

## EDITORIAL

### AVANCEMOS HACIA UNA EDUCACIÓN INCLUSIVA

La educación es considerada uno de los principales factores que determina el crecimiento de un país y el bienestar actual y futuro de sus habitantes. Sin embargo, la estrategia educativa es aún materia de amplios análisis y debates que intentan esclarecer cómo hacer que los sistemas educativos se adapten a las necesidades de un mundo globalizado, cambiante y fuertemente competitivo.

En nuestro país, el sistema educativo ha logrado importantes avances en algunos aspectos como la ampliación de la cobertura, los indicadores de escolaridad y las evaluaciones de desempeño; pero todavía persisten serias limitaciones que impiden que la educación peruana logre los niveles esperados y sea sobre todo una educación inclusiva. Para alcanzar esta meta debemos comprometernos a lograr que nuestras instituciones educativas garanticen una formación de calidad y que la educación no esté ajena a las necesidades de la sociedad y carente de propuestas pedagógicas que permitan desarrollar habilidades, destrezas y competencias que vayan más allá del conocimiento.

La reciente edición de CADE por la Educación, que organiza anualmente IPAE Acción Empresarial, se concentró en los "Retos prácticos para una educación inclusiva". Los expertos nacionales y extranjeros que se dieron cita en esta conferencia, propusieron algunas acciones que debemos poner en marcha para hacer de la educación un instrumento para la inclusión social, las mismas que presentamos en esta edición del boletín institucional de IPAE Acción Empresarial.

En el Informe Central retomamos el diálogo de CADE por la Educación 2012 haciendo un repaso de los mensajes y propuestas más destacadas de este evento. Ofrecemos también una breve revisión de las causas que originan la brecha entre la oferta educativa y la demanda del mercado laboral, y algunas opciones de solución en nuestra sección Educación y Empresa. Asimismo, incluimos una entrevista en exclusiva con Ged Davis, ex Director del Foro Económico Mundial, donde se tocaron temas sobre competitividad, crecimiento y la oportunidad de nuestro país como próximo anfitrión del Foro Económico Mundial para Latinoamérica.

#### **Bienvenida**

En IPAE Acción Empresarial le damos la bienvenida al nuevo Directorio conformado para el período 2012-2013 y deseamos éxitos a su gestión.

Susana Eléspuru  
Presidente de IPAE Acción Empresarial

## DESTACADOS

|   |    |
|---|----|
| Informe Central<br>Inclusión: Desafío de la educación                                 | 02 |
| Entrevista<br>Ged Davis: "Perú respira aire de oportunidades"                         | 07 |
| Educación y Empresa<br>Información, clave para mejorar los desequilibrios del mercado | 10 |

PRESIDENTE DEL DIRECTORIO:  
SUSANA ELESURU GUERRERO

DIRECTORES:  
CARLOS ARCE GAMARRA  
EDUARDO BALBIN BUCKLEY  
IGNACIO BUSTAMANTE ROMERO  
MERCEDES CASTRO GARCIA  
ARMANDO CAVERO GUERRERO  
MARTHA DEL RIO VILLANUEVA  
MARIA DEL CARMEN FEDALTO BERNAL  
FERNANDO FERNANDINI MARCIAL  
LUISA GARCIA NAVARRETE  
DANIEL MANRIQUE WINKLER  
JORGE MEDINA MENDEZ  
YOLANDA PEREZ SENOR  
LILIANA PICASSO SALINAS  
JAIME RAYGADA SOMMERKAMP  
PATRICIA RODRIGUEZ DE PAZ SOLDAN  
ALEJANDRO SANDOVAL ZAVALA  
ALFREDO TORRES GUZMAN  
LUIS TORRES MARISCAL  
ANA MARIA REBECA VELASCO GAMERO  
RAFAEL VENEGAS VIDAURRE  
GUSTAVO YAMADA FUKUSAKI

GERENTE GENERAL:  
FERNANDO DEL CARPIO

COMITÉ EDITORIAL:  
JULIO PAZ  
JUAN DÍAZ  
MARIELLA ACKERMANN  
PATRICIA HERRERA  
WALTER OSCCO  
PIERA CARRERAS  
MAITE VIZCARRA

EDICIÓN GENERAL : PATRICIA HERRERA  
CENTRO DE ESTUDIOS ESTRATÉGICOS

# INCLUSIÓN: DESAFÍO DE LA EDUCACIÓN

Transformar la cultura, la gestión, la organización y las prácticas educativas tradicionales para atender la diversidad de las actuales necesidades educativas y del mercado laboral, es la principal inquietud de la inclusión educativa.



Quienes analizan los diversos aspectos de la situación nacional coinciden que la mejor receta para superar nuestros problemas de largo alcance es la educación. Si bien hay una firme apuesta por mejorar la calidad de la enseñanza, el más reciente debate educativo precisa que la educación deber ser más que transmisión de contenidos. De acuerdo con esto, los procesos de enseñanza y aprendizaje deben ir acompañados de una visión formativa más amplia y procesos de gestión que conviertan la educación en pieza clave para la inclusión social.

La última edición de CADE por la Educación hizo un repaso a través de los “Retos prácticos para una educación inclusiva”, conferencia que colocó en la agenda algunas tareas pendientes para hacer de la inclusión una meta de la educación en nuestro país.

La inclusión social es la situación que asegura que todos los ciudadanos sin excepción, puedan ejercer sus derechos, aprovechar sus habilidades y tomar ventaja de las oportunidades que encuentran en su medio.<sup>1</sup> Bajo este concepto,

<sup>1</sup> Portal del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS). Véase [www.midis.gob.pe](http://www.midis.gob.pe)

algunos especialistas sostienen que la inclusión social implica acceder a servicios e información de calidad, útil y relevante, que permita tomar decisiones de forma oportuna.

Respecto a lo que educación se refiere, durante los últimos años se han dado importantes avances en el desarrollo de la información y evaluación de la calidad. En lo que se refiere al acceso a información, disponemos de portales virtuales que ofrecen indicadores educativos y datos sobre las escuelas del sistema; mientras que en la evaluación de la calidad, cada año se aplica la Evaluación Censal de Estudiantes (ECE) con dichos fines.<sup>2</sup> Pese a estos avances, aún persisten dificultades para articular las diversas fuentes de información, la falta de confiabilidad en algunos datos y su publicación oportuna.

