

FOLLETOS GERENCIALES es una publicación trimestral arbitrada sobre temas de dirección, capacitación, gestión empresarial y administración pública, de la Dirección de Capacitación de Cuadros y Estudios de Dirección (DCCED) del Ministerio de Educación Superior de la República de Cuba, fundada en enero de 1997. Publica artículos inéditos originales, informes técnicos, normas o especificaciones, ponencias o comunicaciones a congresos, artículos breves, artículos de revisión, estados del arte, etc.

Lic. Gerardo Montenegro Morán
Director de la DCCED

MSc. Lic. Juan Carlos López Gutiérrez
Editor

Comité Editorial

Presidenta: Dra.C. Aurora Fernández González. Viceministra del Ministerio de Educación Superior
Vicepresidente: Lic. Gerardo Montenegro Morán. Director de la DCCED

Otros Miembros

- Dr.C. Alexis Codina Jiménez. Profesor del Centro de Estudios de Técnicas de Dirección (CETED) de la Universidad de La Habana
- Dr.C. Angel L. Portuondo Vélez. Vicepresidente del Centro Internacional de La Habana (CIH)
- Dr.C. Antonio Iglesias Morell. Profesor del (CETED) y del Centro de Estudios de Administración Pública (CEAP) de la Universidad de La Habana.
- Dr.C. Calixto Gómez Parets. Profesor de la Universidad Central de Las Villas.
- Dr.C. Erwin Aguirre de Lázaro. Profesor del Centro Superior de Preparación y Superación de CUBALSE.
- Dr.C. Humberto Blanco Rosales. Profesor del Centro de Estudio Economía Cubana (CEEC) de la Universidad de la Habana.
- Dra. C. Mariela Columbié Santana. Asesora Ministro del MES.
- Dr.C. Rey Felipe González Meriño. Asesor de la DCCED.
- MSc. Fermín Ferriol Sánchez. Asesor de la DCCED.
- MSc. Juan Carlos López Gutiérrez. Asesor de la DCCED. Editor de Folletos Gerenciales

Se permite la reproducción si se hace debida referencia a esta publicación. Los artículos firmados son responsabilidad exclusiva de los autores y no comprometen a FOLLETOS GERENCIALES ni a sus editores.

Administración: Bertha Bell Hernández

Inscrita en el Registro Nacional de Publicaciones Seriadas. No. 0488
ISSN: 1726 - 5851

Publicación indizada en Latindex

AÑO XIV, Número 4, Octubre-Noviembre-Diciembre, 2010. Ciudad de la Habana

Nota del Editor

Folletos Gerenciales la Publicación Trimestral de la ***Dirección de Capacitación de Cuadros y Estudios de Dirección del Ministerio de Educación Superior***, presenta artículos elaborados por profesores e investigadores de escuelas ramales y universidades de Cuba y otras regiones del mundo, así como directivos y especialistas de empresas y de los órganos locales.

Los trabajos que aquí aparecen, tanto cubanos como extranjeros no necesariamente responden a los criterios teóricos o metodológicos de la redacción, su lectura debe incitar al análisis y la reflexión por parte de los lectores comprometidos. En muchos de los artículos de autores extranjeros se hacen referencias a situaciones y entidades cuyas bases conceptuales y prácticas difieren de nuestras ideas, no obstante brindan una posibilidad de conocimiento sobre técnicas y métodos de trabajo de utilidad en nuestro contexto histórico – social actual y perspectiva que deben ser adecuados a nuestras propias características

Invitamos a nuestros lectores y colaboradores a continuar con entusiasmo y ahínco la labor de difusión a que estamos convocados.

¡Gracias!

