



Abril 2019 - ISSN: 1696-8352

**TÍTULO: MODELO SISTÉMICO DE GESTIÓN, METODOLOGÍA PARA SU
GENERALIZACIÓN.
TITLE: SYSTEMIC MANAGEMENT MODEL, METHODOLOGY GENERALIZATION.**

AUTORES:

Román Borges Torres.

Profesor. Universidad de Oriente. romanbt@uo.edu.cu. Dr. C.

Brígida Ivette Rizo Cervantes.

Profesor Universidad de Oriente. ivette@uo.edu.cu. Ms. C.

Para citar este artículo puede utilizar el siguiente formato:

Román Borges Torres y Brígida Ivette Rizo Cervantes (2019): "Modelo sistémico de gestión, metodología para su generalización", Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana, (abril 2019). En línea:

<https://www.eumed.net/rev/oel/2019/04/modelo-sistemico-gestion.html>

Resumen

El presente trabajo constituye una síntesis de los resultados científicos alcanzados por los autores durante los últimos diez años mediante la ejecución de cuatro proyectos investigativos, como parte de los cuales se acometió una modelación de la categoría sistema de dirección que coadyuva al logro de una mayor objetividad en la comprensión, explicación y transformación de la labor directiva en el contexto de la sociedad cubana, y en consecuencia elevar la efectividad de la misma, además de la elaboración de una metodología para su consiguiente generalización en entidades empresariales y de la administración pública.

Summary

He this paper is a synthesis of scientific results achieved by the authors during the last ten years through the implementation of four research projects, as part of which a modeling category management system that contributes to achieving greater objectivity was undertaken understanding, explanation and transformation of policy work in the context of Cuban society, and consequently increase the effectiveness of it, in addition to the development of a methodology for subsequent generalization business entities and public administration.

Palabras clave

Sistema de dirección-sistema de trabajo-metodología-generalización

Keywords

Direction system- working system-methodology-generalization

Introducción

La validez y pertinencia del enfoque de sistémico como marco referencial integrador de carácter teórico/metodológico para el desarrollo de las disciplinas científicas y en particular la relativa a la dirección -administración o gestión como indistintamente se le denomina-, es reconocida por autores como Chiavenato, I. (1999), Lozano, M.C y Fuentes, F. (2005), Laborda C., Leopoldo, De Zuani Elio R. (2004), O'connor, Joseph y Mc Dermott, Ian (2007), Silva, Roxana (2009), Álvarez, Gloria E. (2015), Triviño, E. (2016), Soto, M. (2016), Alonso, Victor y López, Miguel A. (2017), Martínez, José J. (2017); criterio que corroboran Mariño A. y Rodríguez Carlos A. (2011:77) cuando reconocen que “[...] *en toda disciplina, los análisis fraccionados, aislados y alejados de la integración disciplinar suelen traer como consecuencia una visión mutilante y reduccionista de la realidad.*”.

En este sentido no resulta ocioso recordar las palabras del Che (1970:177-178) cuando planteaba *“además, nuestros sistemas de dirección cada vez se hacen más complejos, de manera que hay que aumentar los conocimientos para poder estar constantemente a la altura de los problemas que se van creando y de las nuevas exigencias de la producción”*

Sin embargo resulta contradictorio que la configuración de representaciones modélicas del sistema de dirección de carácter genérico constituya un aspecto poco abordado en la literatura y producción científica especializada concerniente a esta área del conocimiento, a pesar de su importancia desde los puntos de vista técnico/profesional y didáctico/pedagógico razón por la cual un colectivo de investigadores de la Universidad de Oriente de Santiago de Cuba, se dio a la tarea de acometer un arduo y sistemático trabajo de profundización teórica en tal sentido para sobre esa base concebir un diseño del mismo capaz de solventar las limitaciones identificadas en las propuestas referenciales que le antecedieron, a partir de su consecuente correspondencia con la realidad de la práctica directiva cubana. Resultado científico cuya generalización práctica evidenció además la necesidad de disponer de una metodología que de manera complementaria sirviera como elemento viabilizador de su adecuado, consecuente y contextual encauzamiento en los diferentes sectores o ámbitos de la sociedad cubana.