César Guadalupe, Especialista Principal del Programa Logros de Aprendizaje del Instituto Estadístico de la UNESCO, sostiene que un sistema de información pública en el sector educativo tiene otras responsabilidades, además de proveer información, que dependen de algunos factores: i) el rol del MINEDU –orientador, regulador o supervisor- como garante del derecho de acceder a educación de calidad; ii) el modelo de gestión del sistema educativo y el papel del MINEDU en él, siendo preferible un modelo que atienda las necesidades diferenciadas de cada región; y, iii) la capacidad y eficiencia del MINEDU para determinar qué tipo de información debe generarse y de qué manera.<sup>3</sup>

Al tratar con una realidad tan compleja y diversa, el sistema de información tiene que definir en qué tipo de gestión debe priorizar su apoyo, si a nivel nacional, regional, local o de escuela. No obstante, en la práctica se ha demostrado que la restricción de recursos hace que no haya manera que tal sistema pueda servir a todos al mismo tiempo y por igual. Por tanto, una primera tarea consiste en armonizar esfuerzos y definir prioridades para que el sistema de información sirva a propósitos prioritarios y -en lo posible- se articule con otras necesidades. El sistema de información debe estar orientado hacia los usuarios y ser apoyo para la toma de decisiones.

De otro lado, tampoco puede haber inclusión educativa si mantenemos un sistema de educación que no es equitativo. En educación, la equidad tiene dos dimensiones: i) la imparcialidad, que consiste en asegurar que las condiciones sociales no sean obstáculo para educarse; y ii) la inclusión, que implica garantizar un estándar mínimo básico de educación para todos.<sup>4</sup> Pero la sociedad del conocimiento exige que esta inclusión incorpore nuevos esquemas educativos.

<sup>2</sup> Portal del Ministerio de Educación (MINEDU). Véase [www.minedu.gob.pe](http://www.minedu.gob.pe)

<sup>3</sup> GUADALUPE, César. "Cómo implementar un sistema de información para la gestión". Sesión: Mejora de la Gestión y Descentralización. Presentación en CADE por la Educación 2012 "Retos prácticos para una educación inclusiva".

<sup>4</sup> ORGANIZACIÓN PARA LA COOPERACIÓN Y EL DESARROLLO ECONÓMICOS (OCDE). "Síntesis: Diez pasos hacia la equidad en educación". 9p.

“En el Perú tenemos problemas muy urgentes vinculados a áreas que no dependen exclusivamente del conocimiento. La educación implica también el desarrollo de otras habilidades que van más allá del saber y tienen que ver con las conductas emocionales y sociales”

*Santiago Cueto,  
Investigador Principal  
de GRADE.*

Inés Aguerrondo, Responsable del Programa de Transformación Educativa de Argentina (1993-1999), sostiene que se trata de una nueva educación que va más allá de enseñar conocimientos básicos y pensar racionalmente, buscando que los estudiantes sean capaces de convertir sus conocimientos en accionar: la escuela tradicional enseña teorías; mientras que la escuela nueva enseña razonamientos complejos, habilidades, emprendimientos y hacer cosas en función del conocimiento.<sup>5</sup>

Este cambio en el modelo educativo parte por definir qué tipo de conocimiento es el que la sociedad necesita. De lograrse este ajuste entre lo que la sociedad necesita y lo que el sistema ofrece, se dirá que el sistema educativo es de calidad, explica Aguerrondo. En la actualidad, hablar de calidad educativa implica saber qué tipo de conocimiento requiere la sociedad del siglo XXI y cómo distribuirlo. La inclusión educativa se refiere a la inclusión en el conocimiento, a poder tener mecanismos operativos que garanticen que una persona podrá seguir aprendiendo a lo largo de toda su vida (Life Long Learning).

Si bien podemos sumar esfuerzos para adecuar nuestro sistema educativo a los requerimientos de la sociedad del conocimiento, difícilmente la educación y el mercado laboral estarán siempre en equilibrio. La formación de recursos humanos toma tiempo, pero además, las competencias desarrolladas y la demanda por recursos humanos varían en cada ámbito geográfico y en distintos momentos del tiempo, generando así brechas entre oferta y demanda de profesionales.

Juan José Díaz, Investigador Principal de GRADE, precisa que para cerrar la brecha entre lo que la formación profesional ofrece y el mercado laboral requiere, se debe resolver tres puntos clave: i) identificar dónde y cuáles son las brechas a resolver; ii) determinar cómo retroalimentar a los potenciales trabajadores sobre las competencias que el sector productivo demanda; y iii) cómo retroalimentar al sistema educativo acerca de las características que se necesitan.<sup>6</sup> Una solución al problema de la brecha es desarrollar un sistema de información que ofrezca información acerca de las carreras demandadas, así como el perfil de profesionales requeridos.

En la Región La Libertad, si bien no se ha creado un sistema de información con este propósito, se han establecido políticas públicas para hacer que la formación profesional responda a los requerimientos del mercado laboral. Mónica Sánchez, Vicepresidenta Regional de La Libertad, señala que se establecieron

“La solución no es cambiar el sistema antiguo por uno más complejo. Hay que reforzar el modelo tradicional de educación y luego complementarlo con los nuevos desafíos. No podemos pasar a otro tipo de educación si con la educación tradicional aún tenemos resultados muy pobres”

*Martín Vizcarra,  
Presidente Regional  
de Moquegua.*

<sup>5</sup> AGUERRONDO, Inés. “Mejora de la calidad e inclusión”. Sesión: Qué significa mejorar la calidad bajo un enfoque de inclusión. Presentación en CADE por la Educación 2012 “Retos prácticos para una educación inclusiva”.

<sup>6</sup> DÍAZ, Juan José. “Requisitos que debe cumplir un sistema para cerrar la brecha”. Sesión: ¿Cómo se puede cerrar la brecha entre oferta y demanda de educación técnica de calidad en el Perú? Presentación en CADE por la Educación 2012 “Retos prácticos para una educación inclusiva”.

cuatro políticas al respecto: i) diálogo y concertación, promoviendo espacios de diálogo y corresponsabilidad entre actores ligados a la oferta y demanda de formación profesional; ii) formación profesional de calidad, desarrollando una formación integral y sistémica, orientada al desarrollo de competencias; iii) producción de información socioeconómica laboral y formativa, fortaleciendo el sistema de información regional y otros sistemas relacionados que brindan información de los mercados laboral y formativo; y iv) sostenibilidad, garantizando la sostenibilidad política, normativa, administrativa, económica, social, institucional y ambiental de los esfuerzos que se realizan en el campo de la formación profesional y promoción del empleo.<sup>7</sup>

Ambos expositores coincidieron que será imposible acortar esta brecha sino contamos con información veraz y actualizada, y sistematizada en un sistema consolidado y articulado, diferenciado según la realidad de cada región.

Otro mecanismo que hace un tiempo se puso en marcha para acercar la toma de decisiones a los usuarios y proveedores de servicios fue el proceso de descentralización. Este acercamiento tiene el potencial de mejorar la provisión de los servicios públicos porque permite una mejor adaptación de la oferta a las necesidades locales, y potencia la retroalimentación entre proveedores y usuarios.<sup>8</sup>

En nuestro país, la descentralización tuvo como principal mecanismo de acción la transferencia de funciones sectoriales a cada región y localidad del país. En educación, esto significó que todos los Gobiernos Regionales adquirieran las competencias establecidas en su normatividad; sin embargo, en la práctica cuentan con un margen de maniobra muy reducido para implementar políticas y/o reformas educativas.