*Juan Carlos López Gutiérrez
Editor de Folletos Gerenciales*

4	COMENTARIO EDITORIAL <i>El Editor</i>
6	HACIA EL IMPACTO DE LA CAPACITACIÓN. VALIDACIONES DE UN PROCEDIMIENTO QUE HA PERMITIDO ESTE ACERCAMIENTO <i>Dayli Machado de Armas y Daniel Alfonso Robaina</i>
19	LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LOS TOMADORES DE DECISIONES DE LA EMPRESA DE PRODUCCIONES VARIAS “LAMAS” DE LA PROVINCIA DE MATANZAS <i>Anivys Pavón Hernández, Lisette Suárez Rodríguez, Themys Ávila Gracia e Iris María Gómez Nodarse</i>
35	ESTRATEGIA DE LA EMPRESA Y GESTION DE LA INNOVACIÓN <i>María T. Maldonado Martin, Orquídea Urquiola Sánchez y Omar Sánchez Valladares</i>
43	PROPUESTA DE DISEÑO DE UN SISTEMA DE INFORMACIÓN DE MARKETING PARA AMALEX LTD <i>Luis Demetrio Gómez García y Alma Delia Hernández Ruiz</i>
56	INSTRUMENTO PARA EVALUAR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN EN LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS ASISTENCIALES <i>Yamilé Amaya Rodríguez y Maritza Hernández Torres</i>
67	LA GERENCIA PÚBLICA Y LOS PROCESOS DE LA POLÍTICA PÚBLICA: ¿CÓMO CONVERGEN EN UN CONTEXTO DE MAYOR COMPLEJIDAD EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA? <i>Berenice García López</i>
83	NORMAS PARA PUBLICAR EN LOS FOLLETOS GERENCIALES

Comentario Editorial

El tercer número del 2010 presenta 6 artículos, los que se adentran en temas relacionados con el impacto de la capacitación, la inteligencia emocional en los tomadores de decisiones, la estrategia de la empresa y la gestión de la innovación y los sistemas de información de marketing. Además, se discute acerca de los niveles de satisfacción en los usuarios, la gerencia pública y los procesos de la política pública en el contexto mexicano.

El primer artículo se refiere al impacto de la capacitación y la validación de un procedimiento que ha permitido acercarse a este proceso. El trabajo consta de dos objetivos, el primero es mostrar un procedimiento sustentado sobre la filosofía de competencias que permite adentrarse en el tema relacionado con la evaluación del impacto de la capacitación en las organizaciones, y seguidamente, mostrar los principales resultados que se han obtenido en tres organizaciones cubanas con la aplicación del mismo. El procedimiento propuesto unido a las aplicaciones realizadas constituye una vía factible para evaluar la transferencia de lo aprendido por parte de los trabajadores en el puesto en que se desempeñan.

En el segundo artículo se presenta el tema de la inteligencia emocional en los tomadores de decisiones de la empresa de producciones varias “Lamas” de la provincia de Matanzas, perteneciente al Grupo Empresarial GARDIS. La investigación aborda un tema de gran actualidad, ya que la inteligencia emocional ayuda en un uso más adecuado y eficaz de los colaboradores que constituyen el activo más importante para el éxito de la gestión. El propósito general del estudio fue elaborar un programa de acciones para el desarrollo a mediano plazo de las competencias emocionales de los directivos de la empresa de referencia.

En el desarrollo de la investigación se emplearon un conjunto de técnicas propias de la investigación social, tales como entrevistas, encuestas y test; también se empleó la estadística matemática. Los resultados obtenidos, permitirán a la organización instrumentar un programa para incrementar el nivel de desarrollo de las competencias de sus directivos a mediano plazo, con la consecuente mejora en la gestión y la satisfacción de los clientes.

Por su parte, en el tercer trabajo, sus autores se adentran en una estrategia de la empresa y gestión de la innovación. Comentan que a partir de los años setenta del siglo pasado el entorno de las organizaciones se hace cada vez menos estable. En los ochenta ocurre una transición importante, los procesos organizacionales se orientan más hacia la calidad, y las organizaciones comienzan a interrelacionarse más con su entorno, y empieza a tomar auge el paradigma de la eficacia, ya en los noventa los cambios son más profundos y el entorno llega a convertirse en dinámico, complejo y hostil.

