

## Editorial

**Raquel Ceballos Molano**

Profesora de carrera, Universidad del Valle, Cali, Colombia.  
Jefa del Departamento de Administración y Organizaciones,  
Facultad de Ciencias de la Administración, Universidad del Valle,  
Cali, Colombia.

Directora Grupo de Investigación Derecho, Sociedad y Estado,  
Categoría D COLCIENCIAS, Universidad del Valle, Cali, Colombia.  
Doctora en Derecho General, Universidad Carlos III de Madrid,  
España. Especialista en Negociación y Contratación Internacional,  
Universidad del Valle, Cali, Colombia. Abogada, Universidad Libre,  
Cali, Colombia.

*E-mail:* raquel.ceballos@correounivalle.edu.co

Apreciados autores y lectores:

Con las reformas introducidas al sector financiero, el comportamiento de los rendimientos y su respectiva volatilidad, la entrada en vigencia del Mercado Integrado Latinoamericano (MILA), con apuestas de competitividad para la inserción de los países en la economía mundial, demanda del sector empresarial la adopción e interiorización de mejores prácticas de sus directivos, implementar modelos estratégicos de gestión del recurso humano, tecnologías de la información y prospectiva, que no solo se debe implementar en las organizaciones del sector privado, sino también del sector público.

Atendiendo a estas apuestas, en este número de la revista, se presentan artículos resultados de investigación de autores de México, Chile, Venezuela y Colombia que desarrollan temas relativos a la ética kantiana en los códigos de ética empresarial, formación de emprendedores, los efectos de los sistemas de información en las pequeñas y medianas empresas, sistemas expertos para toma de decisiones de compra de materiales, calidad del servicio al cliente en grandes supermercados, eficiencia en el portafolio de mercados de acciones colombiano frente al MILA, simulación de modelos VAR IPP-IPC, la satisfacción laboral y el liderazgo en las organizaciones educativas públicas y privadas. Asimismo, se presentan amplias reflexiones sobre las perspectivas contemporáneas de la administración estratégica de recursos humanos y una visión de la planificación prospectiva en las universidades públicas venezolanas.

Los artículos de investigación se inscriben en las siguientes líneas temáticas de la revista:

### 1. Ética y responsabilidad social

**Propuesta para el diseño de un código de ética empresarial basado en la ética kantiana.** Este artículo referido a la ética empresarial, la novedad que aporta esta investigación es el sustentar el proceso del diseño de su contenido en dos principios rectores que vienen siendo los imperativos kantianos el respeto a la dignidad humana y la universalidad de las normas, que pueden

dar sustento a la construcción de un código de ética para una empresa concreta, con fundamento en el respeto del principio de la autonomía del colaborador, tanto en la generación como apropiación de los criterios éticos, concluyendo que la intención de definir un código de ética puede darse por imposición o porque se asume por convicción por corresponder a criterios justos que no solo convengan parcialmente a la organización. Desde la perspectiva filosófica kantiana, lo ético debe surgir así, en la adopción de un código de ética, en la empresa no debe darse por una imposición de la élite directiva, sino de la convicción colectiva de tener claro por qué es importante y cuáles deben ser los lineamientos éticos a los que debe ajustarse la organización *apelando a una racionalidad convencida, requisito básico en la elaboración y adecuada implementación de todo código de ética*. El proceso seguido garantiza además que las normas emergidas no resulten ser arbitrarias o simplemente replicadas de otro código ya existente, sino proveniente de la autonomía de los colaboradores. Los autores, proponen un modelo que puede ser referenciado por investigadores que se interesen en estudiar la forma en que las empresas construyen sus propios códigos de ética empresarial, bajo este sustento filosófico.

### 2. Gestión tecnológica e innovación

**Diseño de sistema experto para toma de decisiones de compra de materiales.** Proponen los autores de esta investigación verificar la factibilidad de integración entre las teorías de inventarios y de sistemas expertos a través del diseño de un sistema informático basado en el conocimiento para apoyar el proceso de toma de decisiones en el área de logística y abastecimiento de una empresa forestal líder en Latinoamérica. Las principales conclusiones son que es factible la integración entre la teoría de inventarios, la utilización de una clasificación multicriterio ABC con la teoría de sistemas expertos basados en conocimientos de tipo tácito y explícito y además, es posible lograr una reducción del 40% del capital de trabajo retenido en inventarios. El sistema experto propuesto incluye una base de conocimiento participativa, un motor

de motor de inferencia conformado por 33 reglas del tipo If-Then, una base de hechos soportada a través de un sistema ERP, un componente de explicación conformado por ocho modelos de inventario alternativos para generar políticas de aprovisionamiento de materiales en un contexto de clasificación multicriterio ABC a mínimo costo y una interfaz de usuario utilizando los recursos de Office.

