencia	%
Si	24	96
No	-	
Algunas veces	1	4
Total	25	100

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de la encuesta

Como se observa en la tabla 5 el 96 % visita el sitio con frecuencia para dar respuesta a un servicio y solo un 4 % lo visita algunas veces para dar solución.

El gráfico muestra la frecuencia con que visita el sitio Consulta Web pensionado para brindar un servicio.



**En la Tabla No. 6** la Consulta Web Pensionado le brinda toda la información para un servicio

<b>Respuestas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Siempre	23	92
Algunas veces	2	8
Nunca	-	
Total	25	100

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de la encuesta

En la tabla 6 demuestra que el 92 % siempre visita el sitio Consulta Web Pensionado para dar una respuesta en un servicio a un jubilado o pensionado, solo un 8 % consulta el sitio algunas veces para una respuesta.

### **Resultados de las entrevistas**

Se realizaron manera intencionada 3 entrevistas a los funcionarios, se confeccionó un prototipo de entrevista para poder analizar los puntos de vista sobre el sitio Consulta Web Pensionado (Anexo 2)

Todos coincidieron que la Consulta Web Pensionado en una herramienta necesaria para brindar un servicio de excelencia al jubilado y pensionado ya que en el se encuentra todos los datos de cada uno de ellos, desde que son incorporados a la Seguridad Social del país, con un historial organizado por fechas.

Hubo también coincidencia entre los entrevistados en las principales deficiencias que presentan nuestros técnicos para la búsqueda en la Consulta Web Pensionado como son las búsquedas por campos que no sean los de Control bancario y carné identidad, también cuando combinan con comodines para la búsqueda le resulta difícil para poder llegar a la respuesta para brindar un servicio.

Existe coincidencia en la valoración acerca de la Intranet del INASS donde refieren que siempre se encuentra actualizada y disponible las 24 horas, ya que también hay instituciones externas que la nutren con informaciones como los bancos, correo,

presentas muy pocas fallas en los servicios y sobre todo en el horario de atención a los jubilados y pensionados.

Por otro lado hay adecuado nivel de consenso determinado por las acciones que deben emprender los técnicos para elevar el acceso a la Intranet y brindar un servicio de excelencia

### **Resultado de la observación**

En la observación realizada a los técnicos que operan la Intranet del INASS de la Filial Sancti Spíritus se detectó que los mismos deben elevar el nivel de informatización para poder operar las PCs de sus áreas de trabajo y así poder acceder a todas las bondades que da el trabajo con la red interna en la Filial, existen dificultades en acceder a la consulta para dar respuesta a un servicio determinado.

Respecto a los conocimientos que deben poseer para desempeñar su labor se detectó que todo el personal técnico presenta dominio en la actividad que realiza, donde por lo general han recibido un curso de capacitación Integral de seguridad social, y deben proyectarse en habilitaciones de cursos de informática relacionados con los sistemas que están en ambiente Web, un 20% presenta el menor tiempo en el desempeño de su labor y necesitan asesoramiento para mejorar su trabajo. Todos los técnicos demuestran cumplir con las medidas de seguridad informática de la entidad.

### **2.4 Propuesta de plan de acción para perfeccionar el nivel de conocimiento de los trabajadores del INASS Filial Sancti Spíritus en función de la Consulta Web Pensionado**

Los autores consultados concuerdan que un plan de acción comienza desde el momento que se determinan y se asignan las tareas, se definen los plazos de tiempo y se calcula el uso de los recursos, además se puede definir como una representación resumida de las tareas que deben realizarse por ciertas personas, es

un plazo de tiempo específico, utilizando un monto de recursos asignados con el fin de lograr un objetivo dado. Se puede resumir en un espacio para discutir qué, cómo, cuando y con quien se realizan las acciones.

Para realizar un plan de acción eficiente, tiene que llevar los siguientes elementos:

- Que se quiere alcanzar (objetivo)
- Cuánto se quiere lograr (cantidad y calidad)
- Cuándo se quiere lograr (en cuánto al tiempo)
- En donde se quiere realizar el programa (lugar)
- Con quién y con qué se desea lograrlo (personal, recursos financieros)
- Cómo saber si está alcanzando el objetivo (evaluando el proceso)
- Cómo saber si se logró el objetivo (evaluación de los resultados)

Los planes de acción solo se concretan cuando se formulan los objetivos y se ha seleccionado la estrategia a seguir, para la elaboración de un plan de acción es importante identificarse las grandes tareas y de aquí desglosar las pequeñas, un cuadro de plan de acción debe contemplar todos sus elementos. Se puede concluir planteando que el plan de acción es un instrumento para la evaluación continua de un problema, es a su vez la representación real de las tareas que se deben realizar, asignando responsables, tiempo y recursos para lograr un objetivo.