Desarrollo

1. Consideraciones teóricas acerca de la modelación de sistema de dirección

El estudio de profundización efectuado acerca del tema reveló la tendencia generalizada a la configuración de modelos centrados en una perspectiva predominantemente organizacional, asociados al desarrollo del denominado enfoque socio técnico de la administración como parte del cual descollan por

su relevancia dada la difusión que alcanzan las propuestas al respecto planteadas por: Kreimer y Stuhlmam (1975), el instituto Británico Tavistock, Kahn y Kathz (1988), Kast y Rosenzweig (1998), Peters y Waterman (1983) -conocido como modelo de las 7 S de Mc Kinsey-, Bueno (2007), entre otras que pudieran referirse; representaciones estas generalmente incapaces de develar en toda su magnitud la dinámica de las relaciones de dirección como aspecto esencial concerniente al estudio de la labor directiva.

Mientras similar análisis en el contexto nacional permitió constatar que en este caso el empleo del término sistema de dirección -siempre en ajuste al ámbito estatal- dispone de antecedentes tales como las definiciones al respecto planteadas por González Z. (1978:22), Quesada F. y otros (1981), así como Muguerzia y otros (1986:85); advirtiéndose en la actualidad una marcada y progresiva inclinación al manejo indistinto, ambiguo, simultáneo e incluso contradictorio de la mencionada categoría de conjunto con las de sistema de trabajo y sistema integrado de gestión, tendencia a partir de la cual se derivan dos miradas ostensibles acerca del enfoque sistémico de la dirección en su presunta aplicación a los sectores productivo y de los servicios respectivamente, cuyos planteamientos no siempre son consecuente y suficientemente fundamentados.

La primera de ellas asociada a las cuestiones relativas al proceso de perfeccionamiento empresarial - aspecto abordado por Díaz I. y Echevarría D. (2011)- que en el aludido sector se lleva a cabo, generalmente sustentada en concepciones vinculadas a la organización del trabajo y el manejo de los denominados recursos humanos, como resulta posible apreciar en el contenido de los trabajos de Arrón Y. (1998 y 2001), Ramos A. y otros (2010), Lertxundi A. y Landeta J. (2011) estos últimos definen el sistema de trabajo como *“uso coordinado de los equipos, materias primas y materiales y hombres que intervendrán en determinadas condiciones físicas y organizativas, con vistas a alcanzar las metas u objetivos trazados”*.

La otra perspectiva concebida en ajuste a las particularidades propias del ámbito educacional de la cual Alonso S. (2002) constituye su principal exponente, asumida no obstante a ello por autores que se desempeñan en otros sectores como son los casos de Ramírez R. y González R. (2011), Díaz I. y Echevarría D. (2011) y Marañón E. y otros (2013) quienes de alguna manera tratan de atemperarla a sus respectivas esferas de la sociedad.

La sistemática labor investigativa desarrollada por los autores en el período comprendido entre los años 2007/2017 mediante la ejecución de cuatro proyectos de investigación -dos de ellos de carácter territorial-, ampliada y enriquecida a partir del desarrollo sostenido de múltiples intercambios, acciones de asesoría, consultoría y superación con directivos de los diferentes sectores, ramas o esferas de la sociedad - empresarial y gubernamental- ha permitido establecer que de manera generalizada aún subsiste una insuficiente comprensión por parte de estos acerca de la significación y alcance de los términos sistema de dirección y sistema de trabajo así como de la relación entre ellos existente, cuestión que tiene una consiguiente incidencia negativa en la ejercio de la labor de dirección.

Los indicios señalados conllevaron a la realización de un minucioso estudio de profundización sobre las modelaciones al respecto existentes y sobre esa base concebir un nuevo diseño que tuviera en cuenta

cuestiones primordiales como la simplificación de la composición estructural de la propuesta considerando la correspondencia de su contenido con la realidad de la práctica directiva cubana, el esclarecimiento y explicitación desde una lógica directiva de las disímiles relaciones estructurales y funcionales existentes entre sus componentes para así favorecer un mejor entendimiento de la misma dado su carácter generalizador y la consiguiente factibilidad de aplicación en cualquiera de los ámbitos o sectores de la vida social estatal o privado, empresarial o de los servicios.

