

## PRESENTACIÓN

Tenemos el gusto de presentar un nuevo número de **Estudios Gerenciales**, con el cual se completan 26 años ininterrumpidos de publicación y 116 ejemplares. En esta ocasión, el lector encontrará nueve artículos académicos y un caso de estudio, desde los cuales se abordan los temas más sensibles de la economía y la administración en todas sus ramas, escritos por autores españoles, chilenos y colombianos. Además, se presentan tres de los artículos que fueron presentados en el simposio “Análisis y propuesta creativas ante los retos del nuevo entorno empresarial”, realizado los pasados 15 y 16 de octubre en Cali, en conmemoración a los 30 años de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la Universidad Icesi, y de los 25 años de su revista académica, **Estudios Gerenciales**.

En el primer artículo se presenta el trabajo del profesor Silvio Borrero titulado “The happiness-to-consumption ratio: an alternative approach in the quest for happiness”, en el cual se estudia la relación entre la compra de bienes y la felicidad que ésta transmite a los consumidores, encontrando que no necesariamente un mayor consumo implica mayores niveles de felicidad. En su lugar, actividades tendientes a desarrollar habilidades y generar sentido de pertenencia, y consumos más experienciales y sociales que materiales, podrían inducir un mayor nivel de felicidad en los consumidores. Se exponen el individualismo, el cole-

tivismo y el materialismo, a través de variables como la satisfacción con la vida, la huella ecológica y el PIB per cápita.

El segundo artículo, escrito por Francesc Prior, presenta un novedoso “Modelo de servicios microfinancieros propuesto para resolver el problema de la falta de acceso a los servicios financieros en los países en desarrollo”. Lo más interesante de este artículo es que busca, a través de una exploración del problema de falta de acceso a los servicios financieros de los países en vía de desarrollo, presentar alternativas de solución. Al respecto, el modelo expone cinco elementos que permiten asegurar la eficiente transformación de activos: el primero es la utilización de productos financieros de bajo coste a través de pagos electrónicos; el segundo es la utilización de redes de distribución alternativas a las oficinas bancarias; el tercero es el uso de metodologías de riesgo alternativas; el cuarto elemento es la optimización del uso de las remesas inmigrantes; el último elemento es la creación de un sistema nodal en red que permite explotar las economías de escala necesarias para disminuir los costes de transacción. Como resultado, la importancia del artículo radica no sólo en la herramienta suministrada sino en el impacto que podría generar para economías emergentes.

El tercer artículo hace parte de los documentos presentados en el simposio



de los 25 años de la revista. En este, Iliana Páez presenta parte de su trabajo doctoral a través del documento “La influencia del desempeño social corporativo en la satisfacción laboral de los empleados: una revisión teórica desde una perspectiva multinivel”. En el artículo, se explora el concepto de desempeño social corporativo como uno que va más allá de la responsabilidad social corporativa, al basar su interés, más que en la generación de políticas empresariales, en la efectividad de estas en generar un impacto social. Para ello, el artículo analiza la relación entre las tres dimensiones del desempeño social corporativo (relación con los clientes y proveedores, relación con los accionistas, y la relación con la comunidad civil) y la satisfacción laboral de sus empleados. Se concluye que el desempeño social corporativo tiene una relación con la satisfacción laboral, pero que para ello es necesario no solo la implementación de políticas de responsabilidad social, sino también de una socialización de los resultados de éstas dentro y fuera de la organización, lo que tiene un efecto psicológico para los empleados que se refleja en una mayor satisfacción con el trabajo.

El cuarto artículo también formó parte del cuerpo de documentos presentados en el simposio de los 25 años de la revista, en este, David Gleiser presenta el tema “Innovación en situaciones de negociación: herramientas inventivas para crear valor”. El artículo resalta la Teoría de Solución de Problemas Inventivos (TRIZ por sus siglas en ruso), en donde se utilizan principios inventivos para la solución de problemas, especialmente los relacionados con procesos de negociación. Se encontró que la aplicación de los principios inventivos lleva a una solución que

es más ideal para las partes al crear valor en las negociaciones. A través de la utilización de cuatro casos de estudio, se exploraron diferentes aspectos del modelo TRIZ, lo que permitió concluir que es posible emplear procedimientos heurísticos inventivos para contrarrestar tendencias heurísticas tradicionales que emplean los negociadores. La exploración del método TRIZ puede ser de amplia utilización en el mundo de los negocios y en general, en cualquier situación en la cual sea necesaria una negociación para llegar a la satisfacción de todas las partes involucradas.

El siguiente artículo, escrito por los profesores Edgardo Cayón y Julio Sarmiento, titulado “El VaR histórico: una propuesta metodológica para la medición de pérdidas esperadas en pesos de deudores hipotecarios con créditos en Unidades de Valor Real (UVR)”, brinda una nueva herramienta de análisis que permitirá a los posibles deudores por préstamos de vivienda, hacer un mejor análisis sobre sus posibilidades de crédito, teniendo en cuenta diferentes criterios como el costo real del préstamo al final del periodo, los valores reales y nominales de las cuotas pagadas, la temporalidad de los créditos, etc. Para ello, se presenta el VaR histórico como una medida de riesgo para créditos indexados por inflación, lo que permite concluir que esta es una buena herramienta pero que ha sido poco utilizada, en parte por una insuficiente regulación sobre la calidad de información que suministran actualmente los establecimientos de crédito al deudor hipotecario. El artículo provee una herramienta de fácil utilización para los futuros deudores hipotecarios.

