

Al cierre de la presente edición de INNOVAR, la ciudadanía en Latinoamérica y Colombia se encuentra consternada frente a los hechos de corrupción público-privada que han sido conocidos por la opinión pública en casos como los de Reficar (“Reficar: ¿el escándalo económico del siglo?”, 2016) y Odebrecht (“¿Qué es el caso Odebrecht?: claves para entender el millonario escándalo de corrupción”, 2017), entre otros. La consternación no se debe tanto a la novedad de los hechos, sino a la dimensión de los ilícitos y a la posición de los implicados (que incluye a múltiples miembros de las élites políticas, económicas y empresariales de varios países de la región). El malestar social crece ante la incapacidad de prevención y la ineficacia en la reacción de los aparatos de justicia. El siglo XXI ha sido especialmente profuso en eventos que visibilizan prácticas corruptas, tanto en el contexto empresarial como estatal: Enron, Worldcom, Adelphia, Tyco, Parmalat, J. P. Morgan, hipotecas *subprime*, los papeles de Panamá, entre muchas otras (Ashforth, Gioia, Robinson y Treviño, 2008). La dimensión de la corrupción supera las fronteras geográficas, las formas de gobierno de los Estados, las tradiciones culturales y los niveles de desarrollo socioeconómico de los países.

El origen de la corrupción, sus manifestaciones y dimensiones, así como los mecanismos para enfrentarla, constituyen un campo de estudio que reclama enfoques inter y multidisciplinarios. Existen aproximaciones desde diversas perspectivas: la economía, la sociología, el derecho, la teoría organizacional, entre otros, y se identifican diversos enfoques y cuerpos de teoría que buscan explicar y comprender tal problemática (Pinto, Leana y Pil, 2008). Desde el punto de vista de la gestión y la teoría de las organizaciones, reconociendo la variedad de paradigmas sobre el asunto, un texto que ya se considera clásico fue el artículo de Diane Vaughan (1999) “The Dark Side of Organizations: Mistake, Misconduct, and Disaster” publicado en *Annual Review of Sociology*. La importancia del tema, fruto de la profundización de las crisis por corrupción del presente siglo, llevó a que una publicación académica tan reconocida como *Academy of Management Review* dedicara un número especial al abordaje de este fenómeno en el 2008.

Allí, Lange (2008) ha definido la corrupción organizacional como: “[...] pursuit of individual interests by one or more

organizational actors through the intentional misdirection of organizational resources or perversion of organizational routines” (p. 710). Esta definición enfatiza los comportamientos y malas prácticas de los gestores como fuente de la corrupción en las organizaciones. Pone el acento, por tanto, en la corrupción como una desviación de los individuos, de los agentes que solo persiguen su interés particular. Sin negar la responsabilidad de los individuos en la corrupción —los fallos éticos—, es necesario también desarrollar un enfoque sobre la estructura y el sistema como generadores de corrupción en las organizaciones. El abordaje que desde la ciencia política y la filosofía se ha realizado a partir de la “banalidad del mal” (Arendt, 2003) puede aportar a este propósito en las ciencias de gestión y en la teoría organizacional. La tesis central de este planteamiento es que lo criminal y lo aberrante se pueden convertir en lo legal o en lo axiológicamente valorado como correcto en ciertas condiciones históricas, lo que hace que se establezcan estructuras que promueven lo incorrecto e institucionalizan una forma de lo corrupto. Esto impide que el juicio individual opere como freno ético del mal (Arendt estudió cómo los militares alemanes que participaron en el genocidio judío creían actuar correctamente y simplemente cumplir con las órdenes emitidas por el Tercer Reich).

