

INTRODUCCIÓN

Uno de los sectores que se considera relevante a la hora de favorecer el crecimiento de la economía es el de servicios. Su relativa facilidad a la hora de implantarse, con un capital sensiblemente inferior al que se requiere en ciertos negocios industriales, así como los positivos efectos directos e indirectos que genera sobre el mercado de trabajo, son factores que ha motivado a muchos gobiernos a apostar por este sector a la hora de crecer. A su vez, este sector facilita la incorporación de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TICs) que, como es sabido, desempeñan un papel muy relevante en el mundo económico y empresarial actual. Su implantación en la empresa es clave, ya que permite la modernización y agilización de los procesos, el incremento de los niveles de productividad y, en definitiva, aumentar la competitividad de la empresa en un mercado cada vez más globalizado, impactando a su vez en el nivel de competitividad general de un país.

En la actualidad se reconoce que el éxito y la viabilidad de este sector son los factores esenciales a la hora de medir su progreso económico, su cualidad y sus expectativas futuras. No sólo mejora la competitividad en el mercado nacional, sino también en las economías avanzadas, fomentando el bienestar social en las menos desarrolladas. Los servicios han continuado creciendo y creando nuevos empleos en las dos últimas décadas a escala mundial, mientras que los demás sectores mostraban síntomas menos positivos. Dentro de este amplio sector de la economía, los servicios a las empresas engloban un conjunto muy amplio de actividades muy relevantes para la función empresarial, cuyas cuestiones más importantes son objeto de la presente monografía ofrecida en este número, que ha sido coordinada por los profesores **Miguel-Ángel Galindo Martín** y **Domingo Soriano Ribero**. Para ello, se consideran cuatro partes.

La primera de ellas, que consta de dos artículos, se centra en los aspectos generales. Así, **Miguel-Ángel Galindo Martín** presenta las características esenciales y la evolución de los servicios a las empresas. Los datos más actuales indican que las distintas actividades que se recogen en este sector se ven afectadas de forma muy diferente por la crisis que estamos padeciendo, dependiendo de cómo perturba a la función empresarial.

Por su parte, **Tomás González Cruz**, **Clara Martínez Fuentes** y **Manuela Pardo del Val** aportan un análisis de la gestión del talento desde un Enfoque Basado en Capacidades, analizando la relación entre talento y estrategia y considerando aquél como un recurso valioso para la empresa, aunque escaso y en ocasiones difícilmente imitable. El artículo plantea una definición de la gestión del talento como capacidad, de la que destaca su finalidad de atraer y retener aquel, asignándolo allí donde maximice su valor estratégico, utilizando políticas diferenciadas de recursos humanos y sin olvidar la eficacia, la eficiencia y el ajuste, tanto interno en cada organización como con el entorno. La contribución empírica se presenta a través de un método de expertos que dibuja un escenario en el que, si bien las empresas reconocen la importancia del talento y entienden que una adecuada gestión del mismo optimizará el aprovechamiento de la ventaja competitiva empresarial, hacen muy poco para alcanzar una gestión efectiva del mismo.

El ámbito de la Unión Europea (UE) es analizado en el artículo de **María Soledad Castaño Martínez**, destacando el papel fundamental que se concede a la política industrial dentro de la UE, ya que a pesar de que el sector servicios sea el de más peso en las economías europeas, el industrial tiene un

gran potencial de empleo, concentra los mayores gastos privados en I+D+i y es un referente para la competitividad internacional. La autora realiza, además, 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.

El segundo grupo de temas se centra en los aspectos financieros y en los procesos *outsourcing*. En este sentido, **Inmaculada Carrasco** considera en su artículo los cambios que se están produciendo en la arquitectura financiera internacional. Se centra en las modificaciones presentadas ya en la Unión Europea y el G20 y avanza algunas dificultades o inconvenientes que podrán surgir en este difícil camino que, sin duda, afectarán a la actividad de los intermediarios financieros. Este aspecto es relevante, ya que la crisis ha puesto de manifiesto que la regulación de los sistemas financieros no era la adecuada, por no haber valorado convenientemente el riesgo, haber dejado zonas oscuras, con instrumentos fuera de control, y no haber calculado las consecuencias de que una actividad como la financiera, altamente interconectada internacionalmente, tuviera unos sistemas de supervisión muy atomizados y muy poco armonizados.

