

RESUMEN/ABSTRACT

Miguel-Ángel Galindo Martín

LA IMPORTANCIA DEL SECTOR SERVICIOS EN EL ÁMBITO INDUSTRIAL

El sector servicios ha tenido una relevancia escasa en las teorías clásicas del pensamiento económico. Pero desde el siglo XX, dicha perspectiva ha cambiado, siendo uno de los sectores importantes generadores de crecimiento económico. Y sus efectos sobre este objetivo son tanto directos como indirectos, a través de su prestación a las empresas. El objetivo de este artículo es analizar la situación de los servicios que se prestan a las empresas en España.

Palabras Clave: Sector servicios, servicios a las empresas, empleo, emprendedores, España..

Service sector has had little significance in the classical theories of economic thought. But since the twentieth century, this perspective has changed, being one of the important sectors for economic growth. And its effects on this objective are both direct and indirect, through the services provided to firms. The aim of this paper is to analyze the situation of the services provided to firms in Spain.

Key Words: Service sector, services to de firms, employ, entrepreneurship, Spain.

Tomás González Cruz, Clara Martínez Fuentes y
Manuela Pardo del Val

LA GESTIÓN DEL TALENTO EN LA EMPRESA INDUSTRIAL ESPAÑOLA

Este artículo analiza la gestión del talento desde un Enfoque Basado en Capacidades, según el cual describimos la gestión del talento como la capacidad de la organización de adquirir, desarrollar y asignar el talento maximizando el valor que éste genera. Tras establecer los elementos clave para comprender una capacidad, se desarrolla un marco de referencia que nos permite analizar, a través de un método de expertos, el estado actual concreto de la gestión de talento en las empresas industriales españolas, los factores que impulsan su desarrollo o que lo dificultan y su posible evolución en el entorno económico actual.

Palabras Clave: Gestión del talento, teoría de recursos y capacidades, revisiones bibliográficas, Método Delphi, España.

This article analyzes talent management from a Capability Based View, according to which we describe talent management as the capability of the organization to acquire, to develop and to assign talent, maximizing the value it generates. After establishing the key elements to understand a capability, we develop a reference framework that allows us to analyze, through a method of experts, the present state of talent management in the Spanish industrial companies, the factors that encourage its development or make it

difficult and its possible evolution in the present economic environment.

Key Words: Talent management, resources and capability theory, bibliographical revision, Delphi Method, Spain.

María Soledad Castaño Martínez

POLÍTICA INDUSTRIAL Y SECTOR SERVICIOS EN LA UNION EUROPEA. INFLUENCIA DE LA DEMANDA, LA INNOVACIÓN Y LA DIFUSIÓN DE LAS TIC

En este artículo se analiza la necesidad y el papel de la política industrial en la UE, teniendo en cuenta el contexto en el que se realiza la actividad industrial, es decir, en un mundo globalizado donde los países europeos sufren un fuerte proceso de deslocalización industrial y el sector servicios es el más importante en los países desarrollados. Además, se realiza un análisis empírico de los emprendedores en la UE según el sector al que pertenecen, comparando variables como la innovación de producto, el grado de competencia, el uso de nuevas tecnologías y la intensidad exportadora.

Palabras clave: Política industrial, sector servicios, emprendedores, Proyecto GEM, países de la UE.

This article analyse the necessity and the role of industry policy in the European Unión, it is considered context in which the industry activity is realised, where the European countries suffer a strong process of delocalization manufacturer and the sector services is the most important sector in the developed countries. In addition, an empirical analysis of the entrepreneurs is realized in the EU according to the sector to which they belong, comparing variables as innovation of product, degree of competition, use of new technologies and exporting intensity.

Key Words: Industry policy, services sector, entrepreneurs, GEM Project, EU Countries.