### **Influencia de la implementación del sistema de información sobre el rendimiento en pequeñas y medianas empresas: un estudio empírico en Colombia.**

En este trabajo se desarrolla un modelo que tiene por objetivo analizar el impacto que ejercen los factores de implementación de los sistemas de información sobre las dimensiones de calidad y el rendimiento individual y organizacional, determinados por el desempeño del usuario de los sistemas de información en 107 Pymes colombianas. El contraste estadístico de las hipótesis planteadas se realiza a partir de regresiones lineales multivariantes por mínimos cuadrados ordinarios. Se estudiaron dos aspectos relevantes, por una parte, se ha analizado cómo afecta la implementación del SI (planificación SI, dirección organizacional y factores tecnológicos), en la calidad del sistema, de la información y de los servicios, y por otra, el impacto de estas variables sobre el rendimiento individual y organizacional de la Pyme, de acuerdo con las tendencias de las investigaciones en el área de SI y siguiendo el modelo desarrollado por DeLone y McLean, donde presentan un concepto de éxito en el uso del SI. Los resultados obtenidos permiten inferir que las organizaciones que brindan un mayor apoyo en la implementación del sistema de información mejoran la calidad del sistema y la calidad del servicio informático, además, en términos de costos y eficiencia operacional, favorecen al rendimiento organizacional de la empresa. Por tanto, las Pymes que invierten en tecnología y mejora los factores tecnológicos, aumentan la calidad de la información y la calidad de los servicios informáticos, contribuyendo al rendimiento organizacional.

### **3. Administración y organizaciones**

**Satisfacción laboral y estilos de liderazgo en instituciones públicas y privadas de educación en Chile.** La investigación realizada analizó la satisfacción laboral y el estilo de liderazgo en 145 docentes de instituciones de educación pública y privada en Chile. Para medir satisfacción laboral se utilizó el cuestionario de Chiang y para los estilos de liderazgo un cuestionario basado en la teoría situacional de Hersey y Blanchard. Los valores de satisfacción laboral, sitúan a los encuestados en un nivel de "laboralmente satisfechos". No hay resultados que indiquen niveles de satisfacción bajos. Los resultados indican que los cuatro estilos de liderazgo instrucción, persuasión, participación y delegación están presentes con todos los factores de la satisfacción laboral. Se destacan las correlaciones positivas entre la satisfacción

con la forma en que realiza su trabajo y los estilos de liderazgo persuasión y participación. De los resultados obtenidos, se puede concluir que en la relación existente entre las dos variables estudiadas muestran correlaciones estadísticamente significativas, aunque en niveles bajos o moderados, entre los estilos de liderazgo instrucción, persuasión y participación con todos los factores de la satisfacción laboral. En lo que se refiere al estilo de liderazgo delegación no se correlaciona con ninguno de los factores asociados con la satisfacción laboral, tampoco hay resultados que indiquen niveles de satisfacción bajos. Respecto al liderazgo en general, sin dudas los hallazgos muestran que a los profesores les interesa mayormente los espacios de participación, esperan un líder que los incite a trabajar colaborativamente, donde las relaciones personales son lo más importante, un espacio en el cual se pueda construir un proyecto educativo participativo, que lo lleve a un espacio de satisfacción laboral y al desarrollo personal. Lo anterior implica que la búsqueda de compromiso y la satisfacción en el lugar de trabajo se manifiesta por las relaciones altamente significativas, donde el líder sea capaz de estimular la participación y persuadir frente a las necesidades educativas y laborales.

### **4. Emprendimiento empresarial**

**Análisis bibliométrico del campo de formación de emprendedores.** El manuscrito presenta los resultados de un análisis bibliométrico en el campo de la formación de emprendedores, que permite realizar un diagnóstico de la evolución y estado actual del tema. Este análisis se efectuó a partir de los indicadores bibliométricos de cantidad y calidad, así como de la estructura topológica de las redes de autores, atendiendo a su evolución temporal en el intervalo entre los años 2003 y 2013. En cuanto a las estrategias de formación de las instituciones de educación superior, sobre todo las de formación en emprendimiento, están siendo revisadas en cuanto a contenidos curriculares y muy probablemente también, en cuanto a la base institucional para garantizar la implementación del proceso formativo y el seguimiento que se hace de la eficiencia de los mismos. Por tanto, las universidades y los docentes se encuentran complementando los modelos tradicionales y dotándose de nuevas herramientas pedagógicas, dando lugar a la acción práctica. Las actividades extra-aulas (en el mundo real) son un excelente y cada vez más reconocido método de enseñanza, en especial al llevar a cabo conjunta y estrechamente con las empresas, los servicios y las diferentes instituciones de la sociedad civil. En las conclusiones los autores, identifican que el campo de la formación en emprendimiento, se encuentra en su etapa inicial. Se da en la actualidad un crecimiento moderado en el número de publicaciones, aunque la producción académica está centralizada en pocos países. El conocimiento generado se halla fragmentado y se encuentra diseminado entre