Entre los años 2000 y 2009 el presupuesto educativo creció 85%, pero persiste un desbalance en la asignación de recursos según tipo de gasto. En el 2009, del total del presupuesto para financiar “actividades y programas de desarrollo en educación”, el 82% fue ejecutado por el Gobierno Nacional; de otro lado, el mayor gasto en “personal” corresponde a los Gobiernos Regionales (70%). Es decir, el Gobierno Nacional es quien dispone de mayor capacidad para realizar mejoras en calidad y cobertura de la educación; mientras que los Gobiernos Regionales no han podido asumir estas funciones debido a la falta de recursos.<sup>9</sup>

<sup>7</sup> SANCHEZ, Mónica. “Políticas del Gobierno Regional de la Libertad”. Sesión: ¿Cómo se puede cerrar la brecha entre oferta y demanda de educación técnica de calidad en el Perú? Presentación en CADE por la Educación 2012 “Retos prácticos para una educación inclusiva”.

<sup>8</sup> BANCO MUNDIAL (BM). “Descentralización y presupuesto por resultados en educación. Balance de la última década”. Setiembre, 2010. 209p.

<sup>9</sup> Los Gobiernos Regionales solo pueden ejecutar acciones de mejora en educación a través de los recursos asignados para el Programa Estratégico de Logros de Aprendizaje (PELA).

“La educación debe formar a la sociedad para combatir o disminuir las desigualdades que existen, las cuales son aun más evidentes en las zonas rurales. La idea de pensar en una educación inclusiva debe ser pensar en una educación que ayude a reducir las brechas de desigualdad”

*Ricardo Cuenca,  
Director de Investigaciones del IEP.*

Raúl Molina, Experto en Gestión Pública, señala que esta estructura en la distribución del gasto público educativo refleja la falta de organización y definición de las competencias en los distintos niveles de gobierno. Molina señala que la Ley General de Educación asigna funciones y competencias a instancias sectoriales -como el MINEDU o las Unidades de Gestión Educativa Local (UGEL)- que no les corresponderían, y que más bien estarían en el ámbito de las funciones de los gobiernos regionales y locales, de acuerdo a la Ley de Bases de la Descentralización.<sup>10</sup>

Frente a esto se necesita definir el rol más adecuado para cada nivel de gobierno y su correspondiente cuadro de funciones según sus competencias, características y contexto. Se sugiere los siguientes roles para cada nivel de gobierno: i) para el Gobierno Local: actuar como proveedor de servicios en contacto directo con la ciudadanía; ii) para el Gobierno Regional: ser el articulador entre las políticas sectoriales comunes dictadas por el Gobierno Nacional y las demandas diferenciadas de la población que son recogidas por las municipalidades; y iii) para el Gobierno Nacional: ser el generador de reglas y estándares de calidad comunes para la actuación de todos los componentes del sector.

La asignación de los roles en el sistema educativo debe estar en función -y a partir- de las necesidades de las escuelas y no de los procesos administrativos públicos. La gestión de las escuelas se debe asentar en una gama de opciones suficientemente flexibles y adaptadas a las características del ámbito donde se brinda el servicio educativo.<sup>11 12</sup>

Tenemos inequidades que superar, brechas por cerrar y necesidades que atender. Entre estos aún debemos hacer frente a la importancia de definir los roles y funciones para cada instancia de gestión educativa, a fin de lograr una mejor asignación de los recursos -con criterios de equidad- para la ejecución de actividades y programas orientados a mejorar la educación. A su vez, necesitamos desarrollar un sólido sistema de información que permita identificar las necesidades de educación de la sociedad y los requerimientos de formación del mercado laboral. Proponer soluciones para estos desafíos tendrá impactos favorables en la educación y nuestro sistema educativo en general; no obstante, lograr una educación inclusiva requiere que estos esfuerzos estén alineados a favor de aquellos que están del otro lado de las brechas de equidad.

“Para que el mercado funcione de forma eficiente debe tener acceso a información que facilite la toma de decisiones, tales como las carreras que se demandan, las instituciones que se tienen, el nivel de empleabilidad que alcanza una institución educativa y el promedio de remuneración de cada profesión. Esta es una tarea del Ministerio de Educación y los Gobiernos Regionales”

*Juan Incháustegui,  
Presidente del  
Consejo Directivo de  
TECSUP.*

<sup>10</sup> MOLINA, Raúl. “Dilemas de la descentralización: diagnóstico y recomendaciones”. Sesión: Mejora de la Gestión y Descentralización. Presentación en CADE por la Educación 2012 “Retos prácticos para una educación inclusiva”.

<sup>11</sup> CONSEJO NACIONAL DE EDUCACIÓN (CNE). “Políticas Educativas 2011-2016. Agenda Común Nacional-Regional”. Junio, 2011. 66p.

<sup>12</sup> La experiencia internacional respecto a bajo qué enfoque y a qué nivel descentralizar las funciones educativas, es diversa. Bolivia, Colombia, Brasil y Chile descentralizaron la educación básica a niveles de gobierno municipal o regional, o en esquemas de competencias compartidas; mientras que El Salvador y Nicaragua optaron por delegar funciones específicas al nivel de escuela bajo un enfoque de autonomía escolar.



# “PERÚ RESPIRA AIRE DE OPORTUNIDADES”

GED DAVIS

Entrevista realizada por Hans Rothgiesser

Ged Davis, el destacado especialista en planeamiento de escenarios futuros de la compañía Royal Dutch Shell y ex Director del Foro Económico Mundial, señala que nuestro país atraviesa un buen momento en la historia; sin embargo, aún debe trabajar en áreas prioritarias como la gobernabilidad y la corrupción.

**CEE:** Hablemos un poco de usted. Su experiencia está principalmente en el planeamiento de escenarios ¿Esto en qué consiste?

**GD:** Mi trabajo ha estado centrado principalmente en el planeamiento de escenarios, específicamente en negocios globales; es decir, todo aquello que tiene que ver con el ambiente de los negocios como políticas económicas. El planeamiento de escenarios es un enfoque estructurado que provee información sobre los posibles riesgos del entorno futuro. Este trabajo de mirar hacia el futuro es simplemente para usar ese conocimiento y preguntarnos cómo podría afectar en lo que hacemos hoy. Pero con esto solo estamos tratando de entender cómo será el futuro porque no podemos predecirlo; sin embargo, sí hay ciertos aspectos del futuro de los que tenemos mayor entendimiento que otros.

**CEE:** Entonces, lo que uno intenta entender es cuáles son los factores que moldean el futuro ¿Qué métodos utiliza para determinar las situaciones en el futuro... las probabilidades?