Inmaculada Carrasco

UN NUEVO MARCO REGULATORIO PARA LA INDUSTRIA DE SERVICIOS FINANCIEROS

El presente trabajo tiene como objetivo presentar las modificaciones en el entramado institucional que regula y supervisa la actividad financiera que se están planteando desde foros como el G20 y, más concretamente, desde la Comisión Europea. Todas ellas van a afectar a la actividad financiera internacional. En principio cabe esperar efectos positivos, si los cambios se traducen en el aumento de la confianza de los agentes. Sin embargo, también pueden dificultar la creación de valor añadido por parte de la industria financiera si el exceso de regulación frena el proceso de innovación financiera.

Palabras clave: Crisis financiera, sistema financiero internacional, reforma financiera, regulación, supervisión financiera.

The present work has as a goal to present the changes in the institutional structure that regulates and supervise financial activity that forums as G20 and the European Commission are presenting. All of them will affect international financial activity. Positive effects should be expected if changes improve trust between agents. But they can also interfere with added value creation if an excess of regulation hinders the financial innovation process.

Key Words: Financial crisis, international financial system, financial reform, regulation, financial supervision.

M^a Teresa Méndez Picazo

LA INCIDENCIA DEL **OUTSOURCING** CONTABLE EN LAS EMPRESAS: VENTAJAS E INCONVENIENTES

En la actualidad, el *outsourcing* o externalización está experimentando un proceso de expansión. Cada vez son más las empresas que externalizan procesos o actividades con distintos objetivos, entre los cuales suelen estar la reducción de costes y la dedicación a tareas críticas del negocio. Del mismo modo, cada vez son más las áreas objeto de *outsourcing*. Entre ellas, la contabilidad ocupa un lugar destacado. En este trabajo vamos a analizar las ventajas e inconvenientes que conlleva el *outsourcing* contable para las empresas, destacando sus particularidades.

Palabras clave: Empresas, contabilidad, subcontratación.

At present, the outsourcing is experiencing a process of expansion. Every time they are more the companies that externalize processes or activities with different aims, as the reduction of costs and the dedication to critical tasks of the business. In the same way, every time they are more the areas object of outsourcing. Between them, the accounting occupies an out-standing place. In this work we are going to analyze the advantages and disadvantages that the countable outsourcing carries for the companies, emphasizing its particularities.

Key Words: Firms, accounting, subcontratation.

Manuel Rodenes Adam, Gloria I. Moncaleano Rodríguez y Alberto Martínez Aparisi

IMPORTANCIA DEL **OUTSOURCING** COMO APOYO DE LOS SERVICIOS A LA INDUSTRIA: IMPACTO Y FACTORES CRÍTICOS

La externalización se ha convertido en una técnica de gestión muy necesaria para muchas empresas. La tendencia hacia organizaciones cada vez más virtuales conlleva tener que buscar vías de colaboración con otras empresas en todas las actividades de la organización. El objetivo de este estudio ha sido explorar diferentes perspectivas de su evolución y situación actual, y aportar algunas recomendaciones para su implantación. Este trabajo ha pretendido recoger

los aspectos más relevantes de la externalización desde diferentes perspectivas empíricas y teóricas. Las aportaciones se centran en la revisión bibliográfica sobre factores facilitadores e inhibidores de la externalización y la evolución y tendencias del mercado actual. Para terminar con factores críticos de su gestión.

Palabras clave: Subcontratación, gestión, beneficios, revisiones bibliográficas, encuestas.

Outsourcing has become a management technique very necessary for many companies. The growing trend towards virtual companies involves having to look for ways of collaboration with other companies in all activities of the organization. The aim of this study has been to explore different perspectives of its evolution and current situation, and to contribute with some recommendations for its implementation. This work has tried to gather the most relevant aspects of the outsourcing from different empirical and theoretical perspectives. Contributions focus on bibliographical review of facilitators and inhibitors of the outsourcing, and the evolution and trends of the current market, to end with critical success factors of its management.

Key Words: Subcontratation, management, profits, bibliographical revisions, opinion poll.