Como resultado de la investigación realizada al sitio Consulta Web Pensionado las acciones se utilizan al trazar una pauta integrando los objetivos, las políticas, así como una secuencia de actos o actividades en un todo coherente y donde está presente un conjunto de criterios y decisiones que organizan, de forma global, la acción didáctica. Este conjunto de decisiones se derivan de la caracterización realizada a cada servicio, objetivos, contenidos, evaluación, medios, y de la peculiar forma de concretarlos en un determinado contexto, llegando a conformar un singular plan de acción, cuyo objetivo más general es el de facilitar el conocimiento en los trabajadores de la Filial INASS Sancti Spíritus, para reducir las deficiencias en el proceso de prestación de servicios a los jubilados.

**Propuesta del Plan de Acción.**

<b>No.</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Acción</b>	<b>Participantes</b>	<b>Ejecuta</b>
1	Determinar la capacidad de cada trabajador para hacer uso de las TIC en la Filial del INASS Sancti Spíritus	Taller sobre el uso de las TIC en la Filial del INASS de Sancti Spíritus. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Curso de operador de Micro o rehabilitación del mismo</li> <li>• Utilización de la Intranet, red local</li> </ul>	Directivos y técnicos de la Filial del INASS de Sancti Spíritus.	Instituto Provincial de estudios laborales (IPEL).
2	Contribuir al perfeccionamiento del uso de los sitios de la Intranet para saber identificar la información contenidas en ellos para dar un servicio.	Ciclo de Conferencias a través del Chat acerca de los principales sitios y sus problemas.	Directivos y técnicos de la Filial del INASS de Sancti Spíritus.	Instituto Provincial de estudios laborales (IPEL).
3	Explicar los elementos básicos a tener en cuenta para la localización de los pensionados en la Consulta Web Pensionando	Talleres teóricos-prácticos acerca de la elaboración y diseño para acceder a la misma	Directivos y técnicos de la Filial del INASS de Sancti Spíritus.	Instituto Provincial de estudios laborales (IPEL).
4	Desarrollar habilidades en el uso del correo, chat, búsqueda en las páginas	Seminario Taller-practico	Directivos y técnicos de la Filial del INASS de Sancti Spíritus.	Instituto Provincial de estudios laborales (IPEL).
5	Dotar a los cursitas de un grupo de herramientas que le permitan el desarrollo de los procesos de la seguridad social diseñados sobre ambiente Web	Entregar DVD para consulta personal	Directivos y técnicos de la Filial del INASS de Sancti Spíritus.	Instituto Provincial de estudios laborales (IPEL).



6	Establecer coordinaciones de trabajo con el Joven Club de Computación para ampliar el horizonte de la informática	Proyectar y coordinar acciones especializadas de capacitación con el Joven Club de Computación para ampliar el horizonte de la informática	Directivos y técnicos de la Filial del INASS de Sancti Spíritus.	Filial INASS Sancti Spíritus.
---	---	--	--	-------------------------------

## **CONCLUSIONES**

- Existe información actualizada de los fundamentos teóricos, históricos y los enfoques y limitaciones de la Intranet y los sitios Web del INASS lo que permitió sistematizar el marco teórico que sustenta la realización de la propuesta.
- Se caracterizaron los trabajadores que acceden a la Intranet del INASS y al sitio Consulta Web Pensionado.
- Las causas fundamentales que influyen en el nivel de preparación de los trabajadores se identifican en dificultades en las búsquedas por campos, fundamentalmente por apellidos de los jubilados, y en no incluir la agencia como opción para la conciliación del cobro. Se observó en algunos trabajadores pobres habilidades en automatización para operar las PCS en sistemas de ambiente WEB
- Sobre la base de las deficiencias detectadas, se elaboró un plan de acción que contribuya a la reducción de las deficiencias en el proceso de prestación de servicios a los jubilados.