las instituciones, las revistas y los autores. Además, es clara la ausencia de patrones que indiquen la presencia de autores líderes en el campo y la ausencia de desarrollo con base en las disciplinas de apoyo.

## 5. Calidad y marketing

**La calidad del servicio al cliente en los grandes supermercados de Ibagué: un análisis desde la escala multidimensional (SERVQUAL).** La calidad del servicio y la satisfacción de los consumidores con respecto a los proveedores de productos y servicios, es un tema de gran importancia no sólo desde la perspectiva del cliente, sino como información básica para la toma de decisiones por parte de la gerencia de las grandes superficies de Ibagué. Para los autores, en la actualidad las medidas de calidad de servicio en estos almacenes en el mercado mundial son escasas. Este artículo presenta los resultados de la medición de la calidad del servicio que los clientes reciben de los grandes supermercados de Ibagué, mediante el empleo de la escala multi-ítem SERVQUAL (calidad del servicio por sus siglas en inglés), que es una herramienta aplicada a la calidad del servicio, que se compone de 5 dimensiones en 22 ítems y evalúa características relacionadas con los aspectos tangibles, la confiabilidad, la responsabilidad, la garantía, la seguridad y la empatía. El estudio muestra que los clientes conceden especial importancia al servicio del parqueadero, a la calidad de los productos y al surtido desde la dimensión de los *tangibles*; desde el factor de *seguridad* destacan la amabilidad del personal, el servicio de atención al cliente, la agilidad en la atención, el comportamiento del personal de seguridad, impulsadoras, mercaderistas, cajeros, empacadores y supervisores, la claridad de la información de la oficina de servicio al cliente del factor de *responsabilidad*. También en cuanto a la empatía, los clientes valoran sobre todo la ubicación del supermercado en razón a la cercanía desde sus viviendas, así como el horario de atención en que operan estas superficies para mantener la fidelidad de sus consumidores.

## 6. Contabilidad y finanzas

**Efectos del MILA en la eficiencia de portafolio de los mercados de acciones colombiano, peruano y chileno.** Se explora el efecto en términos de eficiencia de portafolio (en media y varianza) de la entrada en vigencia del Mercado Integrado Latinoamericano (MILA). El análisis se basa en la construcción de una razón de Sharpe con frecuencia mensual, con datos diarios, para los índices de bolsa de los tres países involucrados (Chile, Perú y Colombia), con especial énfasis en los resultados encontrados para el mercado colombiano. Se encuentra que el acuerdo aún no produce un cambio estructural en la serie que mide la evolución del mercado de acciones en Colombia, la cual durante el período de estudio sólo ha presentado un

quiebre estructural endógeno, asociado con el cambio de postura en la política monetaria por parte del Banco de la República para el primer trimestre del año 2006. Para los mercados de acciones chileno y peruano tampoco se encuentra que el acuerdo haya producido un cambio estructural en la serie de las razones de Sharpe. Los resultados encontrados para los tres países se pueden deber a que el MILA aún es incipiente y a que los volúmenes de transacción son bajos. Se recomienda una mayor proactividad por parte de la Bolsa de Valores de Colombia, en la promoción de la plataforma para inversiones, lo cual permita potenciar la dinámica en términos de eficiencia y diversificación de los mercados de acciones de los países involucrados en el acuerdo.