Francisco Escribano, Isabel Pardo y Pablo Moya

LOS SERVICIOS DE GESTIÓN DEL COBRO Y LA ACTIVIDAD INDUSTRIAL. AFRONTAR EL RIESGO EN UN PERIODO DE CRISIS

La planificación financiera y la gestión del cobro a crédito son aspectos poco analizados en la bibliografía financiera. Sin embargo, en la actual situación económico financiera, ante las dificultades de obtener financiación mediante los mecanismos tradicionales, mercados o entidades financieras y las necesidades importantes de liquidez en el día a día, una de las principales medidas a adoptar por cualquier empresa industrial cuyo negocio fundamental se centra en las ventas es tener una buena gestión del cobro derivada de sus ventas. Este trabajo propone un modelo integral de gestión del cobro, basado en una adecuada canalización de la información disponible para anticipar, en la medida de lo posible, los problemas de impago y que, en caso de producirse, se solucionen mediante mecanismos internos sin incurrir en costes adicionales.

Palabras clave: Empresas industriales, planificación financiera, gestión del cobro, riesgo de crédito, modelos.

Financial planning and credit management are not common issues in financial bibliography. However, in the current financial situation, where is difficult to obtain finance through traditionally mechanisms, it is to say, financial markets or financial institutions, and there are important liquidity necessities, one of the more important decision for any industrial firm is to have an adequate cash management. This paper suggest an integral cash management, where it is basic to know and to use disposable information to determine if there is unpaid and when this fact happens to have internal mechanism to solve the situation avoiding additional costs.

Key Words: *Industrial firms, financial planning, cash management, credit scoring, models.*

Jesús Muñuzuri, Luis Onieva, Ester Gutiérrez
y Pablo Cortés

UN ENFOQUE CUANTITATIVO PARA VALORAR EL SERVICIO ELÉCTRICO POR PARTE DE SUS USUARIOS

La valoración de la calidad del servicio eléctrico se realiza frecuentemente a través de encuestas o entrevistas, panel que persiguen la evaluación de aspectos relativamente intangibles. En este trabajo llevamos a cabo un análisis similar para una compañía eléctrica española pero con una orientación cuantitativa, basada en el enfoque de los modelos de elección discreta con una perspectiva de preferencias declaradas. A partir de los atributos del servicio que se pretende evaluar, se describe el diseño del cuestionario y se analizan los resultados obtenidos, teniendo en cuenta también las características personales de los usuarios encuestados.

Palabras clave: Distribución de energía eléctrica, calidad del servicio, evaluación de la calidad, satisfacción del cliente, perfil sociodemográfico, modelos de elección discreta.

The evaluation of service quality is often carried out via surveys or panel groups aiming to evaluate relatively intangible aspects. In this work, we have completed a similar analysis for a Spanish electric company, only with a quantitative orientation, based on discrete choice models with a stated preference perspective. Given the description of the service attributes that are to be evaluated, we describe the design of the questionnaire and the analysis of the results obtained, which also take into account the socioeconomic characteristics of the surveyed users.

Key Words: *Electric energy distribution, service quality, client satisfaction, sociodemographic profile, discrete choice models.*

Vicente Safón

LAS FRANQUICIAS, ¿OPORTUNIDAD O RIESGO EN EL SECTOR INDUSTRIAL? UN ESTUDIO DEL RIESGO PERCIBIDO POR LOS FRANQUICIADORES Y SUS CONSECUENCIAS EN LA RED

Diversas teorías explican la propensión del franquiciador a franquiciar tiendas. En este artículo abordamos esta problemática desde la perspectiva de la teoría del riesgo.

En particular, analizamos qué variables del entorno general y competitivo son importantes para los directores generales de 140 franquicias en España y cuáles son las más generadoras de riesgo. También analizamos cómo influyen en la percepción de los directores su experiencia o el carácter emprendedor; y las consecuencias del riesgo en la configuración de la red de tiendas.

