

Este número de INNOVAR ve la luz pública en un contexto social y político determinante para Colombia y, quizás, para Latinoamérica. El acuerdo de paz entre el Gobierno de Colombia y la guerrilla autodenominada Fuerzas Armadas Revolucionarias de Colombia-Ejército del Pueblo (FARC-EP), que fue conseguido luego de cuatro años de negociaciones, será sujeto a plebiscito en los primeros días de octubre de 2016. El conflicto armado colombiano, que puede datar de hace más de 50 años, ha encontrado una solución pacífica (Vargas, 2013), que sería democráticamente legitimada. Este acuerdo trascendental y el proceso político que significa su refrendación nos convocan a reflexionar sobre un tema de gran importancia, no solo en el plano sociopolítico, sino organizacional: el conflicto.

Las visiones dominantes en economía, en ciencias de gestión, en contabilidad y en finanzas tienen una aproximación extremadamente simplificada y reduccionista de las organizaciones. Estas idealmente reducen las formas organizacionales a la empresa capitalista prototípica. La empresa, por su parte, ha sido por años concebida como una función de producción (Mankiw, 2012), como una ficción legal (Jensen y Mecking, 1976) o ha sido simplemente asimilada con el inversor-propietario. Desde esta perspectiva, la empresa es un espacio de interacción en el que los individuos se coordinan por el autointerés. Cuando se presentan intereses económicos en conflicto, el mecanismo de mercado, la competencia y la racionalidad maximizadora operarán disciplinando la acción de los agentes, dirigiéndolos hacia la eficiencia. De esta manera, el conflicto es visto como una patología, un estado de la naturaleza extraño y que no guarda relación directa con el equilibrio y el metaobjetivo de la maximización.

Solamente a partir de visiones contemporáneas, como la teoría de la firma (Coase, 1937; 1990), la teoría de la organización (Simon y March, 1961; Perrow, 1998) y la tímida entrada de las ciencias sociales, particularmente gracias a los estudios organizacionales (Clegg y Hardy, 1996), se están generando otras miradas más complejas de la empresa y se está ampliando el horizonte analítico y comprensivo hacia las organizaciones. Allí, el conflicto es visto como consustancial a las relaciones e interacciones humanas en

contextos sociales complejos. El conflicto, por tanto, no es visto como una situación anormal o destructiva. La labor de la gestión y del conocimiento organizacional implica entonces la búsqueda de caminos de coordinación, de construcción del consenso y del consentimiento, para gestionar los conflictos y para garantizar que las organizaciones satisfagan las necesidades sociales para las que son creadas.

De esta manera, estas visiones, que aunque alternativas no siempre son heterodoxas, aportan elementos importantes para comprender la naturaleza y los contextos de los múltiples conflictos sociales en que vivimos. ¿Puede aportar en algo el conocimiento en gestión y organizaciones a la búsqueda de la paz? Para ello conviene recordar lo que señaló el pensador e intelectual colombiano Estanislao Zuleta sobre este asunto:

La erradicación de los conflictos y su disolución en una cálida convivencia no es una meta alcanzable, ni deseable, ni en la vida personal —en el amor y la amistad—, ni en la vida colectiva. Es preciso, por el contrario, construir un espacio social y legal en el cual los conflictos puedan manifestarse y desarrollarse, sin que la oposición al otro conduzca a la supresión del otro, matándolo, reduciéndolo a la impotencia o silenciándolo (Zuleta, 1998, p. 72).

Quizás los acuerdos de paz alcanzados lleven a formas alternativas de enfrentar los conflictos de la sociedad colombiana civilizadas y democráticas, distintas a la vía armada y a la guerra. Convocamos a los académicos e investigadores en el campo de gestión, para que aporten en la comprensión y en la construcción de vías alternativas para reconocer, tratar y superar los conflictos organizacionales, lo que sin duda redundará en una mejor vida para toda la sociedad.

