

CALIDAD, INNOVACIÓN, ECONOMÍA Y GOBERNANZA

QUALITY, INNOVATION, ECONOMY AND GOVERNANCE

Mercedes Delgado Fernández  <https://orcid.org/0000-0003-2556-1712>
Escuela Superior de Cuadros del Estado y del Gobierno, La Habana, Cuba

Correspondencia: mercedes@esceg.cu

El quinto volumen y tercer número del 2021 de la Revista Cubana de Administración Pública y Empresarial incluye artículos originales, buenas prácticas y caso de estudio. Se muestran artículos relacionados con los temas: calidad del servicio turístico, gobierno electrónico, evaluación financiera del patrimonio cultural, gestión del ingreso hospitalario de la COVID-19, servicio de investigación pública en sectores estratégicos, insolvencia empresarial con la COVID-19, asesoría jurídica al Estado y el Gobierno, nuevo patrón de desarrollo de China, *design thinking* y la administración tributaria.

La competitividad^{1,2,3} y la calidad^{4,5,6} son muy necesarias en entornos con elevados estándares a satisfacer como el sector turístico. El primer artículo aborda una propuesta de mejora de los procesos del Hotel Iberostar Bella Costa, ubicado en la zona turística de la playa Varadero. Las herramientas de diagnóstico como el diagrama causa-efecto,⁷⁻⁸ el Pareto⁹ y el análisis económico financiero¹⁰ se emplean para determinar los costos de calidad.^{11,12}

Para construir un gobierno digital efectivo,¹³ es necesario elaborar un programa holístico aprovechando las buenas prácticas y los modelos de referencia, donde la tecnología, los datos y las aplicaciones estén alineados a las estrategias.¹⁴ Por otra parte, es imprescindible realizar transformaciones organizacionales que permitan alcanzar niveles de eficiencia y eficacia en la gestión del gobierno, a través del uso de las TIC.¹⁵ En este sentido, una de las contribuciones del número presenta un conjunto de recomendaciones en materia de gobierno y gestión de las Tecnologías de Información y las Comunicaciones aplicadas al contexto del desarrollo de programas de gobierno electrónico, que prioriza la necesidad de establecer un marco de gestión y de gobernanza del gobierno electrónico¹⁶ en Cuba.

La evaluación financiera de la eficiencia y la eficacia de los proyectos de patrimonio cultural¹⁷ es un tema que se aborda en este número. Se destaca la necesidad de regular y medir los activos intangibles a través de indicadores,¹⁸ como un factor de importancia creciente en la economía.

La gestión del ingreso hospitalario de pacientes COVID-19 constituye una problemática que en la actualidad se enfrentan todos los países¹⁹ y es el objetivo de uno de los artículos, cuya experiencia

práctica fue desarrollada en la provincia de Matanzas. Fueron aplicadas técnicas de diagnóstico,^{7,20} se utilizó el conocimiento de expertos, y resulta de mucho interés el cálculo del nivel de autogestión del ingreso. Cuba ha desarrollado una intensa y sistemática labor científica para el enfrentamiento a la COVID-19,²¹ no solo con los cinco candidatos vacunales y los tratamientos de diagnósticos y terapéuticos, sino también con la gestión del gobierno, los métodos y las herramientas de gestión.^{22,23}

Otro artículo muestra una metodología cualitativa, en los sectores, agrobiotecnología, biofarmacéutica y nanotecnología en Argentina, que permitió identificar cuatro categorías dentro del servicio de investigación, con beneficios en términos de aprendizaje y la agenda de investigación. Esta metodología puede ser generalizada a otros contextos, lo cual sería de mucha utilidad para el abordaje de las políticas públicas de ciencia, tecnología e innovación,²⁴ en el que fomentar las interconexiones^{21,25} y la innovación abierta es vital.^{26,27}

La influencia de la COVID-19 en la insolvencia empresarial^{10,28} en hoteles y alojamientos turísticos ecuatorianos se aborda en este número, mediante el análisis estadístico financiero. Se evidencia un impacto significativo de la pandemia con una disminución de la resistencia a la insolvencia; mientras más grande sea el tamaño de la empresa mayor contracción posee en cuestiones de beneficios económicos y a mayor rotación de ventas mayor serán los beneficios económicos obtenidos con respecto a los activos y con respecto al patrimonio.