**GD:** En la planeación de escenarios no utilizo las probabilidades; sin embargo, sí hay algunas cosas de las que estoy seguro y otras que no, más aún, hay cosas para las cuales nadie tiene respuesta. No trabajo con probabilidades porque existen millones de futuros que son posibles. Lo que se necesita entender son los distintos caminos que nos pueden llevar al éxito o fracaso y conocer cuáles son esas condiciones que llevan a que algo suceda.

El sentido de trabajar con escenarios futuros es tratar de influir en las decisiones y políticas actuales o de corto plazo, dentro de un horizonte que tenga un tiempo limitado de utilidad. Esto es muy útil en muchos proyectos, pues cuando haces un trabajo que está creado para fomentar el debate, la discusión y el diálogo de un tema que tiene un tiempo límite, es necesario enfocarse en el corto plazo.

**CEE:** Y para usted, ¿cuál sería este tiempo o punto de inflexión? ¿Esta década?

**GD:** Creo que depende mucho de dónde se encuentre uno geográficamente. Esto es lo que hace interesante al Perú y lo convierte en un país con oportunidades emergentes. Tal vez hayan ciertas diferencias internas, pero en general el país respira aire de oportunidad. Pero no en todos los países se atraviesa por una buena época. Argentina, Venezuela y Bolivia, deben pensar en mejorar su capacidad para poner en marcha sistemas que permitan la creación continua de riqueza que pueda ser distribuida equitativamente. Otro ejemplo es Brasil, este país ya se está convirtiendo en un lugar significativo a nivel mundial.

**CEE:** Estas diferencias internas que usted señala ¿son normales para un país en crecimiento?

**GD:** No soy conocedor del Perú, pero lo fascinante de este país es que tiene un conjunto de diversidades que no se encuentran en otros países, y que tienen que ver sobre todo con la diversidad geográfica que permite a las personas crecer en ambientes distintos y con desafíos diferentes. En la globalización, la diversidad beneficia a unos más que otros, ya que crea un conjunto particular de problemas y abre también la posibilidad de tener soluciones diversas para estos problemas.

En el caso de Perú la diversidad es algo bueno, porque da paso a varias posibilidades significativas de hacer las cosas. Suponiendo que el sistema de políticas esté integrado y sea sólido, se tiene la posibilidad de encontrar más opciones para resolver los problemas.

**CEE:** Pero hay personas que argumentan que en Perú no existe una nación, que es un conjunto de grupos diferentes. . .

**GD:** En muchas partes del mundo la gente discute por eso. Lima es una ciudad muy interesante y multicultural, es un espacio hacia el cual la gente migra para encontrar oportunidades. Lo que suele suceder es que diferentes grupos se integran y fomentan creaciones interesantes que pueden ser muy productivas. Un ejemplo es la gastronomía peruana, que probablemente es una de las mejores del mundo y es producto en parte de la variedad de alimentos que este país posee, pero además porque fue vista de forma creativa como una oportunidad.

La gente ha hecho cosas similares que se deben celebrar, y sobre todo celebrar la diversidad que une. Cuando no se tiene nada para celebrar o crear en unión con el resto, es cuando empiezan los problemas de diferencias.

**CEE:** Ahora nuestro país está más abierto al mundo que hace 20 años. ¿Es algo bueno o malo para nosotros? Por ejemplo ¿una crisis mundial podría ser más peligrosa para nosotros porque estamos más abiertos que otros países?

**GD:** La accesibilidad en el contexto mundial y en los mercados lleva eventualmente a una posición más fuerte. Pero a la vez, en el corto plazo se pueden tener ciertos problemas. Es un trabajo muy delicado el tener que proteger ciertas partes de la economía y estar abierto en otras. Es cierto, se corre el riesgo de ser afectado con una posible crisis, pero en este mundo que cambia tan rápido, es más probable que el riesgo sea positivo y que eventualmente uno disfrute los beneficios de dicho riesgo.

Lo demás depende de manejar bien los recursos. Elementos como el turismo, si son manejados apropiadamente, probablemente sean un gran beneficio para el país. La pregunta es cómo usar el impulso generado por esta actividad para desarrollar otras actividades y este es un tema importante que desarrollar en el Perú. Uno de los equipos con los que trabajé en el Foro Económico Mundial estuvo trabajando sobre este tema. El concepto fundamental para hacer el ranking (el del Foro), es asegurarnos de tener las bases de datos necesarias, datos similares con los cuales hacer comparaciones. No se trata solo de competitividad, estamos hablando también de turismo y otros aspectos como innovación y ciencia.

**CEE:** Pero (este ranking) usted lo reduce a un enfoque muy práctico. . .

**GD:** La gente se concentra en el ranking, pero lo más importante es entender por qué un país termina en un determinado puesto. El ranking lo que hace es identificar la excelencia de un país a través de los años. En el ranking podemos ver cómo progresa un país, quién está en la parte inferior y quién en la parte superior. También se puede hacer esto diferenciando los países por grupos. Por ejemplo, las economías más desarrolladas muestran tener éxito en la capacidad de innovar. En el grupo en el que se encuentra Perú es esencial mejorar la eficiencia de la economía, y se concentra en cosas básicas como la calidad de la educación.

“En la globalización, la diversidad beneficia a unos más que otros, ya que crea un conjunto particular de problemas y abre también la posibilidad de tener soluciones diversas para estos problemas”

“Perú tiene diversos aspectos en los que debe trabajar. Áreas como la gobernabilidad y la corrupción son serias preocupaciones, pues son cuestiones fundamentales para cualquier negocio, ya que las inversiones se pueden ver recompensadas o afectadas por ello”

**CEE:** ¿Y usted cree que el Perú ha mejorado en su eficiencia?

**GD:** Perú todavía tiene diversos aspectos en los que debe trabajar. Áreas como la gobernabilidad y la corrupción son serias preocupaciones, pues son cuestiones fundamentales para cualquier negocio, ya que las inversiones se pueden ver recompensadas o afectadas por ello. También es necesario evaluar el ambiente o entorno donde se desarrollan los negocios, como la calidad de vida de población, el nivel de educación y los sistemas de salud.

**CEE:** ¿Qué países han mejorado en los últimos 10 años? ¿Qué ejemplos podríamos considerar?

**GD:** No estoy seguro si hay algún país similar a Perú para tomarlo como ejemplo. Pero conocemos países que en los últimos 20 años han mejorado extraordinariamente, como es el caso de China. Una pregunta interesante es saber si hay aspectos de China que puedan relacionarse con los de Perú. Los ejemplos son diversos. Si nos fijamos en los países innovadores, vemos que son países muy pequeños -como Finlandia y Suiza- y suelen estar en la parte superior del ranking; de otro lado, los países que han experimentado un rápido crecimiento son mucho más chicos que Perú, como Singapur y Tailandia.

