

PRESENTACIÓN

En esta ocasión, *Gestión y Estrategia* presenta diez artículos que contemplan diversas temáticas con la intención de abrir una reflexión profunda y enriquecedora al respecto.

La globalización y el cambio, dos fenómenos que van de la mano y que inciden, cada vez más, en todas las esferas de desarrollo de la sociedad, tienen que ver con los trabajos aquí presentados. Este ambiente cambiante, lleno de oportunidades y amenazas va configurando la historia pasada, presente y futura de las organizaciones y las personas que las conforman.

A continuación se hace una breve reseña de cada uno de los artículos que se incluyen en este número.

La revista inicia con un tema de gran actualidad y relevancia como es la política pública en México, donde el Mtro. Raymundo Soto hace una revisión de su evolución, específicamente en materia de intermediación en el mercado de trabajo y de capacitación laboral, en el cual se ha observado un franco estancamiento en esta gestión gubernamental.

César Pablo San Emeterio, investigador de la Universidad Nacional de Córdoba, aborda de manera interesante el análisis de los mecanismos metacognitivos que utilizan las organizaciones en sus procesos de aprendizaje organizacional, presentando los principales resultados de una investigación realizada en Córdoba, Argentina.

A continuación, el Dr. Héctor Núñez analiza "El caso de quiebra de Banca Serfin. Responsabilidad gubernamental, operaciones crediticias irregulares y saneamiento financiero". Este estudio representa una contribución muy importante en la comprensión de las crisis bancarias en general, y particularmente de Banca Serfin a partir del análisis de las causas internas que provocaron su quiebra.

"La pequeña empresa como factor de desarrollo" es el tema que abordan los profesores Tirso Suárez, de la Universidad Autónoma de Yucatán, y Ma. de Jesús Obeso, de la Universidad de Occidente; plantean la importancia de estudiar las formas de organización económica cuando se planea desarrollar una región.

En el estudio "¿Por qué fracasa el aprendizaje organizacional? En busca de alguna causa probable", el Dr. César Medina analiza un aspecto muy importante para las organizaciones que, hoy en día, se ven envueltas en una dinámica de cambio que no necesariamente lleva hacia el desarrollo de las organizaciones sino, por el contrario, puede conducir a la regresión o al fracaso.

La investigadora Adriana Garduño Sánchez, de la FCPYS-UNAM, da cuenta de las tareas que faltan por realizar en la administración pública en México: por un lado, la administración del personal

estatal y, por otro, la evaluación del desempeño de los servidores públicos, aspectos que, al ser tomados en cuenta en las organizaciones gubernamentales, les permitirá avanzar y alcanzar una verdadera reforma en la administración pública.

Siguiendo con el estudio de las organizaciones, en el artículo "Administración de las relaciones con los clientes, conceptos y la experiencia en México", elaborado por la Lic. Patricia Gudiño y el Lic. Arturo Sánchez, se plantea la importancia de la calidad en los productos y la satisfacción de las necesidades del cliente, como una manera de asegurar la permanencia en el mercado y de establecer relaciones más duraderas con los consumidores.

Otro tema de gran relevancia social es el que presenta la Mtra. Rebeca Pérez al hablar del crecimiento del comercio informal, en un período en el que la economía de nuestro país ha venido experimentado una serie de cambios críticos que han afectado notablemente la calidad de vida de los mexicanos.

En el siguiente trabajo, "Mercado emergente en México: el contexto, oportunidades y una mirada al futuro", el Lic. Antonio Zarur analiza la influencia del modelo neoliberal en el futuro de los mercados emergentes y establece que éstos son producto de la evolución de procesos económicos, sociales, políticos y culturales que caracterizan nuestra realidad actual.

Finalmente, el Mtro. Ernesto Navarro aborda un tema vital para los administradores, que es la teoría de las decisiones, y plantea que los ambientes turbulentos y complejos, como los actuales, inducen necesariamente a la adopción de modelos que permitan estudiar estas teorías.

Sólo me resta agradecer a todas las personas que hacen posible esta edición, teniendo la certeza de que será fuente de consulta para administradores, docentes, estudiantes e investigadores.

Dra. Martha Patricia López Garza
Jefa del Departamento de Administración

Gestión y estrategia