



EDITORIAL / EDITORIAL

Armando Cuesta-Santos

Instituto Superior Politécnico José Antonio Echeverría, Cujae. Facultad de Ingeniería Industrial. La Habana, Cuba.

E-mail: cuesta@ind.cujae.edu.cu

Se presenta en este nuevo número de la revista Ingeniería Industrial, un común denominador entre los trabajos acogidos: la calidad: en sus tres vertientes fundamentales de la gestión empresarial: calidad de vida laboral, calidad de los procesos de trabajo y calidad de los productos o servicios. Cada vez se está considerando más a la calidad desde el entramado o la complejidad que implica en esta contemporaneidad la gestión organizacional y en particular la gestión empresarial, con sus distintas funciones o procesos de trabajo o áreas contextualizadas en la empresa, a la cual se le está exigiendo más integración en sus necesarias interrelaciones.

En el primer artículo, se desarrolla el diagnóstico ergonómico en el área de las camareras de piso, en hoteles de Varadero, teniendo en cuenta los elementos que afectan su calidad de vida laboral, siendo peculiar el procedimiento utilizado así como los resultados. Le sigue un trabajo realizado en la empresa COPEXTEL del Ministerio de la Informática y las Comunicaciones, que tuvo como objetivo diseñar e implantar un procedimiento que permitiera organizar y ejecutar la mejora de los procesos en la empresa, posibilitando reducir las causas principales que influían en el mal funcionamiento del proceso de trabajo referente a servicios técnicos. A continuación, en otro trabajo investigativo –donde se recalca precisamente la necesidad de la integración–, se argumenta un procedimiento para la determinación del nivel de integración respecto a la gestión que presentan las organizaciones; en específico el procedimiento permite conocer el cumplimiento de los requisitos integrados de las normas, determinar el grado de integración percibido por los trabajadores y el grado de integración de la gestión de riesgos.

El cuarto artículo describe el programa de calidad para las investigaciones del Centro de Inmunología Molecular; el mismo incorpora el cumplimiento de las Buenas Prácticas de Laboratorio con una gestión basada en el comportamiento, el análisis de los riesgos, el enfoque a procesos y la evaluación a través de indicadores, contribuyendo a mejorar la productividad científica y al logro de una mayor cultura de la calidad.

Le continúa un trabajo donde se defiende la tesis de la capacitación como predictora de satisfacción del cliente en organizaciones turísticas, a partir de una investigación desarrollada en hoteles del Estado de Veracruz de México; los resultados muestran relación entre el nivel de formación de los empleados y la calidad de servicio percibida por el consumidor y, consecuentemente, con su nivel de satisfacción. Y sigue una investigación que aportó una metodología comprendiendo los aspectos ambientales de la ISO 9001: 2000, cuya aplicación en una empresa de elaborados cárnicos en la ciudad de Latacunga, Ecuador, permitió resolver las no conformidades relacionadas con los impactos ambientales que se producen en los procesos y sub-procesos de producción.

En el séptimo trabajo investigativo se realiza un estudio del estado del arte sobre modelos ontológicos de soporte a la gestión de competencias profesionales, para caracterizar algunos de éstos en función del aporte que realizan a los requerimientos tecnológicos de un proceso de identificación de competencias, y ello posibilitó definir un conjunto de parámetros para la evaluación de esos modelos; se concluyó que ninguno de los modelos identificados satisface completamente los requerimientos del proceso de identificación de competencias objeto de estudio. Continuándole sigue un artículo donde se argumenta que antes de emprender cualquier solución de gestión del conocimiento, es necesaria una estrategia de gestión de información; su objetivo es identificar el grado de gestión de información para poder pasar a una iniciativa de gestión del conocimiento.

El noveno trabajo trata sobre el rediseño organizacional para mejorar el enfoque a procesos; con la aplicación del procedimiento de rediseño concebido, se identificó como asunto crítico de negocio en la empresa Explomat, la insuficiente gestión integrada de los procesos, lo cual debilita las posibilidades de la entidad para aprovechar las oportunidades que le brinda el entorno. Y el último artículo que acoge la revista, se relaciona con énfasis con la integración, que como se planteó al inicio de esta nota editorial, está demandando cada vez más la calidad en la gestión empresarial; en el mismo se muestra el diseño de un procedimiento para la evaluación del nivel de integración estratégica de los proyectos de ciencia e innovación, procesos de trabajo que se desarrollan en organizaciones cubanas de actividad física y deporte, como fue el caso de su aplicación en la Universidad de Ciencias de la Cultura Física y el Deporte “Manuel Fajardo”.

Lleguen a nuestros lectores estas experiencias investigativas, con el afán de continuar respondiendo a la demanda actual de la gestión empresarial, asociada a la calidad de la gestión cada vez con mayor integración entre las distintas y necesarias funciones y procesos de trabajo, a cuyas interrelaciones en su contexto obliga el entramado o complejo actual que es la empresa.