El presente número de INNOVAR consta de cuatro de nuestras tradicionales secciones: "Estrategia y Organizaciones"; "Marketing"; "Finanzas" y, finalmente, "Educación y Empleo". Estas secciones recogen colaboraciones y trabajos de autores de República Checa, España, México y Colombia

En la sección de "Estrategia y Organizaciones" presentamos tres trabajos de investigación.

Los profesores Petr Smutny, Jakub Prochazka y Martin Vaculik, de la Universidad de Masaryk, en Brno, República Checa, aportan la investigación titulada *The Relationship between Managerial Skills and Managerial Effectiveness in a Managerial Simulation Game*. Este trabajo estudia las relaciones entre las habilidades gerenciales y la eficacia de la gestión. Por medio de un juego de simulación, se realiza la evaluación de la eficacia gerencial de 96 altos directivos y 1.746 subordinados. Se plantea que el desempeño del grupo (las ganancias), puede analizarse por medio de las habilidades motivacionales. Por su parte, la efectividad percibida se relaciona con las capacidades organizacionales y motivacionales. Las capacidades de comunicación y cooperación impulsan el liderazgo. Finalmente, las habilidades de supervisión y evaluación son un indicador del liderazgo. Se concluye que las habilidades gerenciales relativas a la motivación y a la organización son determinantes en la eficacia de la gestión.

Desde España, el profesor Juan Ramón Gallego, perteneciente a la Universidad de Valencia, participa en este número con el artículo *Fragmentación de las redes de innovación y dinámica de los sistemas territoriales de producción y de innovación en sectores tradicionales*. Este trabajo se inscribe en la relación dialéctica entre integración/fragmentación relativa a entramados de actores diversos en la conformación de los sistemas territoriales de producción e innovación. El trabajo desarrolla un marco teórico desde el enfoque evolucionista, del actor-red y un enfoque político de las comunidades de práctica, para abordar la relación y las interacciones entre los actores de los sistemas territoriales de producción e innovación. Con el marco teórico desarrollado, se estudia el proceso de conformación y evolución de dos de los sistemas territoriales de producción e innovación más importantes de la comunidad valenciana en España: el sector cítrico y el cerámico. La investigación se llevó a cabo en los períodos 2002-2004 y 2007-2013, realizando cerca de 150 entrevistas a profundidad, con agentes del sector de cítricos. Por su parte, en el sector cerámico, la investigación se realizó entre 1995-1997 y 2007-2013, con cerca de 100 actores entrevistados. Los resultados muestran las relacio-

nes de integración y fragmentación en los sistemas de los sectores estudiados.

Finalmente, en la sección de "Estrategia y Organizaciones", publicamos la colaboración de los profesores españoles María de Lourdes Eguren, de la Universidad Pompeu Fabra, y José María Castán, de la Universidad de Barcelona, titulado *Análisis taxonómico de la literatura: Herramientas metodológicas para la gestión y creación de valor en la empresa*. Este trabajo busca realizar un análisis taxonómico, de naturaleza exploratoria, sobre la literatura y los modelos de creación de valor existentes. Realiza un métrica descriptiva que permite catalogar y valorar las diversas fuentes teóricas, para la construcción de futuras metodologías para la gestión del valor. El artículo también realiza un análisis cuantitativo, a partir de las bases de indexación de las revistas en que están publicados los trabajos, sobre las variables que se estudian en la gestión del valor y sus posibles interrelaciones, desde un enfoque sistémico.

En la sección de "Marketing", se recogen tres artículos producto de investigación.