**Simulación Modelo VAR IPP-IPC.** Los autores analizan la relación de los dos principales indicadores de precios en la economía colombiana, el IPP y el IPC. A partir de la teoría que compone a los dos índices, desarrollan un modelo de vectores autorregresivos, donde se aprecia la reacción a *shocks* tanto en sí misma como en la otra variable, cuyo impacto continúa propagándose a largo plazo. Se presenta además una simulación del modelo VAR mediante el método de Montecarlo, verificando la coincidencia en las distribuciones de probabilidad y los niveles de volatilidad así como la existencia correlación, a medida que transcurre el tiempo, para concluir que los resultados indican que ambos indicadores presentan sensibilidad ante *shocks* repentinos tanto en sí mismos como en la otra variable, efecto que continúa presentándose de forma amortiguada en el largo plazo debido a la memoria que presentan ambas series. El IPP e IPC representan una gran utilidad en la planificación y ejecución de políticas monetarias y fiscales y en la indexación de contratos. Por eso, el principal aporte de este trabajo radica en la simulación de Montecarlo para un modelo VAR bivariado, que permitió identificar el comportamiento de los rendimientos y su respectiva volatilidad, así como el grado de asociación entre los mismos, para diferentes escenarios temporales. Finalmente, por la limitación de los datos, recomiendan para futuros trabajos tomar en consideración enfoques bayesianos para la estimación de parámetros, de tal forma que cuantifique la incertidumbre sobre los mismos a través de distribuciones de probabilidad y se obtengan por ende estimaciones de mayor precisión.

Los artículos de reflexión se desarrollan en las siguientes líneas temáticas:

## 7. Gestión del talento humano y liderazgo

**Perspectivas contemporáneas de la administración estratégica de recursos humanos.** Los autores efectúan una revisión de la literatura de la Administración de Recursos Humanos (ARH), situando en la década de 1970, el interés por alinear los procesos de administración de

personal con la estrategia de negocios, cuando emerge igualmente un nuevo campo de estudio: la Administración Estratégica de Recursos Humanos (AERH) con la aplicación de Modelos Estratégicos de Recursos Humanos (MERH) bajo cuatro perspectivas teóricas dominantes, la universalista, la contingente, la configuracional y la contextual. El artículo presenta una sucinta descripción de estas perspectivas y critica el hecho de que, a pesar de la enorme acumulación teórica, en esta visión estratégica de administración de personal, los aspectos éticos son bastante problemáticos. En las conclusiones se invita a entender, con un toque de ironía, la dialéctica entre lo teórico y lo empírico en AERH, pues en *management*, las prescripciones son *cuasi* tautológicas y parecen irremediabilmente sometidas a un círculo vicioso que impide romper, de manera efectiva, el paradigma establecido e imaginar una gestión *realmente* humana. El camino de la AERH, parece *no* ser la vía para una gestión humana, pues los autores del *management*, olvidan que, si se trata de dirigir al ser humano, hay que *razonar* de manera diferente. Es necesario, sobre todo, reinventar los fundamentos éticos de la gestión de personal como propuesta final de este artículo.

## 8. Gestión y administración pública

**Visión analítica de la planificación prospectiva en las universidades públicas venezolanas.** El trabajo de investigación tuvo como objetivo general analizar el alcance de la planificación prospectiva en la gestión de las universidades públicas venezolanas (UPV) en el contexto de la sociedad de la información. El estudio fue de tipo documental con un diseño bibliográfico, apoyado en el

método analítico, la muestra intencional se orientó a tres UPV con planes prospectivos, la Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado (UCLA), Universidad Experimental Francisco de Miranda (UNEFM) y Universidad Nacional Experimental del Táchira (UNET). Mediante los resultados se concluyó que las UPV en estudio coinciden en las áreas claves hacia dónde dirigen sus planes prospectivos: docencia, investigación y extensión. Además, uno de los retos de la sociedad de la información para ellas es el uso de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) tanto en lo académico como en lo administrativo. Ante esto, la planificación prospectiva es viable en la gestión universitaria. Su alcance es amplio, por considerar el presente para hacer escenarios futuros en concordancia con las áreas claves. Se recomendó la identificación de los aspectos tanto estratégicos como emergentes propios de las universidades, específicamente el dominio de información/conocimiento corporativo y gestión organizacional/nivel estratégico dentro del marco prospectivo.

Agradecemos a la comunidad académica nacional e internacional de autores y árbitros, la excelente respuesta que dan a nuestras convocatorias con el envío y evaluación de manuscritos, que permiten la presentación de la edición a los lectores.

Reciban cordial saludo,

*Raquel Ceballos Molano*  
 Editora General  
 Cuadernos de Administración



Cuadernos de Administración / Facultad de Ciencias de la Administración / Universidad del Valle  
 Periodicidad: semestral / ISSN impreso N° 0120-4645 - ISSN electrónico N° 2256-5078 / Nombre abreviado: cuad.adm.  
 Edición Vol. 30 N° 51 (enero - junio de 2014)  
 Editorial / Raquel Ceballos Molano.



Revista Cuadernos de Administración por Universidad del Valle se encuentra bajo una Licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 2.5 Colombia.  
 Basada en una obra en <http://cuadernosadm.univalle.edu.co>.