Por su parte, en el ámbito del *outsourcing*, el artículo de **María Teresa Méndez Picazo** se centra en la incidencia que tiene la creciente externalización de determinados procesos de negocio por parte de las empresas, especialmente la de los servicios contables, mostrando, por un lado, cuáles son las ventajas que se derivan de la externalización de dichos servicios, entre las que destacan la reducción de costes y la posibilidad de centrarse en las actividades propias del negocio, y los importantes inconvenientes que puede conllevar. Entre estos, los derivados del riesgo de una posible filtración de dicha información, caracterizada por su confidencialidad, y de la inexistencia de personal interno con conocimientos profundos sobre la información contable de la empresa, que sea capaz de analizarla y utilizarla en la toma de decisiones empresariales.

Finalmente, dentro de este ámbito hay que tener en cuenta que, en una época de crisis y en plena revolución tecnológica, todas las actividades pueden ser externalizables. Por ello, como muestra el artículo de **Manuel Rodenas Adam, Gloria I. Moncaleano Rodríguez y Alberto Martínez Aparisi**, el *outsourcing* se ha convertido en una técnica de gestión de gran impacto y utilidad, que está aplicándose con crecimiento acelerado. Las diferentes posibilidades que admite, desde la propia empresa hasta en países lejanos, contribuyen al logro de un desarrollo más equilibrado y sostenible, al tiempo que la organización se hace más competitiva. Este trabajo presenta una perspectiva de su evolución y recomendaciones para su implantación, destacando factores facilitadores e inhibidores, así como la importancia de gestionar adecuadamente desde la alianza estratégica a los parámetros e indicadores críticos.

El tercer grupo de trabajos se centra en analizar diversos servicios a las empresas. Así, en primer lugar, **Francisco Escribano, Isabel Pardo y Pablo Moya** consideran que el éxito de las empresas de cualquier actividad industrial está estrechamente relacionado con la gestión de los riesgos empresariales, fundamental en tiempos de crisis. En las etapas depresivas del ciclo económico, la financiación a corto plazo y la gestión del cobro resulta más relevante si cabe. Teniendo en cuenta estas circunstancias, los autores analizan los problemas de liquidez de una empresa como consecuencia de una inadecuada gestión de cobro. Por ello, propone diferentes iniciativas para mejorar la gestión, así como su vinculación con los objetivos empresariales.

El sector eléctrico es analizado por **Jesús Muñuzuri, Pablo Cortés, Ester Gutiérrez y Luis Onieva**, quienes se preguntan si preferimos una producción de energía más limpia o más barata y si buscamos una mayor accesibilidad del servicio técnico o menos interrupciones en el suministro. Los autores defienden que los modelos de elección discreta facilitan una respuesta cuantitativa a estas preguntas, identificando la valoración relativa que los usuarios del servicio eléctrico hacen de los diferentes atributos del mismo.

Un análisis realizado en Sevilla y Córdoba con una muestra significativa de usuarios ha permitido validar la metodología y obtener resultados que ayudan a fidelizar a los clientes del sector eléctrico.

Por otra parte, **Vicente Safón** presenta una investigación sobre la percepción del riesgo de los directivos de 140 franquicias en España, apoyándose en la teoría de la diseminación del riesgo. El autor defiende que las decisiones sobre la red de tiendas dependen en gran medida de la percepción que se tiene de la incertidumbre asociada al entorno empresarial, lo que le lleva al análisis de las dimensiones del entorno generadoras de riesgo percibido: si la experiencia previa del directivo modifica su percepción de riesgo; si el tamaño de la red de franquicias condiciona la percepción del mismo; si los directivos fundadores perciben de forma diferente el entorno frente a los no fundadores, en términos de riesgo percibido, y qué factores del entorno generadores de riesgo influyen de forma más significativa en la composición de la red de tiendas.

La tecnología es también objeto de atención en este número. De la introducción del ordenador personal en nuestra cotidianidad al WiFi o el *Bluetooth* que posibilitan acceder a la información en cualquier lugar y momento, o a la web 2.0, el camino temporal transcurrido ha sido breve como constatan en su trabajo **Hermenegildo Gil Gómez, Juan Vicente Oltra Gutiérrez y José Onofre Montesa Andrés**. Pero los cambios inducidos en los consumidores han tenido una intensidad desconocida en siglos precedentes. Para evitar el riesgo de obsolescencia, las organizaciones incorporan gradualmente estas nuevas tendencias. De ellas, el presente trabajo se centra en una, la tecnología móvil, cuya eficiencia en la evolución competitiva de las organizaciones, estudia, deteniéndose especialmente en el tránsito (o regreso) a un marketing personalizado como una nueva forma de competir en los mercados.