La asesoría jurídica al Estado y al Gobierno es una función que desarrolla el Ministerio de Justicia (MINJUS) en Cuba y para su perfeccionamiento se desarrolla un riguroso diagnóstico con el empleo de diversas técnicas como el diagrama causa-efecto,^{8,9} el análisis de las barreras,^{7,9} encuestas a expertos y se identifican los indicadores para medir el cumplimiento de esta importante función, todo lo cual permite proyectar una metodología que tribute al perfeccionamiento estructural, composicional y de funcionamiento de esta actividad.

Dos buenas prácticas se incluyen en este número. La primera aborda el nuevo patrón de desarrollo económico de China de “circulación dual”, la doméstica y la internacional, que se promueven mutuamente para alcanzar un crecimiento y desarrollo de alta calidad.²⁹

La otra buena práctica se muestra en el artículo “*Changes in product design and development processes: design thinking, service design and user experience*”, en el que se reflexiona sobre algunos de los conceptos actuales que configuran nuevos paradigmas o modelos en la innovación de productos y servicios,³⁰ como el pensamiento de diseño y el de experiencia de usuario,^{31,32,33} y se descubre la importancia que adquieren los puntos de contacto para llegar a soluciones de diseño sistémicas, integrales y más precisas. La personalización en masa de productos y servicios, como un nuevo modelo de negocio de la Transformación digital, hace necesario un mayor involucramiento de las organizaciones con la experiencia del usuario.³⁴ Por otra parte, este contexto de cambios condiciona la innovación basada en prototipado donde metodologías ágiles como *design thinking*^{35,36} o pensamiento de diseño se tornan vitales.³⁷

El caso de estudio aborda una experiencia positiva en la administración tributaria de la Federación Rusa con su legislación actual, y cómo contrarrestar esquemas ilegales que resultan del uso de paraísos fiscales.

Referencias bibliográficas

1. Porter ME. Towards a dynamic theory of strategy. *Strategic Management Journal*, 1991;12(S2): 95-117. [consultado 5 septiembre 2021] Disponible en: <https://doi.org/10.1002/smj.4250121008>
2. Sarmiento YR, Delgado M. Dimensiones y variables de competitividad para un mejor desempeño empresarial. *Cofin*. 2021; 15 (2). [consultado 5 septiembre 2021] Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2073-60612021000200006&script=sci_arttext&tlng=en
3. Anaya M, Delgado M, Garrigó L. Estrategia competitiva para el grupo empresarial de la industria alimentaria de Cuba. *Revista Cubana de Administración Pública y Empresarial*. 2018;2(1): 82-97. [consultado 5 septiembre 2021] Disponible en: <https://apye.esceg.cu/index.php/apye/article/view/34>
4. ONN. NC-ISO 9001:2015. Sistema de Gestión de la Calidad. Requisitos. (Traducción certificada). 5ta edición. La Habana: Oficina Nacional de Normalización (ONN); 2015.
5. Fernández N. La calidad: elemento vital para una economía competitiva. *Revista Cubana de Administración Pública y Empresarial*. 2021;5(1): 4-17 [Consultado 6 septiembre 2021] Disponible en: <https://apye.esceg.cu/index.php/apye/article/view/152>
6. Delgado M, Vallín A, Bolaños Y, Cordovés D, Antúnez V, Busutil Y, et al. Gestión Integrada, calidad, medio ambiente, seguridad y salud del trabajo en la Industria Biofarmacéutica. Nueva Empresa. *Revista Cubana de Gestión Empresarial*. 2009;5(1):18-21.
7. Delgado M. Innovación Empresarial. En: Delgado M, Coordinador académico. *Temas de Gestión Empresarial*. Vol. II. La Habana: Editorial Universitaria Félix Varela; 2017. p. 117.
8. Delgado M. Enfoque y métodos para la innovación en la Administración Pública y Empresarial. *Revista Cubana de Administración Pública y Empresarial*. 2019; 3(2): 141-153 [Consultado 20 octubre 2021] Disponible en: <https://apye.esceg.cu/index.php/apye/article/view/79/88>
9. Delgado M. Innovación en la administración pública. En: Sánchez, B. Coordinador. *Contribuciones al conocimiento de la Administración Pública*. La Habana: Editorial Universitaria Félix Varela; 2016, p. 67-110.
10. Campos L. Análisis económico financiero. En: Delgado M. Coordinador académico. *Temas de Gestión Empresarial*. La Habana: Editorial Universitaria Félix Varela; 2017. P. 1-23.
11. Suárez M, Martín M. Propuesta para el cálculo planificado de los costos de la calidad. 2019; 3 (2): 227-239. *Revista Cubana de Administración Pública y Empresarial*. [Consultado 20 octubre 2021] Disponible en: <https://apye.esceg.cu/index.php/apye/article/view/85/63>
12. Anaya M, Delgado M., Valdés O. Guía para la selección de áreas de prueba para implementar sistemas de costos de la calidad en empresas estatales cubanas. *Revista Cubana de Administración Pública y Empresarial*. 2019;3(2):199-213. [Consultado 23 octubre 2020] Disponible en: <https://apye.esceg.cu/index.php/apye/article/view/158>
13. Starovoitova TF, Shibut M. Características de la transformación digital del sistema de administración pública de la república de Belarús: gobierno electrónico. *Revista Cubana de Administración Pública y Empresarial*, 2020;4(3): 418-428. [Consultado 15 noviembre 2021] Disponible en: <https://apye.esceg.cu/index.php/apye/article/view/149>
14. Delgado T, Sánchez A. Repensando el gobierno electrónico: ventanilla única, servicios sostenibles y gobierno digital centrado en la innovación. *Revista Cubana de Administración Pública y Empresarial*. 2018; 2(3):254-67. [Consultado 15 noviembre 2021] Disponible en: <https://apye.esceg.cu/index.php/apye/article/view/55>.
15. Amoroso Y, Sánchez A, Delgado T, Gil M. Gobierno electrónico: reflexiones desde la UIC. *Cibersociedad: Soñando y actuando*. Editorial Futuro, La Habana. 2018:155-71.
16. ISACA. COBIT 2019 Framework: Introduction and Methodology, USA: ISACA. 2018.