*Entendiendo la evaluación de la espera desde la psicología del consumidor: Efectos de las expectativas y los llenadores de tiempo* es el título del artículo de los profesores Jorge Andrés Alvarado, de la Pontificia Universidad Javeriana, Colombia, y María Carolina Trespacios, vinculada al Banco de la República, Colombia. Esta investigación busca contribuir al campo de la psicología de la satisfacción en los procesos de espera, mediante un estudio en un entorno real, que buscó detectar si la heurística de anclaje y ajuste constituye una buena explicación de las relaciones entre la percepción y la expectativa del tiempo de espera. Asimismo, el trabajo buscó probar en el terreno el efecto de dos llenadores de tiempo (pasatiempos y menús de información del servicio), que buscan modificar la percepción del tiempo de espera. Metodológicamente se desarrollaron dos experimentos en una cafetería universitaria en Bogotá. Se confirma que la heurística del anclaje es fuerte en la expectativa del tiempo de espera de los usuarios. Con base en las conclusiones de la investigación, los autores sugieren que las empresas que operan en ambientes de autoservicio consideren medidas alternativas en el diseño

de sus ambientes de servicio, basadas en la generación de expectativas más próximas a la satisfacción del usuario.

El profesor José Serafín Clemente-Ricolfe, de la Universidad Politécnica de Valencia, España, participa en este número con la investigación *Atributos relevantes de la calidad en el servicio y su influencia en el comportamiento postcompra: El caso de las hamburgueserías en España*. El trabajo se planteó el objetivo de explorar los atributos relevantes de la calidad del servicio de las hamburgueserías en Valencia (España). Se pretendía identificar la variable más influyente en el comportamiento postcompra, distinguiendo aquellos consumidores que valoran la información nutricional, de aquellos que no la valoran. Con los resultados observados, se encuentra que los atributos en la evaluación de calidad, agrupados en cuatro dimensiones son: producto, aspectos físicos, empleados y rapidez. De ellos, la dimensión "producto" se constituye el único factor con influencia estadísticamente significativa en la calidad del servicio. Finalmente, se confirma que la calidad en el servicio es un factor importante para "predecir" el comportamiento postcompra de los consumidores.

Desde México, los profesores Lizbeth Salgado Beltrán y Joel Enrique Espejel, de la Universidad de Sonora, aportan el artículo titulado *Análisis del estudio de las relaciones causales en el marketing*. En el contexto de surgimiento de diferentes técnicas estadísticas para el estudio de las relaciones de causalidad en el *marketing* y en la medición de la satisfacción del cliente, este trabajo tiene el objetivo de exponer y contrastar los modelos de ecuaciones estructurales y la técnica de mínimos cuadrados parciales, mediante un estudio de caso para cada técnica. Se concluye que ambas técnicas persiguen objetivos diferentes, por lo que no debieran ser tratadas de manera excluyente, sino complementaria. Se recalca que los intereses de investigación y los objetivos de los estudios concretos deberían ser la guía en la selección de la técnica que prevalezca.

En la sección de "Finanzas", se publican dos trabajos resultado de investigación.

Desde la Universidad de Granada, en España, los profesores José Sánchez-Campillo, Dolores Moreno-Herrero y

José Antonio Rodríguez contribuyen a este número con el trabajo titulado *Efectos de la educación en el nivel de las contribuciones a los planes privados de pensiones de las familias en España*. Esta investigación aborda los efectos del nivel de educación en el comportamiento financiero de las familias en España, particularmente en cuanto a los planes privados de pensiones. Retomando datos de la Encuesta Financiera de las Familias del Banco de España en 2005, la investigación utiliza modelos Logit para analizar las tendencias y realizar estimaciones de la propensión a la suscripción de planes privados de pensiones. La investigación muestra que son los hábitos financieros la variable que más influye en la suscripción de planes de pensiones. No obstante, se identifica que el valor total patrimonial en el plan de pensiones es mayor, cuanto más elevado es el nivel educativo de la cabeza de familia.