**CEE:** ¿Usted cree que hay países que han sorprendido por sus mejoras en el ranking?

**GD:** No estoy seguro de que un país busque ser la sorpresa en el ranking, para eso debería haber cierta expectativa con respecto al desempeño de dicho país. Lo que la clasificación puede hacer es ofrecer un punto de referencia para comparar países en temas críticos, como la calidad de la educación o la infraestructura.

Por lo general, a los países que les ha ido bien son los que han logrado mejorar, antes que la economía crezca, sus problemas de educación, de salud, las condiciones básicas de la población, así como las condiciones e incentivos para fomentar el trabajo y los negocios. El mensaje para Perú sería que utilicen todos los recursos que tienen y los inviertan en educación y servicios de salud, a fin de aliviar la pobreza y mejorar además, los incentivos para el desarrollo empresarial.

**CEE:** La poca capacidad innovadora se ha visto como un serio problema en el país. ¿Cuál es su opinión sobre el rol de las iniciativas privadas para promoverla, como el Centro de Innovación de IPAE...?

**GD:** Esta iniciativa tiene el propósito de desarrollar la innovación en el Perú y abrir la oportunidad de capacitar a las personas, a las empresas e instituciones en la generación de innovaciones. El propósito es facilitar a estos actores a ser más exitosos en sus actividades y que puedan competir fuera del país. Con respecto a esta iniciativa, lo importante es que la gente tiene el deseo de aprender y cambiar para impulsar la oportunidad que el Perú sea un país más fuerte.

**CEE:** El próximo año la reunión del Foro Económico para Latinoamérica, que organiza el Foro Económico Mundial, será en Perú ¿eso que implica para nuestro país?

**GD:** Creo que es una gran oportunidad para mostrar al Perú. A esta reunión asiste mucha gente dedicada a los negocios y políticos, es una gran oportunidad para mostrar los negocios peruanos exitosos y ver los retos que tiene Perú como país. Sería bueno que como parte de la discusión del Foro y de la agenda se muestren ejemplos o casos de éxito peruanos.

Si desea ver la entrevista completa a Ged Davis visite el enlace [www.ipae.pe/cee](http://www.ipae.pe/cee)

## GED DAVIS

Economista e Ingeniero de formación. Licenciado en Ingeniería de Minas por el Imperial College de Londres, y postgrados en Economía e Ingeniería de London School of Economics y la Universidad de Stanford. En 1972 Davis se incorpora al equipo de la compañía Royal Dutch Shell, donde se desempeñó como Vicepresidente del Entorno Empresarial Global en Londres y Jefe del equipo de Escenarios.

Luego de 30 años en Shell, el británico Ged Davis trabajó en el World Economic Forum (WEF), ocupando el cargo de Director de la organización hasta marzo del 2007. Davis fue responsable del diseño de la reunión anual del Foro de Davos (Suiza), evento sin fines de lucro que cada año reúne a miles de empresas, organizaciones, líderes políticos y académicos de todo el mundo para debatir y contribuir en la resolución de los principales problemas de actualidad.

En la actualidad Davis asesora a diversas instituciones internacionales, y tiene una amplia experiencia en asuntos globales como negocios, energía y medio ambiente.

# INFORMACIÓN, CLAVE PARA MEJORAR LOS DESEQUILIBRIOS DEL MERCADO LABORAL

El Estado y las entidades educativas privadas juegan un rol importante en la inclusión de las capacidades no cognitivas en la educación. La adecuada difusión de las expectativas del mercado laboral puede contribuir a diseñar un sistema que incluya estos requerimientos.



A pesar que la crisis internacional ha generado la pérdida de millones de empleos a nivel mundial, la tasa de desempleo en el mercado laboral peruano se ha mantenido a niveles relativamente bajos (7.5% de la población económicamente activa). Aún más, en ciertas actividades se evidencia una escasez de personal técnico y profesional que pone en peligro su mayor crecimiento.<sup>1</sup>

Las mayores dificultades para conseguir personal calificado para sus actividades específicas se da justamente en los sectores que han tenido un fuerte crecimiento de la producción, como ha sucedido en minería, construcción, agroindustria, banca y comercio. Los principales obstáculos que encuentran las empresas para contratar están relacionados a la insuficiencia de candidatos, competencias y habilidades inadecuadas, baja calidad de formación, desconocimiento de dónde conseguir candidatos, entre otros. Estos problemas pueden rastrearse hasta el sistema educativo.<sup>2</sup>

Para que exista una adecuada cantidad de postulantes para cada especialidad, los estudiantes tendrían que conocer con años de anticipación la demanda de las empresas al momento de elegir sus carreras, lo cual es muy difícil. Pero aún si se tuviera esta información, no es posible

<sup>1</sup> World Economic Outlook Database, International Monetary Fund, [www.imf.org](http://www.imf.org) y World of Work Report 2012, Organización Internacional del Trabajo, 2012.

<sup>2</sup> Estudio de Demanda por Profesionales Universitarios y Técnicos recién Egresados en Cuatro Ciudades del Perú, GRADE, mayo 2012.

controlar cuántas personas estudiarán una especialidad. Una carrera muy atractiva podría tener una cantidad excesiva de graduados en el futuro y viceversa. Investigaciones hechas al respecto muestran que, a pesar de este desfase temporal, existe gran coincidencia entre los grandes tipos de carreras demandadas por las empresas (ingenierías, gestión empresarial, etc.) y las preferencias de los estudiantes, pero las discrepancias se dan en las carreras específicas dentro de estos grupos. La difusión de los requerimientos de las empresas puede ser un factor determinante para ajustar de manera más fina las preferencias de los estudiantes.<sup>3</sup>

Hoy en día las empresas buscan en su personal competencias y habilidades que no necesariamente se adquieren a través del sistema de educación formal. Las capacidades denominadas “cognitivas”, como la capacidad de análisis y el conocimiento específico de la carrera pueden desarrollarse a través de un adecuado diseño del currículum y exigencia en los estudios. Otras habilidades requeridas como el trabajo en equipo, la responsabilidad y la capacidad de trabajar bajo presión, denominadas “no cognitivas”, usualmente no son parte de los objetivos del currículum universitario o técnico actual. Sin embargo, estas también se podrían desarrollar durante los estudios superiores, incluso desde la educación básica. El Estado y las entidades educativas privadas juegan un papel importante para incluir en la educación este tipo de capacidades. La adecuada difusión de lo que esperan las empresas sería de gran utilidad para diseñar una formación más adecuada.

El problema de la calidad de la educación puede enfrentarse haciendo más transparente la capacidad real de los centros educativos a través de rankings y certificaciones, lo cual permitirá a los mismos estudiantes exigir una mejor educación.

Las soluciones para mejorar la educación y adecuarla a la demanda son relativamente conocidas por los especialistas en estos temas gracias a las experiencias realizadas en otros países. Las estrategias disponibles incluyen aspectos de difusión de información, instrumentos de financiamiento para incentivar determinadas especialidades, ajustes al currículum de los cursos y control de calidad de las entidades educativas, mejor coordinación entre las empresas, el Estado y las entidades educativas privadas, entre otras.

