



## Presentación

Tenemos el gusto de presentar la revista *Estudios Gerenciales-Journal of Management and Economics for Iberoamerica* n.º 127, correspondiente al periodo abril-junio de 2013. Junto con el contenido del presente número queremos compartir la noticia relacionada con la publicación de los artículos en ScienceDirect, una de las principales base de datos para la búsqueda de artículos de revistas académicas y capítulos de libros. En esta plataforma se encuentran disponibles los artículos que se han publicado desde 2007 hasta la fecha, todo lo cual permite incrementar la visibilidad de la revista y su impacto en la comunidad académica. Les invitamos a visitar el siguiente link: <http://www.sciencedirect.com/science/journal/01235923/28>

Por otra parte, el proceso de gestión editorial a través de Elsevier presentó un cambio que consiste en que los artículos pasarán a ser parte del Sistema de Producción Global. Esto significa que cada manuscrito que sea aceptado en el sistema EES (*Elsevier Editorial System*) se enviará al proceso de maquetación y corrección. De esta forma, la adaptación de cada artículo aceptado al formato de *Estudios Gerenciales* permitirá que estén disponibles (*ahead of print*) inclusive antes de ser asignados a un número específico de la revista. Este cambio contribuye con un aumento en la difusión y en la citación de los artículos, a través del número DOI (*Digital Object Identifier*) que se asigna al artículo una vez empezado el proceso de producción.

Después de compartir estas noticias, pasamos a revisar el contenido de este número 127, el cual incluye 14 artículos y un caso de estudio de autores de Argentina, Chile, España, México, Venezuela y Colombia. Estos artículos se concentran en las áreas de recursos humanos, política gubernamental, administración de empresas, negocios internacionales, mercadeo, administración de las tecnologías de información, comercio, redes empresariales y economía.

Dado lo anterior, a continuación se realiza una revisión de cada uno de los artículos y el caso de estudio.

Inicialmente, Mónica de Arteche, Marina Santucci y Sandra Welsh, de la Universidad Argentina de la Empresa, a través de un análisis descriptivo estudian el estado de los principales *clusters* de Argentina con el objetivo de revisar el efecto de estos sobre la innovación y la generación de conocimiento. En su documento concluyen que el apoyo institucional a través de políticas públicas es importante para el desarrollo de capital estructural, relacional y de innovación en estas estructuras asociativas.

Por otra parte, Jorge Sánchez, de la Universidad de Talca (Chile), y Viviana Calderón, de Pricewaterhouse Coopers (Chile), conscientes de que la administración de las compensaciones es clave para generar buenas relaciones laborales, presentan en su artículo una propuesta de auditoría a la etapa de planificación y diseño

de compensaciones en organizaciones públicas y privadas, con el objeto de apoyar la gestión eficiente de los recursos humanos en las organizaciones y generar una mejora continua en la gestión de las compensaciones.

Seguido se encuentra el artículo de Dario Liberona, de la Universidad de Santiago de Chile, y Manuel Ruiz, de la Universidad de Lleida (España), donde se realiza una revisión del estado de la implementación de programas de gestión del conocimiento en empresas chilenas y las principales dificultades que se han presentado en su desarrollo. Dado lo anterior, encuentran que la adopción de programas de gestión del conocimiento es todavía muy baja y además presenta problemas en su implementación. Por lo tanto, se requiere la participación de la alta gerencia para definir los objetivos e incentivar y comprometer a los miembros de la organización en el desarrollo del plan.

Florina Arredondo, Luz María Velázquez y Jorge de la Garza, del Instituto Tecnológico de Monterrey (México), realizan un análisis de la disposición a apoyar las políticas de diversidad y flexibilidad laboral desde una perspectiva de género. Lo anterior se llevó a cabo a través del análisis de varianza aplicado sobre un grupo de 57 directivos, a través de lo cual se encontró que en las pequeñas y medianas empresas de comercio y servicios que son dirigidas por mujeres existe mayor disposición a apoyar políticas relacionadas con la elección de horarios y fórmulas de trabajo flexible.

Adicionalmente, las autoras Tania González, de la Universidad La Salle (México), y María Antonieta Martín, de la Universidad Nacional Autónoma de México, se plantean en su artículo que no siempre un entorno económico poco favorable desincentiva la innovación. De esta forma, a través de entrevistas en profundidad y aplicación de cuestionarios a empresarios del sector de autopartes mexicano, se encontró que las pequeñas y medianas empresas de este sector han logrado internacionalizarse mediante las redes de cooperación, todo lo cual ha aumentado su competitividad y capacidad de innovar, a pesar de encontrarse en un ambiente económico adverso.

Por su parte, Hugo Arboleda y Andrés Paz, de la Universidad Icesi, y Rubby Casallas, de la Universidad de los Andes (Colombia), presentan en su artículo a QualDev una metodología para el mejoramiento de los procesos y el aumento de la competitividad de empresas pequeñas y emergentes. Esta metodología se basa en 3 principios que consisten en: pequeños pasos para el mejoramiento, procesos livianos que se apoyan en herramientas de acceso abierto y en resultados visibles a corto plazo.

