

# Editorial

---

Existen diversos aspectos que resultan ser de importancia para alcanzar los diversos objetivos que los administradores de organizaciones públicas o privadas, lucrativas o no lucrativas, deben cumplir. Evidentemente la satisfacción del cliente o usuario es uno de los aspectos clave. Una de las ideas que ha alcanzado un alto grado de consenso desde hace ya varios años, a juzgar por lo vasto de la literatura dedicada a ese punto, es que en esa satisfacción juega un papel primordial y crítico el nivel de calidad incorporada directamente al producto, bien o servicio, que se le ofrece. Es de esperarse que la satisfacción del cliente redunde en el consumo constante o la utilización continuada del bien o servicio que se trata de poner a su disposición y, por lo tanto, parece recomendable todo esfuerzo por incrementar su calidad con miras a que el cliente se sienta más satisfecho. Para el diseño de productos que satisfagan a los clientes o usuarios es sumamente importante saber cómo éstos perciben el nivel de calidad que se les proporciona.

En el artículo *Un modelo de la percepción de calidad en servicios puros por Internet* de Mila María Gamboa García y Rogerio Domenge Muñoz, se presenta un modelo para analizar la percepción de la calidad por parte de usuarios de servicios que se ofrecen vía Internet y en los cuales no existe alternativa alguna para que los usuarios puedan alcanzar los objetivos que los inducen a utilizar dichos servicios, situación que es enfrentada cotidianamente por una gran cantidad de consumidores y usuarios de la creciente gama de servicios que se ofrecen desde páginas web diseminadas por todas partes del mundo. Un aspecto que destacan los autores de este artículo es que en el contexto de la prestación de servicios resulta más difícil contar con una definición clara del concepto de la calidad, pues ésta es percibida por el cliente o usuario en realidad por medio de diversos factores los cuales no son universalmente reconocidos dando lugar así, agregan dichos autores, a la existencia de diferentes modelos de la calidad en los servicios. Valiéndose de un modelo de ecuaciones estructurales para capturar las complejas interacciones propias del sistema que analizan, Gamboa y Domenge identifican empíricamente los impactos del servicio en la percepción de la calidad por parte de los usuarios de un sistema de inscripción escolar que se realiza por Internet; asimismo, determinan que la eficiencia, la confiabilidad, la disponibilidad y la privacidad del servicio son factores altamente significativos para la calidad percibida por los usuarios.

En *Reacciones del consumidor mexicano hacia las faltantes en anaquel*, Victoria Eugenia Erosa Martín y María del Pilar Ester Arroyo López las reacciones que tienen los clientes de una cadena de venta al menudeo que tiene dos tipos de establecimientos: tiendas de autoservicio y tiendas de conveniencia. Al estudiar mediante métodos de estadística multivariada las reacciones de los consumidores al enfrentarse a la falta de mercancías disponibles para satisfacer su demanda, Erosa y Arroyo encuentran que la falta de existencias puede incidir negativamente en las ventas de la empresa y en la satisfacción y lealtad de los clientes pues sus reacciones ante dichos faltantes pueden ser el de comprar los productos en tiendas de la competencia, incluso en ocasiones cancelando el total de compra que pensaban hacer en la tienda. Si bien este estudio se llevó a cabo en una región del Estado de México de la República Mexicana, sus resultados pueden ser de utilidad para el diseño de estrategias orientadas al incremento de la satisfacción y retención de la clientela mediante prácticas para asegurar la disponibilidad de productos en anaquel, como lo sugieren las autoras para el caso de la cadena que analizan.

Naturalmente que para complementar el análisis de un sistema de servicio a clientes, para los administradores es importante reconocer los costos y rentabilidad que se derivan de la producción del bien o servicio en cuestión. En *Factores que inciden en el costo del servicio de buffet en un hotel ciudadano* Lourdes Cisneros Mustelier, Robert Pozo Mitjans y Julia Espinosa Manfugas muestran cuál es el rubro cuya incidencia es alta en el costo del servicio de desayunos tipo buffet, dado su nivel de consumo. Asimismo, como resultado del análisis estadístico que llevan a cabo para determinar el rendimiento de las familias de producto y de los productos con mayor incidencia en el costo, los autores del trabajo ofrecen alternativas para mejorar el rendimiento económico de esos productos y, como consecuencia, disminuir el impacto que dichos productos tienen en los costos. En resumen, en este artículo se ilustra la importancia que tiene para la administración de servicios el conocer los factores que inciden en el costo y rendimiento de las mercancías durante el proceso de elaboración y, al mismo tiempo, contar con procedimientos para evaluar la incidencia de dichos factores. Como lo muestran los autores, el contar con esos elementos administrativos puede facilitar el rediseño de procesos para lograr economías en los costos de producción al mismo tiempo que se mantiene el nivel de la calidad del servicio. Estas ideas son definitivamente importantes, no sólo para los hoteles como se muestra en este caso particular, sino de manera general para la administración de cualquier proceso de producción.