Una experiencia exitosa en este campo es el sistema de información y asistencia laboral de la organización Settlement de Ontario, Canadá. Los datos que se difunden a los profesionales son: puestos de trabajo y carreras solicitadas por las empresas, sectores económicos que están buscando personal, canales para contactarse con empleadores, condiciones de trabajo que pueden encontrarse en cada sector, tipo de educación o capacitación que se pide para determinados trabajos, aspectos que pueden dificultar la contratación de una persona, sectores y tipos de trabajo que se espera crezcan en el futuro, entre otros.<sup>4</sup>

El mercado laboral, como cualquier mercado, sufre ajustes constantemente. No obstante, deberíamos buscar que dichos ajustes no sean demasiado grandes y que se resuelvan de manera rápida y eficiente. Un factor clave para esto es la difusión de información.



“(...) habilidades como el trabajo en equipo, la responsabilidad y la capacidad de trabajar bajo presión, usualmente no son parte de los objetivos del currículum universitario o técnico actual”

<sup>3</sup> Nota Técnica: Aciertos y desaciertos de la educación superior en el mercado de trabajo, IPAE Acción Empresarial, mayo 2010.

<sup>4</sup> Ver Settlement.org

## Instalación del nuevo Directorio de IPAE

En el mes de mayo se instaló el Directorio de IPAE Acción Empresarial para el período 2012-2013, conformado por veintidós ejecutivos representantes de distinguidas empresas del país y destacadas personalidades asociadas a la institución. En la misma sesión fueron elegidos los nuevos miembros del Comité Ejecutivo de IPAE, quienes tienen bajo su responsabilidad el cumplimiento de los acuerdos necesarios para el adecuado manejo institucional. El Comité es presidido por Susana Eléspuru, Presidente de IPAE; Luis Torres Mariscal quien asume como Primer Vicepresidente; Armando Cavero Guerrero en la Segunda Vicepresidencia, acompañados por Eduardo Balbín Buckley, Martha Del Río Villanueva, Alejandro Sandoval Zavala y Alfredo Torres Guzmán.



Directorio IPAE 2012-2013

## Presentación oficial del Centro de Innovación de IPAE

El 6 de junio la Asociación IPAE Acción Empresarial hizo la presentación de su Centro de Innovación (CI), iniciativa que busca que las buenas ideas e iniciativas que se gestan en las empresas peruanas se conviertan en una realidad que aporte soluciones creativas y tecnológicas a las necesidades y problemáticas más constantes de nuestro país.

El evento contó con la participación de reconocidos especialistas en materia de innovación, como Carlota

Pérez de la Universidad de Sussex e Iván Vera, Director General de Innspiral Moves/Grupo Invertec. Luis Torres Mariscal, Presidente del Consejo Estratégico del CI y Francisco Sagasti, ex Director Ejecutivo del Foro Nacional-Internacional, también participaron en las ponencias. El cierre del evento estuvo a cargo de Magali Silva, Viceministra de MYPE e Industria.

Una de las metas del CI de IPAE es colocar a Perú entre los 40 países más innovadores del mundo en el 2021.



Luis Torres Mariscal, Presidente del Consejo Estratégico del CI-PAE; Magali Silva, Viceministra de MYPE e Industria; Iván Vera, Director General de Innspiral Moves/Grupo Invertec; Maite Vizcarra, Gerente del CI-PAE; Susana Eléspuru, Presidente de IPAE Acción Empresarial; Carlota Pérez, Profesora Honorífica del Centro de investigaciones sobre política científica y tecnológica de la Universidad de Sussex; y Francisco Sagasti, ex Director Ejecutivo del Foro Nacional-Internacional.

## IPAE suscribe convenio con Tecnalía

La Asociación IPAE Acción Empresarial y la fundación Tecnalía Research & Innovation, suscribieron el 21 de mayo un convenio de colaboración que permitirá a nuestra institución fortalecer sus capacidades y consolidar su liderazgo para impulsar la gestión de la innovación sostenida en los diversos sectores y cadenas productivas del país.

A través de este convenio, IPAE desarrollará un proyecto referido al diseño y prestación de oferta de capacitación especializada en gestión de la innovación, y recibirá asesorías para convertir a su CI en una agencia certificadora de procesos en gestión de la innovación, desarrollo de proyectos e implementación de unidades de investigación, desarrollo e innovación en empresas.

Ambas propuestas se pondrán en marcha durante el 2012.

Tecnalia es el primer centro privado de investigación aplicada de España y el quinto de Europa, tiene como actividad principal la promoción, el desarrollo y el fomento de actividades de investigación, desarrollo e innovación; como herramientas de mejora de la sociedad.



Luis Torres Mariscal, Presidente del Consejo Estratégico del Centro de Innovación del IPAE Acción Empresarial; Maite Vizcarra, Gerente del Centro de Innovación de IPAE Acción Empresarial; Susana Eléspuru, Presidente de IPAE Acción Empresarial; Maika Gorostidi, Gerente de Relaciones Internacionales en Tecnalia; y Juan Urrutia, Gerente de Programas de Innovación en Tecnalia.

## Convenio de colaboración: IPAE-Fraunhofer Chile Research

Con el propósito de fomentar el impulso de la transferencia tecnológica y el desarrollo de proyectos colaborativos en gestión de la innovación tecnológica y productiva, la Fundación Fraunhofer Chile Research (FCR) y la Asociación IPAE Acción Empresarial, firmaron el 24 de mayo un Acuerdo de Entendimiento y Cooperación.

La alianza firmada entre IPAE y el FCR tiene el propósito de establecer una base general de acuerdo para el intercambio de información, planificación, ejecución y evaluación de posibles proyectos colaborativos en diversas áreas relevantes para ambas instituciones. Esta colaboración se enfocará en la exploración e identificación de tecnologías desarrolladas por Fraunhofer que puedan ser requeridas para mejorar y promover la innovación y el crecimiento económico en nuestro país.

Fraunhofer Gesellschaft, de la cual FCR es subsidiaria, es una de las organizaciones líderes en investigación aplicada en Europa. Su objetivo es desarrollar, investigar, implementar y optimizar procesos, productos e infraestructura para mejorar la competitividad del sector público e industrial.



Dr. Wolfgang Schuch, Gerente General de Fundación Fraunhofer Chile Research-FCR y Fernando Del Carpio, Gerente General de IPAE Acción Empresarial

## Eduardo Hochschild recibe el Premio IPAE 2011

El Premio IPAE Acción Empresarial 2011 fue otorgado al distinguido empresario Eduardo Hochschild Beek, Presidente Ejecutivo de Hochschild Mining plc, en reconocimiento por su valiosa contribución a la consolidación y el desarrollo de la empresa, la educación y formación profesional en el país.

