

La revista INNOVAR se ha venido constituyendo en un espacio de difusión y debate para la comunidad académica iberoamericana de la gestión de las organizaciones. En este proceso trabajamos siguiendo como principios la apertura, la difusión y la amplia circulación del conocimiento. Por ello, hemos adoptado una política de acceso abierto, siguiendo las tendencias internacionales más vanguardistas al respecto.

Asimismo, dado el alcance temático y el campo de conocimientos relacionados con las organizaciones, nuestra vocación y preocupación se inscribe en las ciencias sociales. De allí el subtítulo que acompaña el nombre de la revista desde sus inicios: "Revista de ciencias administrativas y sociales". Entendemos el actuar organizacional y económico inmerso en el ámbito de las ciencias sociales, en ese segmento especializado al que hemos denominado *ciencias económicas, de gestión, financieras y contables*.

En tal contexto, en este número suscribimos, por decisión del consejo editorial y de la dirección de la revista, el manifiesto que diversos editores latinoamericanos han propuesto y suscrito, reclamando un mayor reconocimiento y presencia de los criterios y especificidades de las ciencias sociales en las políticas y en los instrumentos de medición y clasificación de los sistemas de ciencia y tecnología de la región latinoamericana.

La visión unidimensional de la medición académica y científica, basada esencialmente en criterios de las ciencias básicas, naturales o de la ingeniería, puede impactar negativamente y desincentivar la generación de conocimiento que se realiza desde las ciencias sociales. Una evidencia clara de ello es la asignación de los cada vez más exiguos recursos públicos de investigación, a partir de los resultados de los procesos de medición y clasificación, que terminan excluyendo a la investigación en ciencias sociales.

Asimismo, consideramos que la publicación por fuera de las editoriales comerciales y las grandes "marcas" académicas, como lo promueve la plataforma *Open Access*, no implica una diferencia de calidad o de relevancia de la investigación científica. Desde INNOVAR apoyamos la circulación pública y libre del conocimiento y reclamamos el reconocimiento de las especificidades de las ciencias sociales, para la publicación, la estructuración de los incentivos y la medición del impacto de la investigación en nuestros campos de conocimiento.

En el presente número de INNOVAR, recogemos once (11) artículos de investigación en cuatro (4) de nuestras tradicionales secciones: Estrategia y Organizaciones, Marketing, Gestión Humana y, por último, Turismo.

La primera sección de la revista, Estrategia y Organizaciones, presenta tres (3) artículos de investigadores españoles, mexicanos y colombianos.

Los profesores Víctor Raúl López y Domingo Nevado Peña, de la Universidad de Castilla-La Mancha, España, aportan a este número el artículo titulado *Modelo de control estratégico desde la perspectiva del valor de los intangibles. Método y aplicación*. Este trabajo tiene como objetivo presentar una herramienta de control para gestionar el conocimiento (capital intelectual) desde los factores ocultos de la organización, por lo que su preocupación central es el control de gestión de los intangibles. Para la investigación se desarrollan indicadores que dividen el capital intelectual para realizar un monitoreo y una gestión más estratégicas, incrementando el valor real de la organización. Además, se presentan los resultados globales de la aplicación del modelo en una empresa de servicios de arquitectura y urbanismo.

Desde el Instituto Politécnico Nacional de México, los profesores Gibrán Rivera e Igor Rivera contribuyen con la investigación *Design, Measurement and Analysis of a Knowledge Management Model in the Context of a Mexican University*. En dicha investigación se planteó como objetivo el diseño y aplicación de un modelo para la gestión del conocimiento en una institución universitaria. Con base en una encuesta a treinta y seis participantes, se valoró el modelo que articula las dimensiones, variables o facilitadores de: liderazgo, cultura, estructura, recursos humanos, tecnologías de la información, comunicación y medición. Los autores consideran que este modelo puede ser utilizado en muchas otras instituciones de educación superior, aunque llaman la atención sobre las limitaciones de los resultados observados en la aplicación presentada.