En el siguiente artículo, María Virginia Baptista y María de Fátima León, de la Universidad de Los Andes (Venezuela), a partir de los resultados de un estudio sobre segmentación de lealtad de clientes de la banca universal en el municipio Libertador (Venezuela)

proponen estrategias en el contexto del marketing relacional que buscan ser adoptadas por la banca para incrementar los niveles de satisfacción, compromiso y lealtad de sus clientes.

Respecto al artículo de Alex Medina, Elba Mardones y Jonathan Mercado, de la Universidad del Bío-Bío (Chile), se comparan los resultados empresariales con la estrategia de concentración o diversificación de 82 sociedades anónimas chilenas seleccionadas al azar, a partir de lo cual encuentran que las empresas con diversificación en sectores económicos relacionados obtienen en promedio mayor rendimiento que las empresas concentradas o las compañías con estrategia de diversificación en sectores no relacionados.

En el artículo de José Bernardo Betancourt, Gonzalo Gómez y María Piedad López, de la Universidad de la Sabana, Francisco Pamplona, de la firma Posse Herrera Ruiz Abogados, y Claudia Beltrán, de CBR Comunicaciones (Colombia), se realiza un estudio exploratorio descriptivo para determinar si los empresarios conocen las ventajas y desventajas de las Sociedades por Acciones Simplificada (SAS) y si las tienen en cuenta en la toma de decisiones. De esta forma, a partir de la aplicación de un cuestionario estructurado a 57 empresas se encontró que los empresarios presentan un amplio desconocimiento y desaprovechamiento de las bondades de las SAS, lo cual en algunos casos puede implicar riesgos para las empresas familiares.

El artículo de Marta Tabares, de la Universidad de Medellín, y Christian Lochmuller, de la Escuela de Ingeniería de Antioquia (Colombia), se centra en la definición de un espacio multidimensional para realizar la gestión de procesos de forma controlada, a partir de la integración de 3 puntos de vista: la arquitectura empresarial, el modelo de madurez y la gestión organizacional. Con lo anterior, los analistas de procesos pueden conocer el impacto que causan los cambios en la organización, permitiéndoles realizar acciones coherentes desde diferentes puntos de vista.

Andrés Torres, Sandra Méndez, Sandra Galarza y Nicolás Oviedo, de la Pontificia Universidad Javeriana de Bogotá, y Liliana López, de la Universidad Nacional de Colombia, presentan en su artículo un análisis de la calidad de vida y desarrollo de 19 diferentes localidades de Bogotá. Lo anterior se realizó mediante la recolección de información sobre diferentes variables que caracterizan el nivel de desarrollo y calidad de vida, entre ellas el indicador de condiciones sanitarias deficientes y el indicador compuesto de «necesidades básicas insatisfechas» (NBI). Dado lo anterior, se llegó a la conclusión de que para realizar caracterizaciones generales de una

población como la de Bogotá se puede emplear el indicador simple «condiciones sanitarias deficientes», pero si se requiere realizar caracterizaciones más finas es recomendable el uso del NBI compuesto.

Referente al artículo de Fernando Rojas, de la Universidad de Valparaíso, y Andrea Paniagua, de Farmacias Knop Ltda (Chile), en este se cuantifican los efectos de la capacitación de ventas basada en inventarios, sobre el apalancamiento operativo de una organización de *retail* farmacéutico. Dado lo anterior, se evidencia que la capacitación de ventas en productos críticos contribuye a optimizar el apalancamiento operativo del comercio al por menor de productos farmacéuticos, todo lo cual puede ser extrapolable a otros sectores del comercio.

Dada la importancia de las redes empresariales en el contexto actual, Fredy Becerra y Julia Naranjo, de la Universidad Nacional de Colombia (sede Manizales), y Héctor Serna, de la Universidad de Manizales (Colombia), evalúan en su artículo la incidencia de las relaciones entre las empresas e instituciones sobre la innovación empresarial en el departamento de Caldas (Colombia). De esta forma, los resultados señalan que los vínculos entre las empresas para realizar actividades de investigación y desarrollo impactan positivamente sobre la capacidad de innovación de la empresa.

En el último artículo, Luz Esperanza Bohórquez, de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas (Colombia), identifica las características de los sistemas adaptativos complejos y revisa las implicaciones de su aplicación en el estudio de las organizaciones empresariales. Dado lo anterior, se señala que la organización empresarial como sistema adaptativo complejo se caracteriza por la emergencia, la auto-organización y la evolución, todo lo cual es opuesto a la organización tradicional.

Finalmente, Mónica Rengifo, de la Empresa Carvajal, y Luciana Manfredi, de la Universidad Icesi (Colombia), presentan un caso de estudio que se refiere al proceso de redefinición de la marca Carvajal y sus empresas, con el objeto de fortalecer su posicionamiento en el mercado global y convertirse en un conglomerado competitivo en entornos exigentes.

Con este nuevo número queremos agradecer a los autores y pares evaluadores que participaron en la realización y revisión de los artículos de la presente edición y, adicionalmente, extendemos nuestra invitación a los autores, pares y lectores para que sigan participando y colaborando con nuestra revista.