

Editorial

Regresamos del asueto vacacional retomando nuestro trabajo en la Revista Venezolana de Gerencia, la cual pone una vez más a disposición de nuestros lectores un nuevo volumen con trabajos de alta calidad académica, elaborados en el ámbito internacional y nacional.

En el ámbito internacional, el primer trabajo “Recursos intangibles en el desempeño de la industria de maquinados de México”, analiza las diferencias en el desempeño de las PyMES pertenecientes a la industria de maquinados de México. Para ello, se identificaron ciertos recursos intangibles como la cultura, el conocimiento, la innovación y los vínculos de cooperación en las PyMES; y se analizó su incidencia en el desempeño. El estudio concluye que las empresas de Ciudad Juárez presentaron un desempeño superior que las de Querétaro, logrando desarrollar una capacidad cultural y funcional. Las diferencias en el desempeño se atribuyen a la heterogeneidad de los recursos intangibles y las capacidades de la empresa.

Un segundo artículo, titulado “Cluster del Salmón en Chile: Análisis de los factores de competitividad a escala internacional”, tiene como objetivo central identificar y analizar los factores que determinan la competitividad internacional del Cluster del Salmón de Chile. Como resultados se establece que los factores, constituidos por: condiciones naturales, bajos costos de mano de obra, y la presencia de centros educacionales especializados, tienen una importancia relevante en la competitividad del cluster. Respecto de los sectores afines y auxiliares, la red de proveedores de insumos y tecnología han fortalecido su eficiencia. La estructura del cluster se ha dinamizado con la incorporación de capitales extranjeros, fortaleciendo la innovación y la transferencia tecnológica.

Como tercer artículo se presenta un “Análisis de la relación confianza-compromiso en la banca en Internet”. Por medio de un modelo de ecuaciones estructurales se pudo comprobar el efecto positivo y directo que tiene la confianza sobre el compromiso en el contexto de estudio. Además, se pudo determinar que la confianza en la banca en Internet tiene una estructura multidimensional constituida por la honestidad, benevolencia y competencia. Estos resultados otorgan a los bancos un conocimiento respecto a cuáles son los factores que deben gestionar para lograr el compromiso de los clientes que realizan transacciones a través de Internet, principalmente en un contexto latinoamericano.

En el ámbito nacional, se publican cinco artículos comenzando con la “Construcción de un indicador de gestión fundamentado en el clima organizacional”. Se describen las etapas y cada uno de los pasos, a fin de proporcionar una metodología que podrá emplearse para obtener otros indicadores de gestión. El indicador construido posee atributos ajustados a los exigidos por la teoría que considera a los indicadores de gestión como un

medio para retroalimentar y monitorear los procesos de trabajo, desde una perspectiva gerencial y social.

La “Relación grupos estratégicos-desempeño empresarial: análisis empírico de la industria farmacéutica española” es el segundo artículo realizado a nivel nacional, específicamente en la Universidad de Los Andes. Sus resultados señalan que en la industria farmacéutica española las diferentes empresas han encontrado alternativas estratégicas, algunas de ellas, relacionadas con innovaciones de carácter incremental para alcanzar resultados similares al de sus competidores, además de comprobarse la importancia del factor riesgo dentro de esta industria.

El “Diagnóstico de la mezcla de promoción de los programas de posgrado en las universidades públicas del estado Falcón”, es el siguiente estudio; aborda la caracterización del target group, la descripción de la mezcla de promoción y la caracterización de los canales personales e impersonales, justificándose en la necesidad de determinar la situación actual de la actividad de marketing que se realiza, para facilitar la labor gerencial de quienes la conducen. Se concluye que universidades deben aprovechar su valor de marca debido a que ésta representa el mayor valor institucional, al momento de promocionar sus productos educativos.

Ya en el ámbito regional se presenta el trabajo denominado “Clima Organizacional en Institutos de Investigaciones del Sector Salud Caso: Universidad del Zulia”, en el cual se evidencio que el clima organizacional detectado podría catalogarse como poco ideal para el óptimo desarrollo de los procesos que determinan la productividad del personal y, en definitiva, de todo el sistema organizacional.

Por último, se analiza la “Calidad de Servicio y Recurso Humano: Caso estudio tienda por departamentos”. En esta investigación se parte del estudio de la Calidad de Servicio como una estrategia básica para enmarcar la estructura y funcionalidad organizativa dentro de parámetros que consideren las expectativas y necesidades clientelares, la importancia del recurso humano para dar respuesta a estas exigencias debe ser determinante para garantizar la calidad de los servicios que ofertan. En este sentido se evidencia que la atención al cliente como servicio es percibida por los clientes como regular-mala por lo tanto debe ser mejorada en sus áreas críticas, también se determinaron factores de interés según preferencias clientelares todos relacionados con el recurso humano, se recomienda diseñar un programa de entrenamiento en Calidad de Servicio para los empleados.

Dra. Sorayda Rincón
Directora RVG