La concepción de la modelación de sistema de dirección que se propone implicó la interpretación y explicación de la labor directiva desde una perspectiva dialéctico materialista distinta al tradicional enfoque funcionalista prevaleciente al respecto, a partir de la consideración en este caso de la ineludible dialéctica presente entre el proceso de dirección y el proceso objeto de este de la cual emergen las relaciones de dirección -ver figura 1-, perspectiva de la que deriva la inferencia de que el referido razonamiento se connota como expresión primaria de la objetividad fenoménica compleja de la dirección, conexión esta que consecuentemente va adoptando durante su desenvolvimiento otras disímiles manifestaciones.

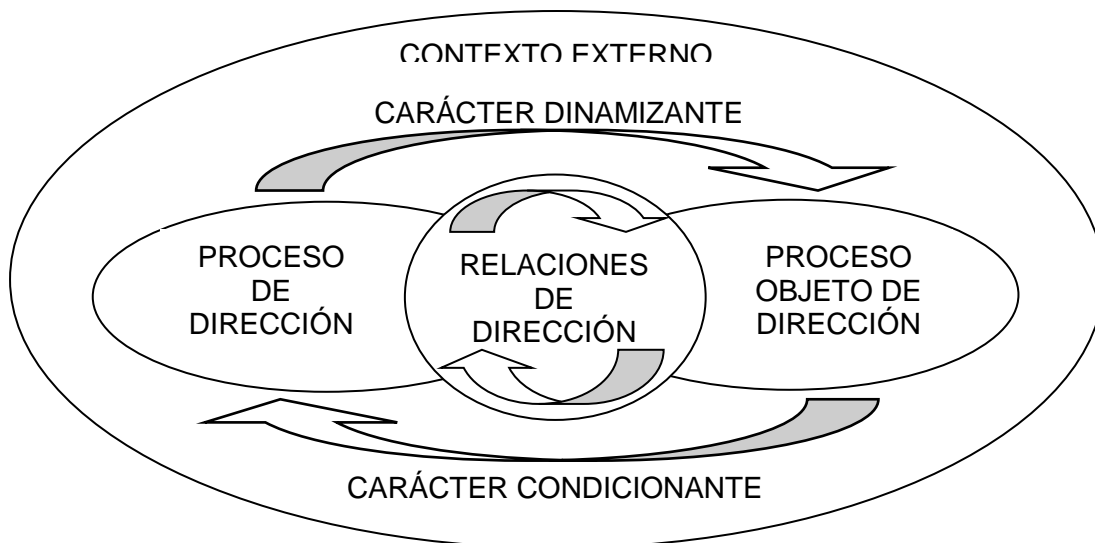


Figura 1 Comprensión dialéctico materialista de la dirección

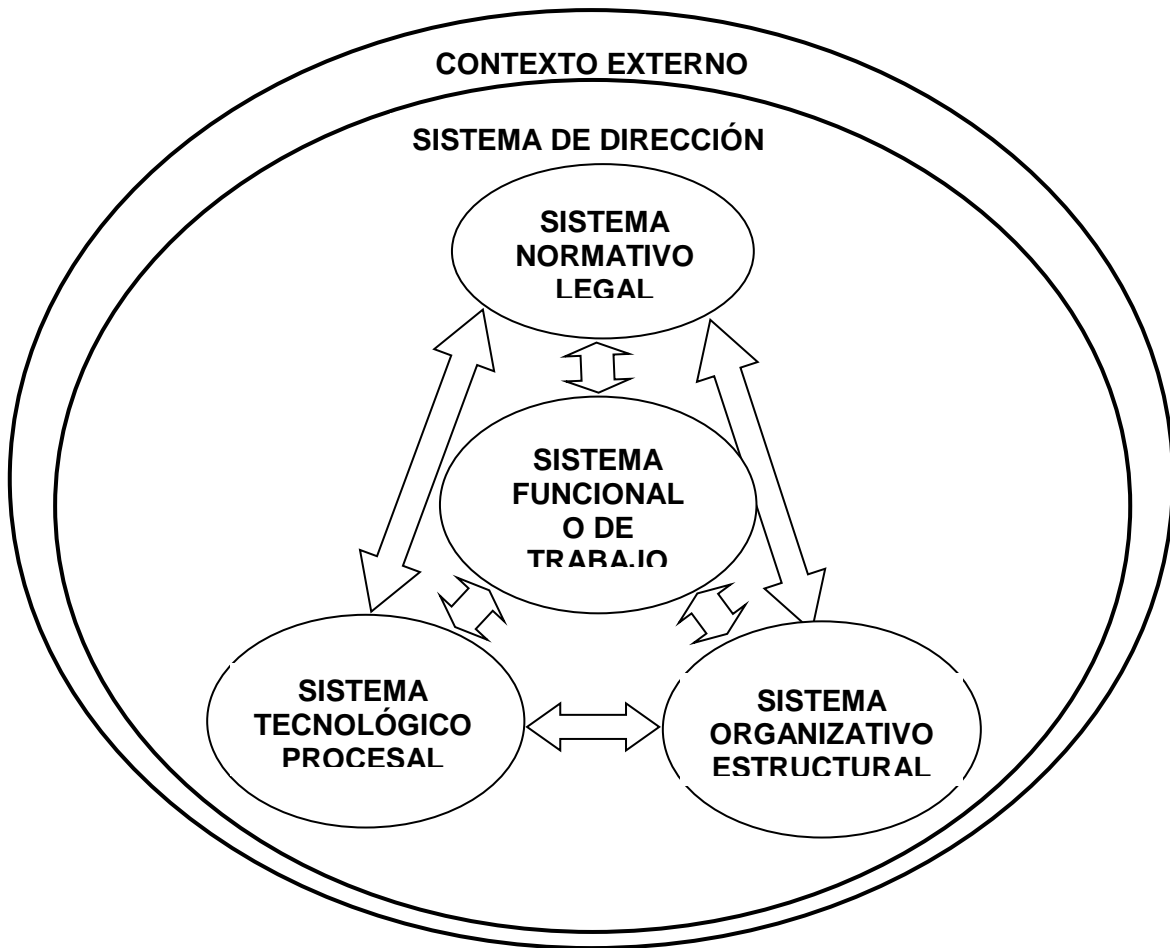
Base sobre la cual se determinaron los cuatro subsistemas conformantes del modelo de sistema de dirección concebido -ver figura 2- los cuales se despliegan en sus correspondientes componentes consiguientemente interrelacionados, a saber:

