

Revista
**Universidad
&
Empresa**

Facultad de Administración - Enero - Junio 2008 - Núm. 14 - Bogotá, D.C. ISSN 0124-4639

Revista indexada: inscrita en el índice bibliográfico nacional (Publindex-Colciencias - Categoría C), en el Sistema Regional de Información en Línea para Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal (Latindex), Citas Latinoamericanas en Ciencias Sociales y Humanidades (Clase), y Ulrich's Periodicals Directory



UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

Colegio Mayor de Nuestra Señora del Rosario - 1653

Univ. empresa	Bogotá (Colombia)	V. 7	Núm. 14	pp. 11-210	2008	ISSN 0124-4639
---------------	-------------------	------	---------	------------	------	----------------

Revista

Universidad & Empresa

ISSN 0124-4639

RECTOR

Hans Peter Knudsen Quevedo

VICERRECTOR

José Manuel Restrepo Abondano

SÍNDICO

Carlos Alberto Dossman Morales

SECRETARIO GENERAL

Luis Enrique Nieto Arango

CONSILIARIOS

Eduardo Cárdenas Caballero

Alejandro Sanz de Santamaría

Pedro Gómez Barrero

Jorge Restrepo Palacios

Eduardo Posada Flórez

DECANO FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN

Luis Fernando Restrepo Puerta

EDITOR

Rodrigo Vélez Bedoya

COMITÉ EDITORIAL

César Camisón Zornoza, Ph. D.

Universidad Jaume I, España

Cecilia Murcia

Universidad Autónoma de Madrid, España

Luis Arturo Rivas Tovar, Ph. D.

Instituto Politécnico Nacional de México

Eduardo Llorenz, Ph. D.

Proyecto Millenium, Buenos Aires- Argentina

Eduardo Raúl Balbi, MSc

UCES, Universidad de Ciencias

Empresariales, Buenos Aires – Argentina

Víctor Guedez

Venezuela

COMITÉ CIENTÍFICO

Luis Fernando Restrepo Puerta

Rodrigo Vélez Bedoya

Carlos Eduardo Méndez Álvarez

Winston Licon Calpe

Diego Fernando Cardona

COORDINACIÓN EDITORIAL

Editorial Universidad del Rosario

CORRECCIÓN DE ESTILO

Gustavo Patiño Díaz

DIAGRAMACIÓN

Ángel David Reyes Durán

IMPRESIÓN Y TERMINACIÓN

Logoformas s.a.

Informes:

Calle 14 No. 4-69 - Teléfono 297 02 00 ext. 683 y 691. Correo electrónico: universidadyempresa@urosario.edu.co

Las opiniones sólo comprometen a los autores y de ninguna manera a la Universidad del Rosario.

Se prohíbe la reproducción total o parcial de los artículos incluidos en esta Revista, salvo autorización previa de los autores.

Resúmenes o Abstracts en: http://www.urosario.edu.co/FASE1/faen/inv_publicaciones.htm

Revista

**Universidad
&
Empresa**

Número 14, enero - junio 2008

CONTENIDO

EDITORIAL

6

- ***Explorando la relación entre políticas crediticias y resultados de la banca española ex-post***

11

Francisco Jaime Ibáñez Hernández

Miguel Ángel Peña Cerezo

Andrés Araújo de la Mata

- ***Ocupaciones nuevas, emergentes y en transformación.
Un análisis prospectivo en Bogotá***

New, emergent and transforming jobs.

A prospective analysis in Bogotá

34

Claudia Díaz Ríos

Jairo Rodríguez

José Duarte

Coautores

Ana María Ortegón

Betulia Jiménez

Univ. empresa	Bogotá (Colombia)	V. 7	Núm. 14	pp. 11-210	2008	ISSN 0124-4639
---------------	-------------------	------	---------	------------	------	----------------

- ***Los valores y la competitividad*** **60**
Néstor Sanabria Landazábal
- ***Aspectos geográficos y económicos que intervienen en la movilidad académica entre Argentina, Brasil, Chile, Colombia, México y Perú*** **89**
Rosa Amalia Gómez Ortiz
Montserrat América López M.
Roberto Cornejo Gordillo
- ***Aproximaciones a la administración de identidades y economía de la cultura: provocación a una exploración de sentidos relacionales (Parte 1)*** **111**
Winston Licon Calpe
- ***La teoría de la complejidad: una nueva disciplina multicientífica y sus bases para la aplicación en la administración*** **129**
Roberto Hernández Rojas Valderrama
Luis Arturo Rivas Tovar
- ***Consideraciones ecológicas en el marketing de ciudades: análisis del caso Madrid 2012 ciudad olímpica*** **155**
Ramón Sanguino Galván
María Isabel Sánchez Hernández
María Cristina Barriuso Iglesias
- ***Un análisis de la gestión de la calidad total y de la gestión del conocimiento como fuente de ventajas competitivas***
An analysis of the total quality management and the knowledge management as source of competitive advantages **163**
Antonio Mihi Ramírez