Palabras clave: Franquicia, riesgo, entorno empresarial, encuestas, España

Several theories go to explain the tendency to franchise businesses out. In this article, we address this question from

the perspective of the risk-sharing theory. In particular, we analyze which variables, both from general and competitive environments, are important for CEOs from 140 franchises around Spain, and which of these generate the most risk. We also analyze how experience and an entrepreneurial nature can influence the perception of CEOs and the consequences of risk in the variety of shops in a chain.

Key Words: *Franchise, risk, entrepreneurial environment, opinion poll, Spain.*

Hermenegildo Gil Gómez, Juan Vicente Oltra Gutiérrez
y José Onofre Montesa Andrés

RETOS Y OPORTUNIDADES DE LOS SERVICIOS: ESTRATEGIAS PARA LAS ORGANIZACIONES

Nuestro objetivo en este trabajo es analizar cómo la tecnología móvil, una de las últimas tendencias tecnológicas del mercado que afecta a los servicios de las organizaciones en general, y al marketing en particular, constituyen una fuente de oportunidades en la evolución competitiva de las empresas, a la que deberán estar atentas todas las organizaciones. Revisaremos los conceptos de marketing tradicional y el impacto que han tenido las TIC en el mismo, cambiándolo hacia un marketing personalizado. Es decir, no se trata simplemente de una mejora operativa en el marketing, sino que va más allá, cambiando las reglas del juego e instaurando una nueva forma de competir en los mercados.

Palabras clave: Telefonía móvil, marketing relacional, marketing móvil, comercio electrónico móvil, aplicaciones, futuro.

Our aim in this paper is to analyze how mobile technology, one of the latest technological trends in the market, affects services of organizations in general and marketing in particular, becoming a source of competitive opportunities in the evolution of business, and the organizations in general should be aware. We will review the traditional marketing concepts and the impact of ICTs in marketing, turning it into a personalized marketing. It is not just an operational improvement in marketing; it goes beyond; changing the ground rules and establishing a new way to compete in markets.

Key Words: *Mobile technology, relational marketing, mobile marketing, electronic mobile commerce, applications, future.*

Mikel Gómez, Mikel Zurbano y Goio Etxebarria

NATURALEZA Y DINÁMICA DE LA INNOVACIÓN EN SERVICIOS. NOTAS PARA EL CASO ESPAÑOL

La expansión e importancia de los servicios en el contexto de la economía del conocimiento, junto con los nuevos desarrollos teóricos relacionados con la innovación, plantean nuevas interrogantes sobre la interacción de ambos aspectos. El propósito del artículo es avanzar algunas claves de los procesos de innovación en estas actividades. Por su naturaleza y características específicas, los servicios responden a una lógica de

innovación diferenciada en relación a la industria donde el componente tecnológico pierde la centralidad. Para ilustrarlo, presentamos la problemática de la propiedad intelectual y la realidad de los servicios financieros y los intensivos en conocimiento para el caso español.

Palabras clave: Innovación tecnológica, sector servicios, propiedad intelectual, servicios a las empresas intensivos en conocimiento, servicios financieros, España.

Jointly with new theories on innovation, the expansion and importance of services in the context of the knowledge economy raise new questions about the interaction of both aspects. The aim of the article is to put forth some keys to innovation in these businesses.

Because of their nature and specific features, services follow logic which differs from that of industrial innovation where the technology component loses centrality. In order to illustrate this point, we discuss the question of intellectual property and the realities of financial services and knowledge intensive services for the case of Spain.

Key Words: Innovation technology, services sector, intellectual property, knowledge intensive services for the enterprise, financial services, Spain.

José Millet Roig, Mónica Arroyo Vázquez, M^a Dolores Garzón Benítez y M^a José Ramírez Sellens

LA INNOVACIÓN EN SERVICIOS DE CREACIÓN DE EMPRESAS EN EL ÁMBITO UNIVERSITARIO. EL CASO DEL INSTITUTO IDEAS DE LA UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE VALENCIA

La innovación en los servicios universitarios viene determinada por la consideración de la universidad como emprendedora. En este sentido, podemos encontrar un paralelismo entre las características que debe cumplir una universidad para considerarse emprendedora y los requisitos para que un servicio universitario sea innovador. En este artículo se demuestra cómo el Instituto IDEAS puede considerarse un servicio innovador, mostrando cómo desde su creación se ha diseñado una estrategia encaminada a prestar un servicio de calidad y de utilidad para sus usuarios. Los resultados del Instituto IDEAS se deben a la implantación de un innovador proceso de apoyo a la creación de empresas y a la implicación del personal técnico del servicio.