17. Ramírez J, Daza MA, Padilla L, Ibarra JC, Ávalos A. Contabilidad cultural y evaluación económica de proyectos culturales. Retos de la Dirección 2018; 12(2):1-21. [Consultado 23 noviembre 2021] Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2306-91552018000200001&script=sci_arttext&tlng=pt
18. Ávalos A, Borrás F, López DM. Indicadores financieros de eficacia en proyecto de desarrollo del patrimonio cultural. Retos de la Dirección. 2015; 9(2):88-102. ISSN 2306-9155. [Consultado 26 noviembre 2021]. Disponible en: <http://scielo.sld.cu/pdf/rdir/v12n2/rdir01218.pdf>
19. Roque R, Ruiz JF, Torres R, Brito G, Guerra D, Mayelin R. Gestión de la calidad y el conocimiento en los servicios hospitalarios en tiempos de pandemia. Información para directivos de la Salud. 2020 (Sep-Dic);32:e_850. [Consultado 26 noviembre 2021] Disponible en: <http://revinfodir.sld.cu/index.php/infodir/article/view/850>
20. Medina A, Nogueira D, El Assafiri Y, Medina YE, Hernández A, de la documentación de procesos a su mejora y gestión. Revista Cubana de Administración Pública y Empresarial, 2020;4(2):206–224. [Consultado 26 noviembre 2021] Disponible en: <https://apye.esceg.cu/index.php/apye/article/view/130>
21. Díaz-Canel M, Núñez J. Gestión gubernamental y ciencia cubana en el enfrentamiento a la COVID-19. Anales de la Academia de Ciencias de Cuba [internet]. 2020; 10(2). [consultado 1 diciembre 2021] Disponible en: <http://revistaccuba.sld.cu/index.php/revacc/article/view/881>.
22. Díaz-Canel M, Delgado M. Mapa estratégico del Cuadro de Mando Integral del modelo de gestión del gobierno orientado a la innovación para la COVID-19. Revista Cubana de Administración Pública y Empresarial, 2021;5(2), e164. [consultado 1 diciembre 2021] Disponible en: <https://doi.org/10.5281/zenodo.5453120>
23. Sánchez Y, Marqués M, Hernández A, Santos O. Análisis estructural de la gestión de flujo de pacientes con coronavirus en Cuba. Ingeniería Industrial. 2021; XLII (3): 1-13 [consultado 11 diciembre 2021] Disponible en: <https://rii.cujae.edu.cu/index.php/revistaind/article/view/1129/1048>
24. Borrás S, Edquist C. Holistic Innovation Policy: Theoretical Foundations, Policy Problems, and Instrument Choices Book, Draft of chapter 1 that has been accepted for publication by Oxford University Press in the forthcoming book; 2019. [consultado 11 diciembre 2021] Disponible en: <https://global.oup.com/academic/product/holistic-innovation-policy-9780198809807?q=edquist&lang=en&cc=gb>
25. Díaz-Canel M, Delgado M. Modelo de gestión del gobierno orientado a la innovación. Revista Cubana de Administración Pública y Empresarial. septiembre-diciembre 2020; 4(3): 300-321. [Consultado 12 diciembre 2021] Disponible en: <https://apye.esceg.cu/index.php/apye/article/view/141>
26. Chesbrough H. Open Innovation: A New Paradigm for Understanding Industrial Innovation. En Open Innovation: Researching a New Paradigm, de Wim Vanhaverbeke, Joel West Henry Chesbrough. Oxford University Press; 2006.
27. Delgado M. Enfoque para la gestión de la I+D+i en la Industria Biofarmacéutica cubana. Revista Cubana de Información en Ciencias de la Salud. 2017;28(3). [Consultado 12 diciembre 2021] Disponible en: <http://scielo.sld.cu/pdf/ics/v28n3/rci02317.pdf>.
28. Correa DA, Lopera M. Pronóstico de insolvencia empresarial en Colombia a través de indicadores financieros. Panorama Económico. 2019;27(2): 510-526.
29. Yifu LJ, Wang X. Dual Circulation: a New Structural Economics view of development, Journal of Chinese Economic and Business Studies; 2021 <https://doi.org/10.1080/14765284.2021.1929793>