Los investigadores colombianos Juan Carlos Osorio, Erika Vanessa Cruz y María Clara Romero, de la Universidad del Valle, presentan el estudio *Impacto de la certificación ISO 9001 en clínicas de Cali, Colombia*. Como el título lo indica, esta investigación buscó identificar el impacto que los procesos de certificación en calidad (ISO9001) tienen

en un conjunto de entidades prestadoras de servicios de salud en la ciudad de Cali. Así, de una población de 645 entidades, el trabajo se concentró en 12 instituciones certificadas. Los criterios observados para caracterizar el impacto de la certificación en la calidad, fueron la calidad en la estructura, en el proceso y en el resultado, así como la capacidad, la eficiencia financiera y la modernización e innovación en equipos, para caracterizar la competitividad. Por medio de una encuesta y a través de la construcción de escalas y el análisis de conglomerados, se estableció que se evidencian impactos positivos fruto del proceso de certificación en todas las entidades del estudio.

La segunda sección agrupa tres (3) colaboraciones de Marketing, todas ellas de profesores e investigadores ubicados en la península ibérica.

Las profesoras Martina Gallarza y Teresa Fayos-Gardó, de la Universidad de Valencia, y los profesores Francisco Arteaga-Moreno y David Servera-Francés, de la Universidad Católica de Valencia, ambas instituciones españolas, suscriben el artículo titulado *Participar como voluntario en eventos especiales: comparación entre el valor esperado y percibido*. Con este trabajo se buscó estudiar la percepción que un grupo de setecientos once (711) voluntarios tenían de su experiencia, ordenándola en una estructura de cinco dimensiones de valor. Por ello, los autores plantean que el voluntariado puede ser estudiado como un comportamiento de consumo. Enfocados en una muestra de voluntarios participantes en el V Encuentro de las Familias, dirigido por el Papa Benedicto XVI y realizado en 2006 en Valencia, España, los investigadores concluyen que la evaluación de la concepción del valor, en marketing, necesariamente debe recoger una visión pre-uso y post-uso, reforzando los hallazgos previos en la literatura y en otros sectores y actividades. Finalmente, se proponen implicaciones para la gestión de organizaciones de voluntariado.

La investigación *Tipología de compradores online mayores de 55 años*, es un aporte de los profesores Ángel Villarejo-Ramos, Francisco Rondán-Cataluña y María-Ángeles Revilla-Camacho, de la Universidad de Sevilla, España. Con esta colaboración, los autores buscan analizar las características que podrían determinar el comportamiento de compra *online* de las personas mayores de 55 años, al mismo tiempo que pretenden contrastar las variables que son representativas del uso y aceptación del comercio electrónico

por parte de este grupo etario. El trabajo sigue una metodología de segmentación de clases latentes, muy utilizada en la segmentación de mercados. Con una muestra de 595 personas mayores de 55 años, se concluye que los mayores no pueden ser considerados como un grupo homogéneo y se establecen tres perfiles de personas mayores internautas, con lo que la segmentación de mercados o el acceso a Internet es un reto para las empresas y las administraciones públicas.

En una colaboración interinstitucional entre la Universidad de Barcelona, la Escuela Técnica Superior de Ingenieros de Telecomunicaciones y la Univesitat Internacional de Catalunya, todas en España, los profesores Huertas-García, Consolación Segura, Mas-Machuca y Forgas-Coll presentan la investigación que se titula *Efecto del diseño conjunto en la capacidad cognitiva y el rendimiento. Una propuesta de diseño basado en bloques incompletos balanceados*. El objetivo de esta investigación fue estudiar cómo el cambio en el diseño experimental puede influir en la respuesta de los encuestados y cómo diferentes grados de complejidad afectan en la estimación de los resultados. Los investigadores se preocupan por la complejidad que surge en experimentos o encuestas cuando se trabaja con escenarios contruidos mediante descripciones de los atributos por párrafos, los cuales aportan una cantidad importante de información. El diseño planteado y el experimento entregan interesantes resultados para el mejoramiento de los estudios del comportamiento del consumidor.

La tercera sección de la revista, corresponde a Gestión Humana y reúne tres (3) trabajos resultado de investigación.

Los investigadores Javier Capapé, Lourdes Susaeta, José Pin, Ignacio Danvila del Valle y Esperanza Suárez, vinculados a diferentes instituciones españolas, contribuyen con el documento *¿Se mide el retorno de la inversión en las políticas de Recursos Humanos? Un análisis en España*. Este trabajo buscó identificar el efecto y los instrumentos utilizados por las empresas para medir el impacto de la inversión en políticas de recursos humanos. Por medio de un cuestionario se estudió una muestra de ciento noventa (190) empresas de diversos sectores y múltiples orígenes nacionales, pero que operan todas en España; la investigación revela la paradoja existente entre la importancia manifiesta por los gerentes de medir los resultados de es-

tas políticas, y la bajísima presencia o uso de herramientas para la medición del retorno de la inversión realizada en las políticas de recursos humanos.