Subsistema normativo/legal: Planes, convenios y contratos, acuerdos e indicaciones, así como reglamentos y manuales.

Subsistema organizativo/estructural: Órganos de gobierno, órganos técnicos/asesores, potencial humano y estructura.

Subsistema tecnológico/procesal: Procesos, procedimientos, recursos y funciones

Subsistema funcional o de trabajo: Interacciones internas e interacciones externas



Componentes de cada uno de los cuales se detalla su respectiva significación y alcance además de precisarse las interrelaciones entre ellos existentes.

Por su parte la metodología para la generalización de la modelación del sistema de dirección se conformó mediante un proceso de investigación/acción desarrollado fundamentalmente como parte de las actuaciones interventoras sistemáticamente efectuadas por un grupo de miembros del colectivo de investigadores en la empresa de Protección y Seguridad -PROSEG- subordinada al Consejo de la Administración Provincial -CAP- de Santiago de Cuba corroboradas con posterioridad en acciones realizadas en otras entidades y actividades de superación acometidas en el territorio, encontrándose conformada por tres fases denominadas como preparatoria, interventora y transformadora cuyos detalles se precisan a continuación.

2. Fases de la “Metodología para la generalización de la modelación teórica del sistema de dirección”

Primera fase. Preparatoria

- Determinación de posibilidades y alternativas para la implementación de la modelación del sistema de dirección.
 - Identificación de entidades o modalidades de la formación profesional en que se llevará a cabo la materialización de la generalización o fuera del puesto de trabajo.
- Sensibilización de los sujetos que llevarán a cabo la materialización de la generalización (fundamentalmente de aquellos que ostenten la condición de directivos) con las potencialidades de la propuesta.
- Preparación del equipo interventor en la lógica de la propuesta (comprensión común y unidad de criterios respecto al contenido de la misma), así como en la base metodológica argumentativa de la propuesta de sistema de dirección y en la evaluación del impacto de su generalización.
- Identificación y caracterización de los procesos que desarrolla la entidad como parte del cumplimiento de su encargo social.
- Estudio de las particularidades funcionales de la entidad.
- Caracterización de la entidad (institución, órgano o dependencia de la administración pública, órgano de dirección empresarial, grupo empresarial, órgano empresarial de base; condición de la misma estatal o privada, presupuestada o auto presupuestada, encargo social, procesos que desarrolla como parte del cumplimiento del mismo, manera en que funciona.
- Caracterización individual y colectiva de sus miembros: nivel cultural y profesional, experiencia de trabajo en el puesto y área que desempeña, resultados de trabajo, características personales, relaciones interpersonales.
- Determinación de la forma en que se llevará a cabo la generalización.
 - Diseño de las acciones de intervención en ajuste a las particularidades de la entidad.
 - Determinación de la metodología para la materialización efectiva de cada una de las acciones de intervención concebidas.