Los últimos años han visto la entrada a la gestión organizacional de perspectivas soportadas en la competencia sin límite, la visión de corto plazo, la gestión por medio del estrés, la generación de inestabilidad psicológica como motivante del desempeño, la amenaza del desempleo y el abrumador consumo y sus efectos sobre el medioambiente; y todo esto tiene lugar bajo el objetivo estandarizado del crecimiento incesante de los rendimientos financieros (con el eufemismo de la “creación de valor”). Estos elementos se han convertido en imperativos institucionalizados y naturalizados que hacen parte de las estructuras de las organizaciones contemporáneas. Gerentes y subalternos señalan: “¡así es la organización, ese es el mercado, todos se comportan igual!”. Este contexto normaliza la “astucia” como valor que debe ser premiado, la “viveza” como capacidad a exaltar, la innovación como cualquier cambio formal por el que pagan los consumidores y, en su conjunto, promueven la negación de las consideraciones éticas por el interés

general, lo que evita la valoración del impacto de las acciones administrativas sobre las personas, el entorno social y el medioambiente —es decir, negando la otredad—.

Así pues, desde esta tribuna que es INNOVAR, convocamos a los investigadores en Colombia e Iberoamérica a realizar aportes teóricos e investigaciones empíricas que enriquezcan nuestra comprensión del flagelo de la corrupción, para plantear propuestas para su identificación, prevención y tratamiento; de esta manera, se pueden superar los enfoques que responsabilizan solamente a los individuos, sin abordar adecuadamente las dimensiones sistémicas o estructurales de la corrupción organizacional.

La edición 64 de INNOVAR se estructura en cuatro de nuestras tradicionales secciones. La primera sección está dedicada a Marketing, y en esta publicamos tres trabajos, resultados de investigación.

Desde la sede Medellín de la Universidad Nacional de Colombia, el investigador James Sánchez-Alzate y la profesora Luz Alexandra Montoya aportan a este número el artículo titulado “La confianza como elemento fundamental en las compras a través de canales de comercio electrónico: caso de los consumidores en Antioquia (Colombia)”. La investigación tuvo como objetivo identificar y recoger los factores que afectan la confianza de quienes compran por medios electrónicos en un mercado local, concretamente en Antioquia. Metodológicamente el trabajo se desarrolló por medio de una encuesta a 500 participantes, cuyo instrumento siguió una estructura de diseño según la escala de Likert, con la que posteriormente se realizaron análisis estadísticos descriptivos. Se concluye que la reputación del vendedor, el riesgo percibido, la privacidad en el manejo de los datos y la seguridad de las transacciones son los factores más influyentes en la confianza de los consumidores en el estudio realizado.

Los profesores António Carrizo, Pedro Freitas y Victor Ferreira, de la Universidad de Aveiro, Portugal, son los autores del trabajo “The Effects of Brand Experiences on Quality, Satisfaction and Loyalty: An Empirical Study in the Telecommunications Multiple-play Service Market”. El artículo se planteó como objetivo aportar al conocimiento

sobre el papel que juega la experiencia de marca, relacionando factores como la satisfacción, la confianza y la calidad en el servicio, en la lealtad hacia esta. El objeto de estudio estuvo compuesto por usuarios del sector telecomunicaciones en Portugal. Metodológicamente se desarrollaron ecuaciones estructurales, para identificar relaciones causales en los constructos para cada factor. Los resultados muestran que la experiencia de marca está significativamente relacionada con la lealtad, la confianza y la calidad. Se concluye que las experiencias de marca pueden ser una oportunidad clara de diferenciación en el sector servicios.

Con el artículo “La influencia del consumo simbólico en la intensidad de uso de las redes sociales digitales y el valor percibido de las experiencias”, el profesor Gonzalo Luna Cortés, de la Universidad Autónoma del Caribe, Colombia, participa en esta sección de Marketing. El trabajo tiene como objetivo analizar la relación existente entre la congruencia de la experiencia y la identidad, con el valor percibido de la experiencia. También busca aportar evidencia empírica sobre las experiencias de consumo simbólico por medio de las redes sociales. Se realizaron 380 encuestas a estudiantes universitarios españoles, con las que se concluye que la percepción del consumidor, relativa al refuerzo de su propia identidad, aumenta su satisfacción y la intención de recompra. Esto se evidencia de forma muy clara en el consumo por medio de las redes sociales.

La segunda sección de este número de la revista está dedicada a las Empresas de Menor Tamaño y presenta dos artículos de investigación.