En este orden de cosas, es necesario considerar también el papel que desempeña la innovación y su interacción con la economía del conocimiento. **Mikel Gómez, Mikel Zurbano y Goio Etxebarria** analizan esta cuestión en una exposición de la problemática de la propiedad industrial y la situación que presentan tanto los servicios financieros como los intensivos en conocimiento, teniendo en cuenta el caso español.

La última parte del número está dedicada a los estudios de caso. Consideramos, en concreto, tres. En primer lugar, **José Millet Roig, Mónica Arroyo Vázquez, M^ª Dolores Garzón Benítez, M^ª José Ramírez Sellens y José Carlos Ayats Salts** presentan una perspectiva de innovación en servicios universitarios desde una doble vertiente. Por un lado, incidiendo en los requerimientos de un servicio para ser considerado innovador y, por otro, la integración de los mismos en el ámbito de una universidad emprendedora. En este contexto, los autores presentan un trabajo empírico basado en las actividades del Instituto IDEAS, que demuestra cómo éste puede considerarse innovador. Las conclusiones y resultados puestos de manifiesto en el presente estudio se revelan como una importante aportación de nuevo conocimiento en este ámbito, que facilitará su transferencia a otros servicios universitarios y/o de otras administraciones públicas.

El *e-learning* es una realidad hoy en día y, como toda tecnología que se incorpora a una organización, busca rentabilizar al máximo sus recursos disponibles, redistribuyendo las horas de dedicación, evitando desplazamientos, reutilizando recursos existentes, etc. **David Lorente-Guzmán, Eva-María Cutanda-García, Marta Fernández-Diego y Fernando González-Ladrón-de-Guevara** afirman, sin embargo en su artículo, que para conseguir el éxito en la implantación es necesario contar con plataformas y herramientas de formación a distancia que permitan aprovechar toda la funcionalidad que ofrecen, así como modificar los actuales procesos de enseñanza-aprendizaje, para adaptarlos a las nuevas necesidades que surgen con la introducción de las tecnologías de la información en las organizaciones.

Finalmente, **Fernando J. Peris Bonet, Rafael Fernández Guerrero y Marta Peris-Ortiz** exponen, en su estudio de caso sobre Ford Motor Company (FMC) y sus relaciones con Ford-Europa, un modelo ca-

nónico de empresa divisional, que reúne diferentes aportaciones de la literatura y establece un marco para el análisis de FMC. La descripción de los antecedentes y los rasgos más relevantes de la evolución histórica de Ford en Europa muestran cómo se formaron la división Ford-Europa y sus diferentes filiales. Con abundante información sobre el tipo de plantas productivas y su distribución en todo el mundo, se examina la estrategia y la organización de FMC y se muestra la estructura divisional que adopta en la actualidad. Finalmente, el artículo señala las dificultades de una gran empresa como FMC para mantener los equilibrios que permitan obtener todas las ventajas de su estructura divisional.

En la habitual sección de «Otros temas» se incluyen en esta ocasión dos trabajos de diferente temática. **Nuria Villalba Villalba** expone distintas regularidades empíricas derivadas del tamaño empresarial en España y en la Unión Europea. La autora hace hincapié en los cambios ocurridos en la distribución del empleo por tamaño de las empresas privadas no agrarias de la UE, EE.UU. y Japón para describir la posición internacional que ocupa la distribución de tamaños de las unidades productivas españolas e identificar los cambios registrados en el tiempo.

Por su parte, **Mario Soliño Millán, María X. Vázquez Rodríguez y Albino Prada Blanco** analizan los costes derivados de diferentes tecnologías de producción eléctrica, cuya situación examinan a la luz de los ingresos provenientes de la venta de electricidad en el actual marco de intervención pública. Comprueban en este proceso que la generación eléctrica con biomasa forestal no está alcanzando el nivel socialmente óptimo por lo que, tomando como referencia el caso de Galicia, proponen diversas posibles vías para incrementar el uso de la energía por biomasa forestal.