Segunda fase. Interventora

- Ejecución de las diferentes acciones de intervención previstas a partir de la base metodológica argumentativa al efecto concebida, así como las relativas a la posterior evaluación de su impacto por la propia entidad.
 - Control sistemático por parte del equipo interventor y la entidad objeto de ello del desarrollo de las acciones de intervención que se efectúen.
 - Ajuste y perfeccionamiento emergente de las acciones de intervención concebidas cuando así resulte necesario.
- Validación de la efectividad y pertinencia de las diferentes acciones de intervención realizadas.
- Evaluación del impacto preliminar de las acciones de intervención efectuadas.

Tercera fase. Transformadora

- Aplicación innovadora de la propuesta por parte de los sujetos objeto de intervención.
- Estudio y análisis de la manera en que se llevan a cabo los procesos (difiere de la identificación de estos) y determinación de las disfuncionalidades existentes al respecto.
- Generación de propuestas de mejora sustentadas en la modelación propuesta.
- Evaluación sistemática del impacto de las acciones de intervención realizadas.
 - Concebir la manera de evaluar el impacto de las mismas.
 - Implementar la evaluación de su impacto.
 - Análisis y valoración de los impactos logrados.
 - Socialización de estos.
- Análisis y valoración por el equipo interventor de propuestas de mejora realizadas por los miembros de la entidad objeto de transformación.
- Incorporación por el equipo interventor de aquellas propuestas de mejoras que se consideren pertinentes. Y perfeccionamiento de nuevas acciones de intervención.
- Reconocimiento a la entidad innovadora.
- Divulgación de las propuestas de mejora asumidas.

La propuesta que se presenta ha demostrado pertinencia y efectividad durante las acciones preliminares de su generalización manifiesta en primer lugar en el reconocimiento por parte de la totalidad de los sujetos participantes en estas de la objetividad y potencialidades que le caracterizan, así como en los resultados alcanzados como consecuencia de ello en la empresa PROSEG-Santiago expuestos por su directora tanto durante el proceso de evaluación institucional y altamente valorados por los evaluadores, como en el evento base GEAP 2017 en el cual la referida entidad tuvo una participación protagónica presentando un total de 7 trabajos de los cuales cuatro alcanzaron la condición de relevante o destacado en las tres comisiones de trabajo que sesionaron durante el mismo.

Conclusiones

Las inferencias derivadas de la actividad científico investigativa de los autores posibilitaron arribar a las siguientes consideraciones concluyentes:

El vínculo entre la representación modélica del sistema de dirección concebida y la correspondiente metodología para su generalización práctica reafirma la pertinencia y valía que se le confiere al enfoque sistémico de la actividad directiva desde la perspectiva materialista dialéctica para su consecuente interpretación, explicación y transformación contextual en los marcos de la sociedad cubana.

La modelación del sistema de dirección exige la existencia de una metodología capaz de garantizar el encauzamiento adecuado y efectivo de su implementación generalizada en los marcos de la práctica directiva cubana en consonancia con el contenido de la “Actualización de los Lineamientos de la Política

Económica y Social del PCC y la Revolución”, la “Conceptualización del Modelo Económico Cubano” y el “Plan de Desarrollo Económico y Social de la Nación hasta el 2030”.

El modelo genérico del sistema de dirección y la metodología para su generalización han evidenciado de manera preliminar su pertinencia y factibilidad desde las perspectivas tanto didáctico/pedagógica como técnico/profesional tanto desde el punto de vista al favorecer el perfeccionamiento de las acciones de superación

Recomendaciones

Continuar sistematizando la divulgación y generalización de la propuesta de modelo sistémico de gestión en diferentes entidades empresariales y de la administración pública e incluso del sector privado en consecuencia con el contenido de los documentos rectores que guían el desarrollo de la sociedad cubana referidos en el último párrafo del trabajo.

Acometer la elaboración de una metodología para la solución de los problemas relativos al ejercicio de la gestión o dirección sustentada en el referente abordado en el presente trabajo.