Palabras clave: Universidad, creación de empresas, emprendedores, Instituto IDEAS, desarrollo de proyectos, España.

Innovation in services is determined by considering universities as entrepreneurial entities. In this sense, we can find parallels between the characteristics that should be inherent in the university in order to be considered entrepreneurial and what is required for a university service to be innovative. This article shows how the IDEAS Institute can be considered an innovative service, by showing how, since the service was first set up, a strategy has been designed that is aimed at offering a truly useful, quality service to its clients. The results achieved by the IDEAS Institute are due to the introduction of an innovative process of support to new firm creation and the commitment and involvement of the service's qualified technical staff.

Key Words: University, firm creation, entrepreneurs, IDEAS Institut, projects development, Spain.

David Lorente-Guzmán, Eva-María Cutanda García, Marta Fernández Diego y Fernando González Ladrón de Guevara

UTILIZACIÓN DE HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS COLABORATIVAS EN EL SECTOR DE LA FORMACIÓN. EL CASO DE LOS CENTROS PÚBLICOS DE ENSEÑANZA SECUNDARIA

El desarrollo e implantación de las TIC en las aulas presenciales está replanteando el proceso educativo en su conjunto; sin embargo, para poder cambiar realmente la metodología de enseñanza-aprendizaje en los centros educativos es necesario disponer de tecnologías adecuadas y herramientas que faciliten ese cambio. El objetivo de este trabajo es analizar en qué situación se encuentra la Enseñanza Secundaria desde el punto de vista de recursos TIC disponibles, así como qué plataformas de formación a distancia reúnen los requisitos necesarios para poder ser integradas en las aulas utilizando dichos recursos. Además, se analiza la disponibilidad de dichas plataformas para apreciar el grado de relación existente entre las tecnologías disponibles y la implantación real de dichas plataformas.

Palabras clave: Enseñanza secundaria, tecnologías de la información, e-learning, plataformas de aprendizaje, España.

The development and implementation of ICT in classrooms involves the rethinking of the whole education process; nevertheless, to be able to change the methodology of learning into the educational centers it is necessary to have suitable technologies and tools to facilitate this change. The aim of this paper is to analyze the situation of secondary education from the point of view of the ICT resources available, as well as the learning platforms that reach the necessary requirements to be integrated in the classroom using the resources mentioned above. In addition, we examine the use of such platforms to assess the degree of the relationship between the technologies available and the real implementation of these platforms.

Key Words: Secondary education, information technology, e-learning, learning platforms, Spain.

Fernando J. Peris Bonet, Rafael Fernández Guerrero y Marta Peris-Ortiz

ESTRATEGIAS EN EL SECTOR DEL AUTOMÓVIL. LA EMPRESA DIVISIONAL FORD MOTOR COMPANY VERSUS FORD EUROPA

Este trabajo examina la estrategia y la forma multidivisional de Ford Motor Company basándose en el modelo de la empresa divisional clásica y prestando especial atención a sus relaciones privilegiadas con Ford Europa. El estudio muestra que las estrategias no son sino caminos para que los productos y servicios de la empresa sean competitivos y que una ventaja fundamental de las grandes empresas es la complementariedad entre capital físico y capital intangible. La dificultad está en que las empresas multidivisionales son muy complejas y esto puede dificultar la forma de gestión indispensable para obtener dicha complementariedad.

Palabras clave: Industria del automóvil, Ford Motor Company, empresa multidivisional, estrategia empresarial, organización de la empresa.