La premiación estuvo a cargo de Susana Eléspuru, Presidente de IPAE Acción Empresarial. Por su parte, Roberto Dañino, Vicepresidente de Hochschild Mining PLC, presentó una semblanza de la trayectoria de Hochschild Beek.

Al término de la ceremonia se realizó el cocktail con motivo de la celebración de los 53 años de vida institucional de IPAE cumplidos el pasado mes de abril, en el cual estuvieron presentes líderes empresariales, ejecutivos de las empresas más importantes del país y asociados de nuestra institución.



Susana Eléspuru, Presidente de IPAE Acción Empresarial; Roberto Dañino, Vicepresidente de Hochschild Mining plc; y Eduardo Hochschild Beeck, acompañado de su esposa e hijos.



Auditorio Carlos Mariotti, CADE por la Educación 2012

## IPAE publica la Memoria CADE Ejecutivos 2011

La Memoria de CADE Ejecutivos 2011 es un compendio de los principales mensajes y propuestas expuestas durante esta conferencia y en el Pre CADE, organizados por IPAE Acción Empresarial en diciembre del año pasado en la ciudad del Cusco y cuyo lema central fue "Innovación: Aceleremos la transformación del Perú".

Con esta publicación IPAE contribuye a la discusión y análisis de los temas tratados en la reunión empresarial, poniendo la atención en la innovación y buscando propuestas e iniciativas que permitan fortalecer la capacidad innovadora de nuestro país, haciéndolo más próspero, competitivo e inclusivo.

## CADE por la Educación 2012

El 10 de mayo se llevó a cabo la 4° edición de CADE por la Educación, evento que contó con la participación de más de 400 asistentes, entre líderes empresariales, representantes del sector académico y especialistas en educación, nacionales y extranjeros. El diálogo se centró en los "Retos prácticos para una educación inclusiva" y durante su desarrollo se esbozaron algunas propuestas para hacer frente a estos desafíos. La conferencia contó con mesas de debate que permitieron ahondar sobre las ideas expuestas y clarificar los conceptos ante las preguntas del auditorio. La clausura del evento estuvo a cargo de Patricia Salas, Ministra de Educación.

## IPAE creará Centro de Promoción del Emprendimiento

En el mes de mayo, el Directorio de IPAE aprobó la creación del Centro de Promoción del Emprendimiento, el cual tendrá como propósito promover el desarrollo empresarial y una cultura de éxito emprendedor en el país. A través de esta iniciativa se impulsarán proyectos dirigidos a consolidar y articular a las MYPE para su sostenibilidad a largo plazo y se ofrecerán herramientas para potenciar y hacer más productivas a las empresas. En una etapa inicial se implementará un piloto que permitirá validar los productos y servicios diseñados para lograr los objetivos propuestos.

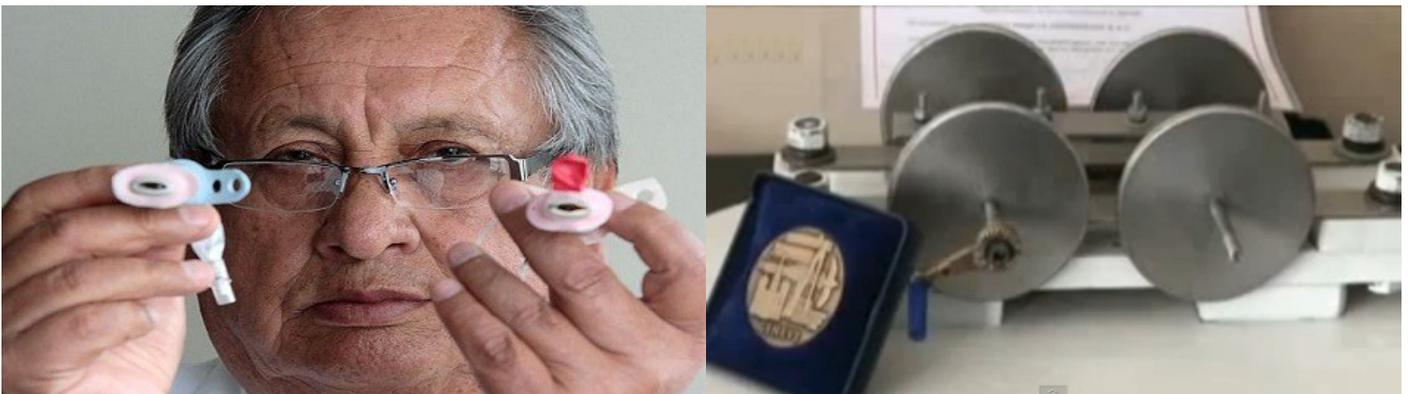
## Éxito en CADE Universitario 2012

Bajo el lema "Seamos el cambio que queremos ver", los días 13 al 16 de junio se llevó a cabo la 18° edición de CADE Universitario en las instalaciones de la Escuela Naval de La Punta-Callao. Esta conferencia convocó a más de 700 jóvenes del último año de estudios de las universidades de todo el país y pertenecientes al tercio superior, quienes tuvieron la oportunidad de dialogar, convivir, compartir experiencias y contrastar opiniones con destacados representantes del mundo empresarial y educativo. Durante esta jornada los estudiantes tuvieron acceso a ferias sobre empleos y becas.

Como todos los años, CADE Universitario se realiza con el patrocinio de la Asociación Ferreyros.

# PERÚ GANADOR EN CONCURSO MUNDIAL DE INVENTOS

Entre 1,000 inventos de todo el mundo, dos innovaciones peruanas han sido galardonadas en la reciente edición del Mundial de Inventos en Ginebra, evento organizado por la Organización Mundial de la Propiedad Intelectual.



Cánula de traqueotomía, creada por el Dr. Oscar Patiño

Sistema de multiplicador de fuerza, creado por el Ing. Fernando Sixto Ramos

El pasado mes de abril se llevó a cabo la cuadragésima edición del Mundial de Inventos en Ginebra (Suiza), evento en el cual Perú obtuvo el reconocimiento en las categorías mecánica de producción y medicina. En esta sección conozca las innovaciones de Fernando Sixto Ramos y Oscar Patiño, los dos peruanos que se hicieron acreedores de las medallas de bronce y oro en dicho certamen, respectivamente.

## El sistema multiplicador de fuerza

El ingeniero Fernando Sixto Ramos ha diseñado un dispositivo que permite optimizar el rendimiento de una máquina al reducir sus requerimientos de energía. Este modelo consiste de dos ejes paralelos cuyos centros tienen un rodaje conectado al extremo de una barra que los une y en el medio contienen dos rodajes que varían su centro de gravedad. Esto hace posible que al aplicar movimiento sobre uno de los ejes, el otro gire en sentido inverso y regrese la fuerza multiplicada al primero, generando además una fuerza exterior que se puede magnificar si se le conectan otros paralelos que repitan la misma acción.