30. Dell’Era C, Verganti R. Collaborative Strategies in Design-intensive Industries: Knowledge Diversity and Innovation. Long Range Planning. 2010;43: 123e141. [Consultado 5 noviembre 2021] Disponible en: <https://doi.org/10.1016/j.lrp.2009.10.006>
31. Yu E, Sangiorgi D. Service Design as an Approach to Implement the Value Cocreation Perspective in New Service Development. Journal of Service Research. 2018, Vol. 21(1): 40-58. [Consultado 5 noviembre 2021] Disponible en: <https://doi.org/10.1177/1094670517709356>
32. Pfannstiel MA, Rasche C. (editors). Service Design and Service Thinking in Healthcare and Hospital Management Theory, Concepts, Practice. Germany: Springer; 2019. [Consultado 5 noviembre 2021] Disponible en: <https://doi.org/10.1007/978-3-030-00749-2>
33. Dam R, Siang T. Stage 2 in the design thinking process: Define the problem and interpret the results. Interaction Design Foundation; 2019. [Consultado 2 noviembre 2021] Disponible en: <https://www.interaction-design.org/literature/article/stage-2-in-the-design-thinking-process-define-the-problem-and-interpret-the-results>
34. Delgado T. Taxonomía de transformación digital. Revista Cubana de Transformación Digital. 2020;1(1):4-23. [Consultado 2 noviembre 2021] Disponible en: <https://rctd.uic.cu/rctd/article/view/62>
35. Grèzes V, Ramseyer R, Nanchen B, Wilk R, Grèzes S, Perruchoud A. Service design thinking methodology for co-innovating the user experience. Smart Tourism Congress Barcelona 2018. Proceedings. Arcos J, Imbert D. (Eds.). II Smart Tourism Congress Barcelona CETT-UB; 2018, pp. 17-26.
36. Gallanis T. An Introduction to Design Thinking and an Application to the Challenges of Frail, Older Adults. Chapter 2. L. A. Celi et al. (eds.), Leveraging Data Science for Global Health; 2020. [Consultado 5 noviembre 2021] Disponible en: https://doi.org/10.1007/978-3-030-47994-7_2
37. Delgado T, Sánchez A, Reyes R. Laboratorios urbanos para ciudades inteligentes: Primeros pasos en municipios cubanos. In Actas del X International Greencities Congress 2019: 10º Foro de Inteligencia y Sostenibilidad Urbana 2019 ISBN 978-84-09-09960-3, págs. 99-110. [Consultado 5 noviembre 2021] Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7266955>