Bibliografía

1. Alonso R. Sergio H. (2002). El sistema de trabajo del MINED. Tesis doctoral. La Habana.
2. Borges T. Román. (2017). La gestión de los departamentos docentes universitarios. Editorial Académica española. ISBN 978-3-639-78379-7
3. Borges T. Román y otros (2016). El sistema de dirección, perfeccionamiento de su modelación teórica. Resultado de proyecto investigativo.
4. Borges T., Román, Pérez R., Roberto V. y Rizo C., Brígida I. (2017). Una nueva perspectiva acerca del enfoque sistémico de la dirección. En: Revista Santiago. (142). Enero-abril. pp. 91-105.
5. Bueno C., Eduardo (2007). Organización de empresas: estructura, procesos y modelos. Segunda edición. Madrid: Ed. Pirámide.
6. Camarena M., José L. (2016). La organización como sistema: el modelo organizacional contemporáneo. En: Revista Latinoamericana de Ciencias Económicas y Sociales OIKOS POLIS. Vol. 1. (2). jul-dic. pp. 135-174
7. Chiavenato, I. (1999). Enfoque sistémico de la administración. 8 parte. En: Introducción a la teoría de la organización. Bogotá: Editorial Mc Graw-Gill
8. Díaz F., I. y Echevarría L., D. (2011). El sistema de dirección y gestión empresarial en Cuba: un análisis imprescindible. Observatorio de la Economía Latinoamericana, 143. Recuperado de <http://www.eumed.net/coursecon/ecolat/cu/>
9. Gómez C. Guillermo (2012). Sistemas administrativos. Análisis y diseño. México: Editorial Mc Graw Hill
10. Kast, Freemont E. y Rosenzweig, James E. (1998). Administración en las organizaciones. Enfoque de sistemas y contingencia. México Editorial Mc Graw Hill. Cuarta edición

11. Kreimer Eduardo P. y Stuhlmam Luis (1975). La relación hombre-organización: una revisión crítica y un esquema de análisis. Buenos Aires: Editorial El Coloquio
12. Laborda C., Leopoldo, De Zuani Elio R. (2004). Fundamentos de gestión empresarial. Teoría y práctica desde un enfoque sistémico. Argentina: Ediciones Valleta
13. Lertxundi L., A. y Landeta R., J. (2011). Estrategia competitiva y sistemas de trabajo de alto rendimiento. En: Revista Europea de Dirección y Economía de la Empresa. Vol. 20. (2). pp. 73-86
14. Lozano G., M.C y Fuentes M., F. (2005). La toma de decisiones de la empresa en red bajo un enfoque sistémico difuso. En: Revista de Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa. Vol. 11. (2). pp. 119-142
15. Marañón R., E., Bauzá V., E. y Jiménez Y., Y. (2013). El sistema de trabajo como expresión dinámica del proceso administrativo. Innovación Tecnológica 19 (4). Octubre-diciembre
16. O'connor, Joseph y McDermott, Ian (2007). Introducción al pensamiento sistémico. Barcelona: Editorial Urano
17. Quesada P., Felino [et. al.] (1981). El sistema de dirección y planificación de la economía en las empresas. La Habana: Editorial de Ciencias Sociales.
18. Ramírez P., R. y González G., R. (2011). El sistema de trabajo del consejo de la administración del municipio de Colombia, provincia de Las Tunas. Recuperado de <http://www.eumEditorialnet/libros-gratis/2013a/1306/index.htm>.
19. Rodríguez V., J. (2002). Estudio de sistemas y procedimientos administrativos. México: International Thomson Editores.
20. Ruiz S., José M. (2005). Premisas de una metodología para la aplicación del enfoque sistémico. Recuperado de <http://www.ilustrados.com/tema/8402/>
21. Triviño, E. (2016). El enfoque de sistemas y su importancia. <https://es.scribd.com/doc/52457486/>
22. Vaca A. Iván (2015). Origen de los problemas administrativos estructurales empresariales con enfoque sistémico. En: Revista Retos V. (10). Universidad Politécnica Salesiana de Ecuador. pp.193-204
23. Zapata R., Gerardo, J. y Caldera, Jorge (2008). La complejidad de las organizaciones: Aproximación a un modelo teórico. En: Revista Ciencias Sociales. Vol. XIV. (2). pp. 46-62