El dispositivo puede ser insertado en una estructura y a su vez repotenciado mediante la adición de otros similares. De este modo, el sistema ofrece la posibilidad de tomar un motor básico -como el de un automóvil- y potenciarlo para

realizar tareas de mayor envergadura al mínimo costo con solo aprovechar las leyes físicas de la mecánica. Sixto Ramos sostiene que este dispositivo permitiría mover un barco con el motor de un auto.

Al multiplicar exponencialmente la fuerza generada por cualquier motor, este dispositivo tiene potencial para convertirse en pieza fundamental para resolver el problema de la crisis energética mundial. Las aplicaciones más significativas de este sistema involucran su adaptación para centrales hidroeléctricas, termoeléctricas, plantas desalinizadoras de agua y molinos eólicos, en las cuales se podría lograr significativos ahorros de inversión mientras se optimiza la producción de energía.

## Medicina: La cánula de traqueotomía

La cánula de traqueotomía es un novedoso aplicativo que facilita la intervención médica y el posterior proceso de recuperación de los pacientes sometidos a una traqueotomía. Su diseñador, el médico Oscar Patiño, revela que la idea nació de la necesidad de reducir el daño ocasionado a las vías respiratorias y al esófago como resultado de la traqueotomía. Si bien una traqueotomía ayuda a salvar vidas en un momento de urgencia, después de un tiempo afecta la salud del paciente pues produce heridas anatómicas que le impiden realizar con normalidad acciones básicas como comer o hablar. La ventaja de esta innovación consiste en que, a diferencia del proceso convencional, la cánula se fija en la pared anterior a la tráquea y ya no dentro del tubo traqueal, evitando así que se produzcan lesiones internas y permitiendo además que el paciente pueda alimentarse y hablar sin molestias.

## Datos

- Cerca de 64 mil visitantes se dieron cita en la edición 2012 del Salón Internacional de Inventos de Ginebra. En esta ocasión los inventos relacionados con la medicina o el cuidado de la salud, y aquellos que buscan proteger el medio ambiente destacaron por ocupar una parte importante de la competencia.

Un total de 1,000 inventos de 790 creadores estuvieron en exhibición durante el desarrollo del certamen.

- Este año 46 países a nivel mundial compitieron en este destacado concurso, reconocido como el más importante del mundo en materia de invenciones. El 48% de los inventos fueron procedentes de Europa y el 47% de Asia.

Entre las propuestas curiosas que tuvieron lugar, se encuentran el fax capaz de enviar y recibir documentos en formato braille y un sistema de aire acondicionado alimentado por energía solar, especialmente pensado para ser instalado en vehículos.



A inicios de junio, Sixto Ramos y Oscar Patiño, los dos inventores peruanos que destacaron en la Feria Mundial de Inventos en Ginebra recibieron del INDECOPI las patentes que reconocen legalmente la propiedad intelectual sobre sus creaciones que constituyen un aporte al desarrollo científico y tecnológico para nuestro país. Entre el 2011 y mayo de 2012, INDECOPI otorgó 627 patentes, de las cuales 562 han sido solicitadas por personas o empresas extranjeras.

## THE REBEL'S GUIDE TO EMAIL MARKETING: GROW YOUR LIST, BREAK THE RULES, AND WIN

Una obra de DJ Waldow y Jason Falls  
Editorial Que (Agosto 31, 2012)

Durante los últimos años el marketing por correo electrónico se ha convertido en uno de los canales en línea más rentable; sin embargo, todavía muchos vendedores se basan en estrategias antiguas o siguen un mismo formato sin diferenciar el perfil de sus clientes, dejando pasar la oportunidad de ganar importantes cantidades de dinero. De un modo fresco y divertido, esta obra enseña cómo capturar ese dinero perdido. Los legendarios DJ Waldow y Jason Falls, especialistas en marketing social y marketing por correo electrónico, demuestran cómo identificar las mejores prácticas para lograr un verdadero marketing a través del correo electrónico y cómo lograr sorprendentes resultados “rompiendo todas las reglas.”

Usando estudios de casos reales, “The Rebel’s Guide to Email Marketing” revela cómo las empresas pueden sacar el máximo provecho del marketing por correo electrónico: i) incrementando su lista de usuarios, ii) aprovechando al máximo instrumentos como los códigos QR para enviar mensajes de texto, iii) optimizando todos los componentes del marketing en un correo electrónico, iv) reconociendo cuándo introducir deliberadamente imperfecciones en un correo electrónico, v) usando el marketing por correo electrónico y las redes sociales para impulsar el uno al otro, entre otros.

## Consumer Brand Relationships: Theory and Practice

Una obra de Susan Fournier (Editor), Michael Breazeale (Editor), Marc Fetscherin (Editor), T. C. Melewar (Editor)  
Editorial Routledge; 1º edición (Marzo 15, 2013)

La creación y gestión de las relaciones con los clientes es un aspecto fundamental para las estrategias de marketing. Por mucho tiempo los comerciantes han mantenido gran interés en aspectos vinculados a cómo se originan las relaciones con los clientes, cuáles son sus efectos sobre los consumidores y el mercado, cómo se pueden medir, cómo se desarrollan y por qué terminan. A pesar que la investigación de mercados tiene una larga tradición en el estudio de las relaciones comerciales, en la última década la atención se ha expandido hacia el estudio de las relaciones que se forman entre las marcas y los consumidores.

“Consumer Brand Relationships: Theory and Practice” lo invita a conocer un poco más acerca de las relaciones marca-consumidor, a través de una nueva investigación que va más allá de la teoría, llegando a las aplicaciones e implicaciones prácticas de las relaciones comerciales, que pueden ser aplicadas por las empresas en sus estrategias de marketing. Con la colaboración de diversos expertos de todo el mundo, esta obra ofrece una plataforma de información útil para la investigación de esta área en crecimiento.



“**DJ Waldow**, fundador y CEO de Waldow Social, empresa que ofrece asesorías sobre cómo llevar las estrategias convencionales de marketing por correo electrónico a un siguiente nivel. Waldow tiene cerca de siete años asesorando en prácticas para optimizar las campañas de marketing vía email y -en ocasiones- romper las reglas de algunas de las “mejores prácticas”.

“**Jason Falls**, galardonado estratega de los medios de comunicación social y experto en la industria de marketing. Falls ha sido catalogado por Forbes, Entrepreneur y Advertising Age, entre otras revistas especializadas, como una de las figuras más influyentes en la tecnología social y el espacio de comercialización.



“Si usted quiere entender realmente uno de los conceptos más importantes de una marca, la relación consumidor-marca, le recomiendo que lea las múltiples perspectivas abordadas en este libro. Este es un tesoro de ideas que impulsarán su pensamiento y su marca.” **David Aaker**, *Vicepresidente de Prophet, Profesor emérito de la Escuela de Negocios Haas de la Universidad de California, Berkeley.*