La capacidad de respuesta que tienen las empresas a las preocupaciones y prioridades que surgen en los diferentes grupos de interés, tanto internos como externos, así como

el compromiso que ellas asumen por medio de actividades concretas para satisfacer las demandas derivadas de tales preocupaciones y prioridades constituyen lo que se denomina responsabilidad social. Después de pasar por un debate inicial marcado por diversas posiciones en las cuales se incluyen las extremas: según algunos la empresa debe responder activamente a las necesidades de la sociedad en su calidad de ciudadano corporativo, mientras que otros piensan que la empresa cumple toda responsabilidad social que pudiera tener por el hecho de proporcionar empleo y pagar impuestos por lo que hasta ese punto se debe limitar su papel en la atención a problemas distintos a la producción de bienes y servicios para la cual fue creada. Actualmente las prácticas acordes con el sentido de responsabilidad social que la empresa debe asumir se plasman desde acciones orientadas por la preservación del medio ambiente hasta acciones que son parte importante de las prácticas comunes denominadas gobierno corporativo. Los siguientes dos artículos abordan el tema del gobierno corporativo desde ángulos que son distintos pero que pueden ser complementarios.

*En Análisis exploratorio de la responsabilidad social empresarial y su dicotomía en las actividades sociales y ambientales de la empresa*, Arturo Briseño García, Jesús Lavín Verástegui y Francisco García Fernández, partiendo del estado actual alcanzado por el debate sobre la responsabilidad social exploran algunas de las ideas más importantes que se han contrapuesto. Estos autores reconocen que a pesar de los avances en la aceptación de que se debe llevar a la práctica la responsabilidad social de las empresas no existe un acuerdo generalizado en el cómo hacerlo. Argumentan que esos avances se pueden observar pues son muchas las empresas que han hecho del concepto de responsabilidad social una parte medular en el diseño de sus estrategias, aunque señalan que también existe una gran cantidad de empresas especialmente en los países con menor desarrollo que únicamente lo han adoptado de manera por demás superficial y prácticamente sólo como argumentos para sostener sus campañas de mercadotecnia mas no como un conjunto de prácticas y acciones con el sentido verdadero que está implícito en el término. De su análisis concluyen que en el contexto actual las posiciones contrapuestas pueden ser irreconciliables dadas las prioridades de las empresas, v. gr. la obtención de ganancias vs. responsabilidad social y ambiental, y los costos del involucramiento en acciones propias de la responsabilidad social que estos autores consideran importante desventaja para las pequeñas y medianas empresas. Alternativamente, proponen que podría existir también la posibilidad de reconciliar el objetivo económico y social: "...La actitud proactiva hacia las responsabilidades sociales genera beneficios tangibles...", señalan. Reconociendo la importancia que tiene debatir las diferentes posturas, consideran que "es importante distinguir las áreas en las cuales es factible generar un mayor valor agregado a las empresas y a la sociedad en general."

Por su parte José Ramón Torres Solís y Keonethebe Moroka, en *Innovative corporate social responsibility in Botswana*, muestran el caso la compañía minera Debswana ubicada en ese país africano que se encuentra entre los líderes en la producción de diamantes, industria que constituye la principal fuente de ingresos para el erario público de Botswana. En su análisis, Torres y Moroka se enfocan en dos aspectos relacionados con la instrumentación de prácticas acordes con el concepto de responsabilidad social: las innovaciones en la planeación e implementación de dichos planes, así como la importancia de las prácticas de responsabilidad social para el desempeño de la empresa. En sus conclusiones, los autores señalan que es en la promoción del empleo donde se encuentra un gran potencial para que la empresa pueda contribuir al desarrollo de ese país, además de que se reconoce que su participación en la lucha contra el SIDA al lado del gobierno y otras organizaciones ha sido importante. Finalmente, destacan que el programa ético de la empresa se encuentra bien articulado con las políticas que ésta sigue respecto a la seguridad y la salud, así como con sus programas relacionados con el medio ambiente, encontrándose todo acorde con lo que se espera de la responsabilidad social de esa empresa.