Al entorno ser turbulento, más variable, incierto y complejo, los planteamientos tradicionales devienen en ineficaces para resolver los nuevos problemas que plantea dicho entorno, surgiendo un nuevo enfoque que implica un nuevo sistema de dirección. En este sentido la innovación constituye un recurso estratégico en el logro de la competitividad y responde a la estrategia global de desarrollo en la organización.

El artículo cuatro consiste en una propuesta de diseño de un sistema de información de marketing para AMALEX LTD. En el mismo se trabajan los temas de toma de decisiones, decisiones de Marketing y sistema de información de Marketing. La toma de decisiones constituye una función inseparable en la gestión de las organizaciones. Este proceso se enfrenta a la incertidumbre sobre el resultado que cada curso de acción puede conllevar, y ante esta disyuntiva, los directivos de una organización pueden mejorar la efectividad de diferentes formas. La efectividad de una decisión depende de una dimensión objetiva y otra subjetiva. Específicamente, cuando se analizan las decisiones de Marketing, es necesario considerar el enfoque de Marketing para evaluar su efectividad, pues la misma debe permitir, la consecución de los objetivos organizacionales, la satisfacción de las necesidades, deseos y demandas del mercado, y una ejecución superior a la competencia.

A la evaluación del nivel de satisfacción en los usuarios de los servicios asistenciales se refieren las autoras del quinto artículo, discutiendo acerca del nivel de satisfacción, calidad del servicio y calidad percibida. Este constituye un resultado parcial de la investigación conjunta que se lleva a cabo entre el Centro de Estudios de Técnicas de Dirección del Instituto Superior Politécnico “José Antonio Echeverría” y el Hospital Pediátrico Universitario “William Soler”, cuyo objetivo general consiste en proyectar e implantar un proceso de transformación organizacional con un enfoque de Dirección Estratégica Integrada en el Hospital, para contribuir a alcanzar un alto desempeño en términos de satisfacción de las necesidades sociales y eficiencia hacia una medicina de excelencia.

El instrumento fue aplicado en los Servicios de Urgencias y Cirugía General: las dimensiones de calidad del servicio a las que los usuarios otorgaron mayor importancia fueron *seguridad y fiabilidad*. Las dimensiones de calidad del servicio en las que los usuarios reportaron menor nivel de satisfacción fueron: *elementos tangibles y capacidad de respuesta*. El 91.75% de los usuarios en el servicio de Urgencias y el 98.96% de los usuarios en el Servicio de Cirugía General encuestados, expresaron estar satisfechos de forma general con los servicios recibidos, y esto se debe a que las dimensiones de calidad que los usuarios le atribuyeron mayor importancia coinciden con que son las dimensiones que presentan mayor nivel de satisfacción.

El sexto y último artículo aborda la interrogante ¿cómo convergen en un contexto de mayor complejidad en la administración pública la gerencia pública y los procesos de la política pública?. Su autora pertenece al Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey (ITESM), asumiendo el entorno mexicano como centro para su discusión. Las transformaciones políticas, sociales y económicas han promovido el cambio en las formas de organización, que definen nuevos roles, deberes y derechos, así como nuevas demandas sociales y políticas. Por tanto, se ha requerido de nuevas formas de gestión de la administración pública que responda de manera eficiente y eficaz a dichas demandas y que además aporten legitimidad a la acción pública.

Desde las década de los 70's se han venido realizando procesos de modernización en la administración pública en el mundo, que siguieron patrones empresariales. Es relevante el análisis de cuál es la incidencia de las prácticas de gerencia pública en los gobiernos, pues esto implica la transformación de las estructuras gubernamentales y de las relaciones entre los niveles de dichas estructuras y por tanto del contenido y formas del proceso de política pública y de los actores que inciden en ellas.

Invitamos a nuestros lectores y colaboradores a continuar con entusiasmo y ahínco la labor de difusión a que estamos convocados.

El Editor