Los profesores Aitor Barañano, Iñaki de La Peña y Asier Garayeta, de la Universidad del País Vasco, España, contribuyen a la sección de finanzas con el trabajo *Medición del riesgo de suscripción mediante modelos internos en Solvencia II*. Esta investigación se enmarca en el contexto de la normativa europea sobre solvencia de las entidades aseguradoras, conocida como Solvencia II. El trabajo aporta un procedimiento para calcular el riesgo de suscripción de conformidad con esta normativa. Se utilizan datos de una cartera con riesgo múltiple y se aplica una simulación de Montecarlo. El documento concluye que el capital necesario para soportar el riesgo de suscripción, según la normativa de Solvencia II, depende de la cartera en que se base. El modelo propuesto mide de manera adecuada el riesgo.

Finalmente, este número 62 de INNOVAR trae dos artículos en la sección de "Educación y Empleo".

Los profesores de la Universidad Nacional de Colombia Jorge Celis y Orlando Acosta son los autores del trabajo titulado *Industrial Ph.D. Programs for the Strengthening of the Industry's Production of Innovation in Colombia*. Esta investigación inicia con dos preguntas: ¿mejoran los programas doctorales en industria el desempeño y la innovación en los países desarrollados? Y ¿contribuirían estos programas doctorales en industria al impulso del crecimiento económico en un país en desarrollo como Colombia? El trabajo

emplea una metodología comparativa y analítica en educación internacional. Los autores encuentran una relación importante entre los programas doctorales en industria y el desarrollo económico. Concluyen que, en Colombia, la cooperación entre las universidades y el sector industrial, para el desarrollo de programas de doctorado, es relativamente débil y que requiere de políticas y acciones concretas para su mejoramiento. Asimismo, los autores presentan argumentos para desarrollar la "tercera misión académica" de las universidades, a través de la implementación de programas de doctorado en industria como mecanismo para el fortalecimiento del proceso de innovación y para el crecimiento económico para el país.

Fruto de una colaboración internacional entre los profesores Porfirio Tamayo y Martha Guevara-Sanginés, ambos de la Universidad de Guanajuato, México, y Emilio Sánchez Santa-Bárbara, profesor de la Universidad de Granada, España, publicamos en este número la investigación titulada *Diseño y prueba de un cuestionario sobre la importancia percibida de las condiciones de trabajo en México*. Este trabajo buscó identificar la importancia que los trabajadores entregan a los aspectos laborales (agrupados en cinco factores: "ambiente laboral", "comunicación", "motivación", "condiciones de trabajo" y "legalidad administrativa"), así como identificar la relación de tales aspectos con la intención de abandono de la organización. Para ello, en la investigación se desarrolló un instrumento (cuestionario) que fue aplicado a una muestra de 447 trabajadores de empresas mexicanas del sector de calzado en Guanajuato, México. Los resultados del cuestionario fueron proce-

sados e interpretados desarrollando un análisis factorial, con el método de extracción de componentes principales. El trabajo concluye que es adecuado abordar el estudio del abandono del trabajo desde un enfoque integral y de múltiples variables.

### Referencias bibliográficas

- Clegg, S. R., & Hardy, C. (1996). Introduction. Organizations, Organization and Organizing. En S. Clegg, C. Hardy & W. Nord (Eds.), *Organization Studies*. London: SAGE.
- Coase, R. (1937). The nature of the firm. *Economica*, 4(16), 386-405.
- Coase, R. (1990). Accounting and the theory of the firm. *Journal of Accounting and Economics*, 12, 3-13.
- Jensen, M., & Meckling, W. (1976). Theory of the firm: Managerial behavior, agency costs and ownership structure. *Journal of Financial Economics*, 3(4), 305-360.
- Mankiw, N. G. (2012). *Principios de economía*. México: Cengage Learning.
- Perrow, Ch. (1998). *Sociología de la organización*. España: McGraw-Hill.
- Simon, H., & March, J. (1961). *Teoría de la organización*. Barcelona: Editorial Ariel.
- Vargas, A. (Ed). (2013). *Diálogos de la Habana: miradas múltiples desde la Universidad*. Bogotá: Universidad Nacional de Colombia.
- Zuleta, E. (1998). *Elogio de la dificultad y otros ensayos*. Bogotá: Hombre Nuevo.

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