Para lograr sus objetivos, las instituciones educativas en general deben contar con fundamentos académicos sólidos y de la mayor calidad posible, entre los que destacan los planes y programas de estudio y la planta docente. La administración de una institución educativa de nivel superior enfrenta además el desafío de que el entorno en que se llevan a cabo las actividades de enseñanza-aprendizaje se caracterice por contar con las condiciones más apropiadas para dichas actividades. En su estudio *Un estudio comparativo del estrés percibido en estudiantes de ciencias administrativas y biológicas en tiempos de violencia*, Marie Leiner de la Cabada y Patricia Jiménez Terrazas se ocupan del análisis del estrés percibido por los estudiantes como una condición importante para el entorno de las actividades educativas en el nivel profesional. Como lo sugiere el título de su trabajo, de la Cabada y Jiménez investigan los efectos del incremento de la violencia en el nivel de estrés de estudiantes, pues señalan que pueden generarse efectos negativos tanto en su salud como en su formación. Si bien dicho fenómeno ha sido estudiado en torno a la violencia que se da de manera generalizada en la sociedad como consecuencia de conflictos armados como lo son las guerras civiles, la originalidad del trabajo que nos ofrecen estas investigadoras radica en el hecho de que se analiza la relación entre el nivel de violencia y el estrés que se percibe en los estudiantes en la Universidad Autónoma de Ciudad Juárez como consecuencia del incremento de la violencia que se ha dado en los últimos años en esa ciudad, la cual desafortunadamente algunos consideran en la actualidad como la más violenta del mundo. De manera general, los resultados que se muestran en este trabajo señalan que el incremento de la violencia en esa ciudad ha producido un incremento en el

*estrés en la población estudiantil ha aumentado, cuyo promedio es mayor cuando se compara con el promedio de otros estudiantes mexicanos o con el de estudiantes de Estados Unidos, Japón y el Reino Unido.*

Jesús Antonio Treviño Cantú nos presenta su trabajo titulado *Gobernanza en la administración pública*, en el cual efectúa una revisión de la teoría de la administración pública para analizar la definición de este concepto clave para esa rama de la administración. Treviño analiza cuatro enfoques teóricos pertinentes para el abordaje de la gobernanza, los cuales contrasta con la propuesta que el ofrece como marco teórico para estudiarla, diferenciándose dicha propuesta de las demás fundamentalmente por la consideración que se da a las fuentes de poder. Se muestra en el análisis que cada uno de los enfoques que analiza presenta un significado distinto de gobernanza, a pesar de que todos los enfoque buscan la "buena gobernanza". Como resultado de su análisis, Treviño también muestra que por medio de los preceptos de la buena gobernanza podría producir efectos contrarios a lo que se busca en cuanto a bien social. El autor denomina esta posibilidad como "la paradoja de la circularidad de las intenciones", la cual relaciona con las fuentes de poder pues sostiene que "...Las acciones no lleguen al nivel de las fuentes de poder y no propicien reacomodos favorables a la buena a la buena gobernanza en el nivel de las prácticas sociales terminan por fortalecer la situación que pretenden superar...".

Para finalizar esta entrega de *Contaduría y Administración*, Oda Gómez, Aminta de la Hoz y Betty de la Hoz nos presentan su análisis *Armonización de las NIC/NIIF en las prácticas contables de entes emisores no financieros que cotizan en la Bolsa de Valores de Caracas*. Su estudio se centra en 25 de las 29 empresas que cotizan en ese mercado bursátil. Al examinar los estados financieros de dichas empresas con el objeto de verificar si en su contabilidad reconocen, miden y presentan los elementos de dichos estados de acuerdo con la normatividad internacional, estas investigadoras encontraron que las prácticas contables seguidas por la mayoría de las empresas estudiadas muestran gran coincidencia con las prácticas sugeridas por las NIF-NIIF. A pesar de que esos resultados sugieren que las prácticas contables aceptadas por las normas venezolanas han hecho avances notorios hacia la convergencia con las prácticas aceptadas en el nivel internacional, en su artículo señalan que de los 221 atributos que se examinaron para evaluar el grado de convergencia entre dichas prácticas, hay un 48% de tales atributos para los cuales no es posible identificar su presencia en los estados financieros; por lo que esos atributos no fueron tomado en cuenta en su análisis.

*Francisco López Herrera*  
Director Editorial