## **RECOMENDACIONES**

- Validar la propuesta de plan de acción mediante el criterio de expertos.
- Implantar a corto plazo el plan propuesto.
- Evaluar la implantación del plan de acción y emitir informe sobre su efectividad en la preparación de los trabajadores que acceden a la Consulta Web pensionado.

## **BIBLIOGRAFIA**

- Alonso, M. M. y Saladrigas, H. (2002). *Para investigar en la Comunicación Social: Guía Práctica*. La Habana: Editorial Félix Varela.
- Álvarez, L. & Barreto, G. (2010). *El Arte De Investigar el arte*. Santiago De Cuba: Editorial Oriente.
- Bayarre, H. (2005). *Metodología de la Investigación*. La Habana: Editorial Ciencias Médicas.
- Brito, M. O. & Salinas, S. (2003) *Actualización tecnológica e Internet en los Sistemas de información*. Ciencias de la Información 34(2), 37-47
- Colectivo de autores (2000). *Elementos de Informática básica*. La Habana: Editorial. Pueblo y Educación
- Escalona, M & Koch, N. Ingeniería de Requisitos en Aplicaciones para la Web: un estudio comparativo. Universidad de Sevilla. Recuperado 15 de febrero 2012, de <http://www.pst.informatik.uni-muechen.de/personen/kochn/ideas03-escalona-koch.pdf>
- Estradas, L E. (2007). *Sitio Web para la gestión de información relacionada con la Producción Científica Educativa Ambiental*. Tesis no publicada, Instituto Pedagógico Manuel Silverio. Sancti Spiritus (Revisado marzo 20129).
- Expósito, C. (2001). *Algunos elementos de Metodología de la Enseñanza de la Informática*. La Habana (Soporte magnético).
- Fernández, G. F. (2001). *Cómo enseñar Tecnologías Informáticas*. La Habana: Editorial Científico -Técnica.
- González, E. (1999). *La era de las Nuevas Tecnologías*. La Habana: Editorial Pablo de la Torriente Brau.

- Hechevarría, A (1998) *Algunas reflexiones sobre Internet y los profesionales de la Información*. Ciencias de la Información. 29 (2), 43-48
- Hernández, R. (2004). *Metodología de la Investigación* (2da ed.). La Habana: Editorial Félix Varela.
- Intranet y Extranet, (2008), [en línea]. Recuperado 25 de marzo de 2012, de <http://es.kioskea.net/contents/entreprise/intranet.php3>
- Machado, R.J. (1988). *Cómo se forma un Investigador*. La Habana: Editorial Ciencias Sociales.
- Miguel de, A. & Prattini, M. (2003). *Fundamentos y modelos de bases de datos*. La Habana: Editorial Félix Varela.
- Morales, A. (2004). *La Seguridad Social en Cuba. Realidades y retos*. La Habana: Editorial Política.
- Pérez, Gil & José, J. *Ideas para un modelo de Web docente* [Monografía en Internet] ICE Universidad de Zaragoza. Recuperado 1 de marzo 2012, de <http://www.unizar.es/ice/web-docente/modelo-web-docente-htm>
- Ponjuan, G. (2006). *Gestión de información en las organizaciones: Principios, conceptos y aplicaciones*. La Habana: Editorial Félix Varela.
- Ramírez, Z. & Montes de Oca, A. (2004). *Principios de redes para estudiantes de Bibliotecología y Ciencias de la Información*. La Habana: Editorial Félix Varela
- Rodríguez, G; Gil, J. & García, E. (2004). *Metodología de la Investigación Cualitativa*. La Habana: Editorial Félix Varela.
- Rojas, J. L. (2003). *Diseño de servicio de información*. La Habana: Editorial Félix Varela.
- Ronda, R. (2003). *Productos electrónicos. Principios y pautas*. La Habana: Editorial Félix Varela

- Setién, E. (2005). *Métodos cualitativos y cuantitativos en Bibliotecología. Ciencias de la Información*, 36 (3), 29-37
  
- Tecnologías de la información*. Wikipedia[homepage on the Internet] La enciclopedia libre. Recuperado 10 de marzo 2012, de [http://es.wikipedia.org/wiki/Tecnolog%C3%ADas\\_de\\_la\\_informaci%C3%B3n](http://es.wikipedia.org/wiki/Tecnolog%C3%ADas_de_la_informaci%C3%B3n)
  