De la Universidad Jorge Tadeo Lozano, Colombia, el profesor Leonardo Santana nos presenta su artículo “Determinantes de la supervivencia de microempresas en Bogotá: un análisis con modelos de duración”. La investigación tuvo como objetivo establecer la tasa de supervivencia de las microempresas en Bogotá, identificando las principales variables financieras que determinan el nivel de supervivencia. Con información financiera y de apertura y cierre de 25.523 microempresas, provista por la Cámara de Comercio de Bogotá, se aplican modelos de duración para realizar la medición perseguida. Se identifican como determinantes de la duración de la empresa el número de

empleados, la rentabilidad operativa y la capacidad de generación de ingresos para atender el servicio de la deuda.

Los profesores Natanael Ramírez, Alejandro Mungaray, José Gabriel Aguilar y Yadira Zulith, vinculados a la Universidad Autónoma de Baja California, México, son los autores del trabajo "Microemprendimientos como instrumento de combate a la pobreza: una evaluación social para el caso mexicano". El artículo tiene como objetivo evaluar la rentabilidad social y económica de un grupo de microempresas (marginadas) de Tijuana (México). Al mismo tiempo, busca evaluar la pertinencia del fomento al desarrollo de la microempresa como política de lucha contra la pobreza y de desarrollo social del país. El trabajo estudia 394 microempresas ubicadas en zonas marginales de Tijuana, que recibieron servicios de capacitación, asistencia técnica y acercamiento a las fuentes de financiamiento. Los resultados del trabajo muestran que la vulnerabilidad de estas empresas es menor una vez son apoyadas, por lo que resulta pertinente el fomento gubernamental con financiación y capacitación, ya que ayuda a paliar la pobreza, promoviendo el desarrollo económico.

En nuestra sección de Turismo, se publican dos trabajos resultados de investigación.

El artículo titulado "Determinantes estratégicos en la formación de la lealtad del joven residente: el caso de las Islas Canarias" es el resultado de investigación de los profesores José Alberto Martínez, Noemí Padrón y Eduardo Parra, vinculados a la Universidad de la Laguna, España. El trabajo buscó identificar las variables que determinan la formación de la lealtad de los jóvenes que residen en destinos turísticos domésticos (concretamente en las Islas Canarias). A partir de una muestra de 678 jóvenes residentes en Tenerife y Gran Canaria, se desarrolló un cuestionario, y con los datos se construyó un modelo de ecuaciones estructurales. Los resultados muestran que la orientación al mercado, constituye la base para generar procesos que consiguen la lealtad del consumidor, así como que la satisfacción es la única variable que determina la lealtad.

Las profesoras Marysela Morillo Moreno y Cororina del Carmen Cardozo Moreno, de la Universidad de los Andes, Venezuela, son las autoras del artículo "Sistema de costos basado en actividades en hoteles cuatro estrellas del estado Mérida, Venezuela". En el contexto de competitividad que presenta el sector hotelero, este trabajo buscó formular un modelo de costos ABC para hoteles cuatro estrellas del estado Mérida (Venezuela), enfatizando en sus aportes a la creación de valor, el control y la reducción de costos. A partir de un enfoque de investigación cualitativo, de campo, de carácter exploratorio, descriptivo y documental, se caracterizó el contexto hotelero (por medio de entrevistas y observación directa), se identificaron sus necesidades y se planteó el modelo, llegando a la identificación de actividades y criterios de asignación del costo. Se concluye que los costos ABC son una herramienta de gestión que orienta las decisiones estratégicas y el control de costos, con diversos beneficios.

La sección Aportes a la Investigación y la Docencia de este número recoge tres artículos académicos.

Desde la Universidad de Talca, Chile, los profesores Sebastián Donoso-Díaz y Nivaldo Benavides Moreno suscriben el artículo que lleva por título "Descentralización de la gestión de la educación pública e institucionalidad local en Chile: el caso de los directores comunales de educación". Este trabajo busca analizar la institucionalidad y la gestión de la educación pública local en Chile, mostrando los cambios promovidos por los marcos normativos que buscan modernizar la administración pública. Particularmente, el documento se enfoca en el rol institucional y funciones de los jefes de departamentos de educación municipal. Con un enfoque metodológico cualitativo y a través de entrevistas semiestructuradas, se identifican "nudos críticos" en las funciones de los jefes de departamento que deben resolverse. Por ello, el trabajo formula propuestas de reorganización de la educación en el plano local.