- ***Lanzamiento de nuevas marcas en industrias de productos homogéneos básicos con altos niveles de concentración*** 178
Hernán Herrera E.
- ***La marginalidad laboral; enemiga de la productividad y la administración del caos*** 195
Andrés Felipe Santos Hernández

Editorial

Discurso del Señor Rector en el evento "Un día con Drucker"

Ante todo, y en nombre de la comunidad Rosarista, deseo saludar a los profesores William Cohen y Joseph Maciariello a quienes agradecemos su presencia en nuestro país y en nuestra Universidad. Estamos seguros de que su visita redundará en una mejor comprensión acerca de Drucker y su obra. Les ruego, profesor Cohen y profesor Maciariello, sentirse en Colombia como si fuera su país, y en esta Universidad como si estuvieran en su casa.

Igualmente, saludamos a los señores decanos que nos visitan, a nuestros egresados, estudiantes, profesores, y a todos y cada uno de los invitados especiales.

Este evento académico rinde homenaje de admiración a la memoria de Peter Drucker, cuyo legado intelectual acrecienta el bagaje de la administración nutriendo los procesos de investigación, a través de los cuales intentamos comprender el complejo mundo de la empresa y los negocios.

Tirios y Troyanos lo refieren con frecuencia, críticos y seguidores lo leyeron por años y lo continúan leyendo; unos y otros reconocen el impacto de sus ideas, escuelas de negocios en el mundo entero transmiten su pensamiento, profesores de todos los confines recomiendan sus obras, presidentes ejecutivos valoran sus recomendaciones y las ponen en práctica. Todos, en el mundo de la administración, han oído hablar de su propuesta, de sus dudas, de sus intuiciones que adelantaron el tiempo en el reloj del *management*.

Drucker predijo la importancia de la empresa en el siglo XXI, disertó permanentemente sobre su trascendencia y su inocultable envergadura como factor de crecimiento para una nación; recalcó, a menudo, su importancia social, y

subrayó su perfil como institución irremplazable para la consolidación de las naciones. No en vano la llamó “el motor económico de la democracia”.

Recordamos con especial admiración sus artículos sobre la caída del muro de Berlín en momentos de aparente solidez económica y política en la Unión Soviética; en ellos recalcaba que la ausencia de empresa privada, de competencia y de mercado acabaría por debilitar el régimen orientado desde Moscú. Drucker vislumbró la importancia de la estrategia cuando todos valoraban lo operativo, lo tecnológico y la productividad como resumen de supervivencia. Esto y mucho más nos plantea la imperecedera imagen de un Drucker dedicado a pensar y otear los acontecimientos, para derivar de ellos gérmenes de futuro aprovechables en el devenir de la empresa.

Pareciera que Drucker hubiese destinado su existencia a conversar, a reflexionar y a escribir, y con ello servir a la empresa universal. Desde la aparición de su primer libro, *El fin del hombre económico*, en 1939, hasta la hora de su muerte, publicó 39 obras de amplia circulación, y entregó textos y documentos cortos sobre variados temas.

No en vano el presidente mundial de Procter & Gamble, fiel intérprete y seguidor de Drucker, manifestó en su momento: “*Con Peter no solo fueron siete décadas de descubrimientos y discernimientos, sino también la revelación de Peter el hombre, el sabio gracioso, perspicaz y humilde maestro que nos ayudó a ver lo que él siempre describió como visible, aunque no fuese visto por la mayoría*”. Yo agregaría, que nos enseñó a trabajar sobre lo potencial más que sobre lo real; diría también que nos abrió el camino para la construcción de la dirección de empresas apalancada en la percepción y en la intuición.

Quiero invitarlos a realizar un ejercicio que les sorprenderá: en 1989 Peter Drucker escribió *Nuevas realidades*, en este trabajo intenta fijar un derrotero para los primeros

años del siglo XXI; no trata de hacer futurología, ello no es de su talante, invita, sí, a concentrarse en qué hacer hoy, en previsión del mañana.

El ejercicio que anunciaba consiste en leerlo o releerlo según sea la condición de cada uno de nosotros frente a este documento, y en cualquier caso, sorprenderse con la capacidad de percepción que acompañaba a Drucker para hablar del porvenir.