- Valderas, P; Ruiz, M. & Fos J. Aplicación de un Método de modelado de *Aplicaciones WEB para el desarrollo de un portal web* [Monografía en Internet Universidad Politécnica de Valencia. Recuperado 1 de marzo 2012, de <http://oomethod.dsic.ipv.es/anonimo/..%5Cfiles%5CInConferenceArticle%5Cideas03.pdf>
  
- Valle del, A. (2009). *Internet es vital para el desarrollo de Cuba*. Juventud Rebelde. Recuperado 9 de febrero 2012, de <http://www.juventudrebelde.cu/cuba/2009-02-06/internet-es-vital-para-el-desarrollo-de-cuba/>
  
- Vega, A. (1995). *Web de Calidad*. La Habana: Editorial Científico-Técnica.
  
- World Wide Web. Recuperado 25 de febrero 2012, de [http://es.wikipedia.org/wiki/World\\_Wide\\_Web](http://es.wikipedia.org/wiki/World_Wide_Web)  
[http://es.wikipedia.org/wiki/P%C3%A1ginas\\_web](http://es.wikipedia.org/wiki/P%C3%A1ginas_web)

## **ANEXO No. I Encuesta a trabajadores del INASS**

Como parte del ejercicio final de la Licenciatura en Bibliotecología y Ciencias de la Información se realiza un trabajo investigativo para conocer el dominio que tienen los trabajadores del INASS para acceder al sitio Consulta Web Pensionado, por lo que solicitamos de su cooperación y veracidad en las respuestas. Muchas gracias.

Sexo: \_\_\_\_\_ Nivel Escolar: \_\_\_\_\_

Años de Experiencia en la entidad: \_\_\_\_\_

Especialidad: \_\_\_\_\_

1. Localiza la información en el sitio Consulta Web pensionado por campos.  
Si \_\_\_ No \_\_\_ Algunas veces \_\_\_
2. Resulta fácil localizar los datos generales del pensionado o jubilado en la base de dato.  
Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_ Algunas veces \_\_\_ Cuales \_\_\_\_\_
3. Identifica los movimientos que puede tener un pensionado o jubilado en la base de dato de la Consulta Web Pensionado.  
Reexpedición \_\_\_ CI\_\_\_ Duplicados \_\_\_ Modificativas \_\_\_ Baja \_\_\_  
Salarios \_\_\_\_\_
4. En la opción de Conciliación podemos ver:  
Teléfono \_\_\_\_\_ Meses cobrados \_\_\_\_\_ Agencia \_\_\_\_\_  
Dirección particular \_\_\_ Fecha de cobro \_\_\_\_\_
5. Con que frecuencia visita el sitio Consulta Web Pensionado  
Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_ Algunas veces \_\_\_\_\_

6. La Consulta Web Pensionado le brinda siempre toda la información para el servicio.

Siempre \_\_\_\_\_ Algunas veces \_\_\_\_\_ Nunca \_\_\_\_\_



## **ANEXO No. II**

### **Guía de entrevista a directivos del INASS Filial Sancti Spíritus**

- 1. ¿Considera usted que la Consulta Web Pensionado es necesaria para brindar un servicio de excelencia al jubilado y pensionado?**
- 2. ¿Cuáles son las principales deficiencias de los técnicos para la búsqueda en la Consulta Web Pensionado?**
- 3. ¿Cómo valora la Intranet del INASS?**
- 4. ¿Qué acciones propone para elevar el nivel de desempeño en los técnicos para el acceso al Intranet?**

## **ANEXO No. III**

### **Guía de observación a los técnicos que operan la Intranet del INASS Filial Sancti Spíritus**

#### **1- Como los técnicos trabajan con las PC**

- ¿Sabe operar la PC de su área de trabajo?**
- ¿Accede con facilidad a la red Interna de la Filial?**
- ¿Sabe acceder a la consulta con rapidez para dar respuesta a un servicio?**

#### **2- Conocimientos para desempeñar su labor**

- Existe dominio para desempeñar la actividad que desarrolla**
- Ha recibido cursos de capacitación de los Sistemas de trabajo del INASS**
- Tiempo en el desempeño de su labor.**
- Necesita asesoramiento para mejorar su trabajo.**
- Cumple con las medidas de seguridad informática de la entidad.**