This paper examines the strategy and the multidivisional form of the Ford Motor Company based on the canonical model of the classic divisional company with special attention to the Company privileged relationship with Ford of Europe. The study shows that strategies are the only way for products and services of the company to be competitive and that a key advantage of big business is the way in which physical capital and intangible capital complement each other. The difficulty is that multidivisional firms are very complex and this can complicate management required for these elements to complement each other.

Key Words: Automotive industry, Ford Motor Company, multidivisional company, entrepreneurial strategy, firm organization.

Nuria Villalba Villalba

DINÁMICA DEL TAMAÑO EMPRESARIAL EN ESPAÑA Y EN LA UNIÓN EUROPEA. REGULARIDADES EMPÍRICAS

En este trabajo se analizan los cambios ocurridos en la distribución del empleo por tamaños de las empresas privadas no agrarias de la UE-15 durante los años noventa, a partir de las estadísticas que proporciona el Observatorio Europeo de la Pyme. Se completa la descripción, para los años setenta y ochenta, con datos relativos a la industria manufacturera de varios países de la UE, EEUU y Japón. Este objetivo ha permitido describir la posición internacional que ocupa la distribución de tamaños de las unidades productivas españolas e identificar los cambios que se han producido en dicha distribución durante los años mencionados. Los principales hallazgos que documenta la información presentada son la reducción del tamaño medio de las unidades productivas y el desplazamiento de la distribución de tamaños.

Palabras clave: Empresas industriales, tamaño de la empresa, empleo industrial, creación de empleo, productividad del trabajo, innovación tecnológica, países de la UE

This paper examines the shift in the size distribution of European Union firms over the 1990s with statistics from the Observatory of European SMEs. This aim has allowed to describe the international position occupying the size distribution of Spanish productive units and to identify the

changes in this distribution during the mentioned years. The main findings are the reduction of the average size of productive units and a growing concentration of employment in small-size firms and establishments

Key Words: industrial firms, firms size, industrial employ, employment creation, labour productivity, technology innovation, EU countries.

Mario Soliño Millán, María X. Vázquez Rodríguez y Albino Prada Blanco

DISEÑO DE INCENTIVOS PÚBLICOS PARA LA PRODUCCIÓN DE ELECTRICIDAD CON BIOMASA FORESTAL

En este artículo se analizan los costes privados de diferentes tecnologías de producción eléctrica y se examina la situación de dichos costes respecto a los ingresos derivados de la venta de electricidad en el actual marco de intervención pública sobre la diversificación y renovabilidad en España. Comprobaremos que en la generación de la electricidad producida con biomasa forestal no se está alcanzando el nivel que se considera socialmente óptimo en las estrategias energéticas públicas. Finalmente, se discuten posibles vías de intervención pública que favorezcan una mayor cuota de uso de la biomasa forestal en la producción de electricidad, tomando como referencia un estudio de caso en Galicia.

Palabras clave: Energía eléctrica, biomasa forestal, costes de producción, externalidades, internalización, subvenciones, España.

In this article the authors analyze the private costs of different power generation technologies and examine the situation of these costs regarding the revenues from electricity sales in the current framework of public regulation of diversification and renewability in Spain. We will demonstrate that the use of forest biomass in electricity generation is not achieving the social optimum. Using the Galician case as a reference point, we will discuss public intervention possibilities to increase the use of forest biomass in electricity production in Spain.

Key Words: Electric energy, forest biomass, generation costs, externalities, internalization, subsidies, Spain.

Los índices y abstracts de *Economía Industrial* se incluyen en las bases de datos e índices *on line* de la **American Economic Association** y en su publicación especializada **ECONLIT**, editada por el **Journal of Economic Literature**. A la consulta de sus 200.000 registros, entre los que se encuentran 300 revistas —100 fuera de Estados Unidos—, recurren estudiantes, investigadores y profesores de todo el mundo económico.

Los contenidos de *Economía Industrial* también están disponibles en la red Internet, en la dirección **www.mityc.es/revistaei**