Pasando ahora a un tema de gran interés para ingenieros y gerentes de

cadenas de producción, los autores Alexander Correa, Carlos Esteban Álvarez y Rodrigo Andrés Gómez, presentan el artículo “Sistemas de identificación por radiofrecuencia, códigos de barra y su relación con la gestión de la cadena de suministros”; en el cual definen de manera explícita los concepto básicos, ventajas, desventajas y las principales aplicaciones de los sistemas de radiofrecuencia y código de barras, lo que permite concluir sobre la importancia de la implementación de estos sistemas para hacer más eficiente la cadena de suministro, mejorando su desempeño, simplificando las operaciones, reduciendo costos y agilizando los flujos de información. Como resultado, el artículo sugiere la implementación de estas tecnologías en empresas de producción, aunque hace hincapié en que factores como problemas de la confiabilidad por lo nuevo de la tecnología y los altos costos iniciales de adecuación, además de la inexistencia de estudios relacionados con pymes, hacen necesario que en cada empresa donde se piense implementar, sea realizado primero un estudio sobre la factibilidad de este tipo de proyectos.

Acudiendo ahora a uno de nuestros autores internacionales, los profesores chilenos, Francisco Ganga, Iván Toro y Horacio Sánchez, presentan el artículo “La tercerización de funciones en la División El Teniente de Codelco Chile”. El artículo pasa por una descripción inicial de la historia del sector minero en Chile y de la empresa estatal Codelco, para justificar la importancia que ha tenido la tercerización (outsourcing, subcontratación, externalización, etc.) para los procesos de producción de esta empresa. En especial, se estudió la labor de los Administradores de

Contratos, quienes son las personas encargadas de vigilar y hacer cumplir cada uno de los acuerdos de outsourcing firmados por esta empresa. Por medio de la aplicación de entrevistas y una encuesta, se pudo constatar que existe un sistema de tercerización compuesto por una gama de normas y procedimientos y el cual presenta actualmente problemas, por lo cual, el artículo provee elementos para la evaluación de la tercerización en las empresas, a la vez que arroja luces sobre los aspectos que deben tomar mayor relevancia a la hora de generar procesos de contratación externa.

En el octavo artículo, los autores españoles Sergio Jiménez, Rubén Sánchez y Gema Sánchez, exponen su investigación sobre “Los institutos de administración en España: programas de formación para personal al servicio de la administración”. En este estudio se hace evidente la relevancia de los programas de formación para las empresas públicas de España a través de la identificación de diversos institutos que buscan suplir la necesidad de una mayor profesionalización y actualización de sus funcionarios públicos. Para ello, los autores estudiaron las características, la temporalización, los destinatarios, los requisitos y selección, y las materias de las acciones formativas en cinco institutos de administración pública españoles. Esto permitió concluir que la mayoría de programas toman la forma de cursos, por lo general no obedecen a ningún criterio específico y se dirigen a los cuerpos superiores de la administración, se encontró además escasa versatilidad en la política formativa de estos institutos, todo lo cual llevó a los autores a hacer una categorización novedosa de los institutos: aquellos que siguen

un “Modelo tradicional-burocrático”, otros que siguen el “Modelo reticular-doctrinario” y los que siguen el “Modelo gerencial-nuclear”. El artículo puede servir como base en futuras investigaciones relacionadas con institutos de formación pública y privada.

El último artículo de esta edición corresponde a “Una revisión crítica al modelado de la confianza a nivel organizacional”, desarrollado por Carlos Mario Zapata y Miguel David Rojas. El documento analiza, desde otra perspectiva, la confianza como uno de los factores críticos de éxito en las organizaciones. Para ello, los autores hicieron una revisión de literatura sobre los distintos modelos existentes de confianza a nivel organizacional con el objetivo de establecer elementos comunes entre estas teorías y así formular un modelo unificado de confianza. El resultado principal de esta revisión es que muestra elementos como el fideicomitente, el fideicomisario y los factores que afectan la confianza.

Finalmente, y como es característico de **Estudios Gerenciales**, se presenta un caso de estudio, en esta oportunidad, desarrollado por uno de los profesores de la Universidad Icesi, Julio César Alonso, en conjunto con uno de los jóvenes investigadores de Colciencias de la Universidad, Ana Isabel Gallego. El caso es el resultado de una investigación realizada por el CIENFI (Centro de investigaciones en Economía y Finanzas de la Universidad Icesi) para la Beneficencia del valle del Cauca en el año 2006 y la cual buscaba realizar un estudio de mercado y un plan de mercadeo como base para la licitación que permitiría

a los concesionarios ganadores manejar por cinco años el negocio de las apuestas permanentes (chance). El estudio dividió al departamento en cinco zonas, en donde se realizaron 5.003 encuestas para determinar las características del mercado del chance en esta región. Uno de los resultados más importantes y de mayor trascendencia del estudio era la proyección de las ventas brutas, para lo cual se contó con diversas herramientas y variadas opiniones por parte de los consultores y la empresa contratista. El caso busca hacer una breve descripción del contexto del problema y las posibles metodologías a implementar, a la vez que plantea preguntas para desarrollo y discusión de los lectores.

De esta manera, damos una breve introducción a los diez documentos que componen el cuerpo de esta nueva edición de **Estudios Gerenciales**. Esperamos que ésta provea de nuevas herramientas de estudio y análisis a cada uno de los lectores y por esto los invitamos nuevamente, a que sean colaboradores de nuestra revista mediante la postulación de sus artículos o sus hojas de vida (en nuestra página web se encuentra el formato de Hoja de Vida para Evaluadores); como una contribución al ámbito académico y profesional de cada uno de los interesados en nuestra publicación. Es para nosotros un gusto contar con sus valiosos comentarios sobre este número, los cuales nos pueden hacer llegar a través de nuestro correo: estgerencial@icesi.edu.co o en nuestra página web: [www.icesi.edu.co/estudios\\_gerenciales/](http://www.icesi.edu.co/estudios_gerenciales/)

**El Editor**