

## Editorial

Este número doble de la revista UPIICSA, con el cual se cierra el año 2009, combina artículos que tratan temas administrativos, de Informática y de Ingeniería Industrial, en su aplicación práctica, con artículos que incursionan en el terreno de la especulación teórica. El primero de los temas – el que corresponde a la cultura organizacional- es enfocado desde la perspectiva práctica, específicamente desde el que corresponde a la experiencia de una institución de educación superior. Seguidamente se muestra otro interesante tema –la evaluación del desempeño- a través de la exposición de sus aspectos teóricos más importantes, en un primer trabajo, y mediante la presentación del comportamiento organizacional en una unidad médica dependiente del Instituto Mexicano del Seguro Social, en un segundo artículo. Posteriormente, aparece un trabajo que presenta las características generales que tienen los modelos CMMI (Capability Maturity Model Integrated) y MoProSoft., para terminar con la presentación de cómo se aplicó el sistema SMED (Single Minute Exchange of Die) en un área de rectificado de una empresa metal-mecánica.

La cultura es un tema tratado ampliamente desde el punto de vista de la sociología y con una visión que abarca al conjunto de la sociedad. En los últimos años del siglo XX se constituyó en un tópico importante en el ámbito restringido de las organizaciones y entonces se consideró que así como existen rasgos culturales que definen y diferencian unas naciones de otras, unas sociedades de otras, también, dentro de una misma nación, dentro de una misma sociedad, cada organización, teniendo como base la cultura general, logra distinguirse de las otras, a través de la interpretación que producen en la práctica los rasgos distintivos de esa cultura general y que se derivan de las relaciones de sus integrantes, como miembros que son de un grupo social específico. Si se trata de hacer un diagnóstico de la cultura prevaleciente en una organización determinada, en el caso que nos ocupa se trata de una institución de educación superior, será necesario tener contacto directo con sus miembros para que, mediante la observación del investigador y las respuestas a un cuestionario determinado, muestren los rasgos que caracterizan su cultura. Los rasgos culturales se manifiestan en tres niveles fundamentales, un nivel externo, visible integrado por las instalaciones, el lenguaje y formas del comportamiento; un nivel intermedio que se puede percibir, aunque no es directamente observable, constituido por valores, normas y reglas; y un nivel de supuestos básicos que se manifiesta en la forma de pensar y de sentir de la colectividad, integrado por creencias y postulados fundamentales que se refieren a la existencia misma del grupo.

El desempeño laboral es una de las variables más importantes en el funcionamiento de una organización y su evaluación constituye una preocupación permanente para los administradores. A través de la evaluación del desempeño se alcanzan diversos objetivos, ya que no solamente es útil para que la organización sepa si el trabajador cumple con las tareas y las funciones bajo su responsabilidad, sino que sirve para que el propio trabajador conozca su rendimiento e intente mejorar cuando sea el caso; así mismo, es un instrumento que permite mantener relaciones de equidad y fijar recompensas y remuneraciones adecuadas. Mediante la evaluación se puede tener la información necesaria para implantar políticas y normas relacionadas con la compensación, la capacitación y corregir posibles errores en el diseño de puestos y en la asignación de responsabilidades.

El nivel bajo de productividad en un momento dado, es motivo suficiente para analizar las condiciones en las cuales se desarrolla el trabajo y con la información obtenida formular acciones que mejoren el desempeño. Los niveles deficientes de desempeño pueden deberse a numerosos factores y, en el caso específico que se presenta, la reestructuración del espacio físico, el incremento en la demanda del servicio y sistemas administrativos inadecuados aparecen como causales determinantes. Además, se analizan algunos factores relacionados con la cultura y las relaciones entre los miembros de la Unidad en la cual se realizó el estudio, para tener un diagnóstico que permita reforzar algunos elementos culturales que faciliten la mejor integración del personal y promuevan un mejor desarrollo organizacional.

El modelo CMMI fue desarrollado en los Estados Unidos por el departamento de defensa con el propósito principal de ayudar a las empresas a buscar mejoras en ingeniería de software basadas en métricas. Fue creado para empresas desarrolladoras de software norteamericanas de gran tamaño y esto constituye un obstáculo cuando se requiere implementar algunos de sus procesos en empresas de Tecnología Informática mexicanas. Por esta razón, la Secretaría de Economía inició el programa que denominó PROSOFT a través del cual se pretende fortalecer la industria del software en México.

Cuando una empresa tiene problemas en su productividad derivados de preparaciones, ajustes, cambios, puede valerse del sistema SMED (Single Minute Exchange of Die) creado en Japón y desarrollado en la empresa Toyota a partir de 1969. Esta técnica no solamente se aplica en los cambios de herramientas y preparación de máquinas y equipos, sino que ha sido aplicada en la preparación y puesta en marcha de quirófanos, embarques aéreos, automóviles y otras muchas actividades. Con la técnica se busca hacer las correcciones que permitan un incremento en la flexibilidad de la operación, a través de la cual se incrementa la velocidad de respuesta, se disminuyen los niveles de inventario y se incrementa la capacidad productiva. 