Se publica en este número el artículo titulado "Una reflexión *ex post facto* sobre la conducción de estudios multicaso para la construcción de teoría en ciencias de gestión", de autoría de la profesora Ruth Esperanza Román Castillo, de

la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, Colombia, y el profesor Ali Smida, de la Université de Paris 13 Sorbonne Paris Cité, Francia. Este trabajo recibió reconocimiento como una de las mejores ponencias presentadas en el Primer Congreso Internacional de Gestión de las Organizaciones (CIGO), desarrollado en la Universidad Nacional de Colombia, del 17 al 20 de noviembre del 2015. El objetivo de este trabajo es mostrar cómo, desde los referentes metodológicos de los estudios multicaso, se pueden realizar contribuciones teóricas a las ciencias de gestión. Evaluando las contribuciones de Yin (2014) y de Stake (2006), se muestran las potencialidades de la experiencia concreta, la reflexión observacional, la conceptualización abstracta y de la experimentación activa, en los estudios multicaso y sus aportes al desarrollo de teorías en ciencias de gestión.

En una colaboración internacional, las profesoras Cecilia Alexandra Portalanza, de la Universidad Espíritu Santo de Ecuador, Merlin Patricia Grueso, de la Universidad del Rosario de Colombia, y el profesor Edison Jair Duque, de la Universidad Nacional de Colombia y de la Universidad Espíritu Santo de Ecuador, son los autores del artículo titulado "Propiedades de la Utrecht Work Engagement Scale (UWES-S 9): análisis exploratorio con estudiantes en Ecuador". El trabajo tuvo como objetivo analizar las propiedades psicométricas de una escala de *engagement* (compromiso o lealtad de marca) académico en estudiantes pertenecientes a una institución de educación superior en el Ecuador. Las implicaciones de este trabajo en el plano teórico se relacionan con la necesidad de desarrollar un marco conceptual que permita explicar el constructo del *engagement* en Latinoamérica que, por sus condiciones, podría diferir de lo que ocurre en otros contextos. Desde un punto de vista práctico, la IES en la que se aplica la escala debería fortalecer su *engagement*, para conseguir un mayor compromiso o lealtad de sus actuales y futuros estudiantes.

Finalmente, nuestra edición cierra con el aporte del profesor Carlos Eduardo Maldonado, de la Universidad del Rosario, Colombia, quien realiza una reseña del libro *Teoría general de sistemas. Conceptos y aplicaciones*, de autoría de Carlos Alberto Ossa, editado por la Universidad Tecnológica de Pereira.

Referencias bibliográficas

- Arendt, H. (2003). *Eichmann en Jerusalén: Un estudio sobre la banalidad del mal*. Barcelona: Lumen.
- Ashforth, B., Gioia, D., Robinson, S., & Treviño, L. (2008). Re-viewing organizational corruption. *Academy of Management Review*, 33(3), 670-684.
- Lange, D. (2008). A multidimensional conceptualization of organizational corruption control. *Academy of Management Review*, 33(3), 710-729.
- Pinto, J., Leana, C., & Pil, F. (2008). Corrupt Organizations or Organizations of Corrupt Individuals? Two types of Organization-Level corruption. *Academy of Management Review*, 33(3), 685-709.
- ¿Qué es el caso Odebrecht?: claves para entender el millonario escándalo de corrupción. (2017, febrero 8). *El Espectador*. Recuperado de www.elespectador.com/noticias/judicial/que-es-el-caso-odebrecht-claves-para-entender-el-millonario-escandalo-de-corrupcion-articulo-678886
- Reficar: ¿el escándalo económico del siglo? (2016, enero 30). *Semana*. Recuperado de <http://www.semana.com/economia/articulo/reficar-las-irregularidades-por-sobrecostos/458610>
- Vaughan, D. (1999). The Dark Side of Organizations: Mistake, Misconduct, and Disaster. *Annual Review of Sociology*, 25, 271-305.

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