En *Nuevas realidades*, Drucker trata de definir las preocupaciones, los problemas y las controversias que se ventilarán en las primeras dos décadas de este siglo. Sorprende observar el acierto que tuvo al manifestar la importancia de las tecnologías de información y comunicaciones en todo tipo de negocios; la fortaleza de la Unión Europea, y la vinculación de las naciones del Este a dicho conglomerado; el debilitamiento del dólar como patrón, y las cada vez mayores reservas de las naciones en “una moneda que no sería el dólar y vendría de la vieja Europa”.

Drucker hizo de la pregunta su mejor arma, su estilo socrático lo incitaba a preguntar. Presionaba a sus contertulios para que le preguntaran; el diálogo fue su herramienta de trabajo, la pregunta el medio contundente.

Para Drucker, el diálogo se enmarcaba en la interrogación audaz y directa, la pregunta debería invitar a la reflexión y la respuesta conducir a la innovación.

Drucker indicaba que la pregunta debía incorporar un problema por resolver. Ese fue su estilo: ¿cuál es nuestro negocio? ¿Quién es nuestro cliente? ¿Qué es lo que el cliente considera valor? ¿Quién no es su cliente? ¿Con quién se relaciona la empresa? Si su empresa fuera un sistema, ¿cómo operaría? ¿Cómo opera ahora? Igualmente, invitaba a no caer en la trampa de la respuesta simple. Drucker no se cansaba al manifestar que dichas preguntas generaban, aparentemente, respuestas simples,

las cuales conducían a problemas mayores. La respuesta en profundidad era su exigencia. A la manera de la ecología profunda contemporánea o de la metáfora cuántica relacionada con el hueco del conejo, recordaba que mientras más recóndita sea la penetración, más complejidad deberá enfrentarse y mejores resultados podrán esperarse.

De Drucker se podría decir mucho más, sus críticos le inculcan una gran debilidad investigativa. Se preguntan si utilizó o no el método científico, si aplicó o no el cálculo diferencial o integral, si modeló o no los fenómenos que lo inquietaron. Las respuestas poco importan frente a la magnitud de su obra, a su visibilidad real, y al impacto de su trabajo en la generación de empleo, en el fortalecimiento de la democracia y en las enseñanzas que, por todo el mundo, dejó a los líderes de empresas pequeñas, medianas o grandes. Peter Drucker fue un pensador, un perceptor de su realidad y de su tiempo, fue un adelantado, pero sobre todo, un maestro de varias generaciones de administradores y de otras que están por llegar.

En el año 2005, la Facultad de Administración del Rosario redefinió su currículo y se comprometió con el desafío que entraña recuperar la lógica de la administración, entendiéndola como una disciplina autónoma, con lenguaje propio y problemas singulares a los cuales debe dar salida. En el Rosario entendemos la administración como una profesión que hace el tránsito a disciplina, y cuenta para ello con ejes académicos y saberes de apoyo. Cuando hablamos de administración no hablamos de finanzas ni de mercadeo, ni de operaciones, ni de recursos humanos. Cuando nos referimos a la administración lo hacemos pensando en los problemas de la dirección que exigen investigación rigurosa y sistemática sobre el pensamiento estratégico, el liderazgo y la realidad, el pensamiento sistémico y complejo, el caos y la matemática cualitativa, la topología y las lógicas no clásicas, la teoría de catástrofes y la geometría fractal. Cuando nos referimos a la administración hablamos de produc-

tividad y mejoramiento, de perdurabilidad entendida como longevidad con calidad de vida. Cuando hablamos de administración nos referimos a la construcción de organizaciones que funcionan como sistemas biológicos eficientes, que se comporten como organizaciones productivas de alto valor agregado. Cuando hablamos de administración, hablamos del mundo de la vida, de ecoeficiencia, de evolución, coevolución y cooperación. Casi todo lo anteriormente planteado lo aprendimos del doctor Peter Drucker a quién hoy, como dije al principio, rendimos homenaje de gratitud y admiración.

Para terminar, permítanme dar a todos ustedes mis más sinceros agradecimientos por su presencia, y esperamos que la voz de Drucker retumbe por esta aula máxima y se amplifique, a través de ella, por todo este claustro que es sinónimo de Patria, de integridad, de lucha permanente por la moral y la ética; las cuales fueron, sin duda, preocupaciones mayores de nuestro ilustre homenajeado.

Hans Peter Knudsen Quevedo
Rector Universidad del Rosario
10 de abril de 2008