El artículo *La presencia de la mujer en el directorio y su relación con el desempeño financiero de la empresa* es un trabajo suscrito por los investigadores peruanos Álvaro Tresierra Tanaka, Carolina Flores Parodi y Ximena Samamé Monje, de la Universidad de Piura. Esta investigación tuvo como objetivo identificar si existe alguna influencia de la diversidad de género en la junta o consejo de dirección (presencia de mujeres) sobre el desempeño financiero de las empresas, concretamente para el caso peruano. Siguiendo una metodología de panel de datos balanceado, se abordó la información de los últimos 10 años para una muestra de ciento treinta y siete (137) empresas no financieras, cotizadas en la Bolsa de Valores de Lima. Los resultados no revelan una influencia significativa de la presencia de una o más mujeres en la junta de la empresa (su directorio), sobre el desempeño financiero.

Por otra parte, desde la Universidad de Concepción, Chile, los investigadores Ángela Zenteno-Hidalgo y Cristian Durán Silva presentan el artículo que lleva por título *Factores y prácticas de alto desempeño que influyen en el clima laboral: análisis de un caso*. El artículo aborda los conceptos e instrumentos para la medición del clima laboral que resultan apropiados para conseguir prácticas de alto desempeño. Asimismo, realiza una investigación empírica que asocia el clima laboral y el desempeño de una empresa extractiva en Chile. Con base en la encuesta de clima laboral de la empresa, se realizó un análisis de correlaciones y en una regresión logística se pudieron establecer los factores del clima laboral que impactan el desempeño. Los factores más relevantes e influyentes identificados son: remuneración y justicia; equipos auto gestionados, trabajo en equipo y liderazgo, y calidad y efectividad.

La cuarta y última sección del presente número, compuesta por dos (2) trabajos, está dedicada a Turismo.

Desde la Universidad de Vigo, España, los profesores Pablo de Carlos Villamarín, Trinidad Domínguez Vila y Elisa Alén González, contribuyen con el documento *Análisis del desempeño de destinos litorales españoles a través de la*

*evolución de la demanda y la oferta de alojamiento*. Esta investigación analizó, mediante técnicas estadísticas multivariantes, la evolución durante el periodo 2000-2010 del desempeño de los principales destinos turísticos litorales en España, tomando como fuente la información generada por la Encuesta de Ocupación Hotelera, específicamente relativa a la oferta y la demanda de alojamiento en los hoteles situados en dichas zonas litorales. Los resultados muestran una tendencia opuesta de las variables de demanda y oferta durante la década que se estudia.

También desde España, pero en este caso desde la Universidad de Jaén, los profesores Juan Ignacio Pulido-Fernández y Yaiza López-Sánchez participan como autores del artículo *La cadena de valor del destino como herramienta innovadora para el análisis de la sostenibilidad de las políticas turísticas. El caso de España*. El trabajo busca demostrar que la cadena de valor es una herramienta útil e innovadora para identificar los factores que condicionan e impulsan el valor de un destino, con lo que se podrían adoptar decisiones estratégicas futuras en este sector. Con base en un análisis Delphi, realizado con treinta (30) expertos nacionales, se identifican los factores que impulsan o que condicionan la generación de valor desde el punto de vista de la sostenibilidad.

Finalmente, en este número presentamos una reseña crítica del libro titulado *La economía no da la felicidad, pero ayuda a conseguirla*. Esta reseña es una colaboración de los profesores mexicanos Maximiliano Gracia Hernández y Elideth González Barranco.

Como siempre, esperamos que nuestros lectores encuentren interesantes y oportunos los trabajos publicados en este número de INNOVAR, y nos ponemos a su disposición para evaluar y difundir sus colaboraciones y artículos de investigación.

MAURICIO GÓMEZ VILLEGAS, Ph.D.

Director y Editor General – INNOVAR

Profesor Asociado

Escuela de Administración y Contaduría Pública

Facultad de Ciencias Económicas

UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA