

Revista
**Universidad
&
Empresa**

Facultad de Administración - Julio-Diciembre 2009 - Núm. 17 - Bogotá, D.C. ISSN 0124-4639 / ISSNe 2145-4558

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, EBSCO, México



UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

Colegio Mayor de Nuestra Señora del Rosario - 1653

Univ. empresa	Bogotá (Colombia)	Núm. 17	pp. 11-270	2009	ISSN 0124-4639 ISSNe 2145-4558
---------------	-------------------	---------	------------	------	-----------------------------------

Revista

Universidad & Empresa

ISSN 0124-4639 impreso

ISSN 2145-4558 digital

RECTOR

Hans Peter Knudsen Quevedo

VICERRECTOR

Nohora Pabón Fernández

SÍNDICO

Carlos Alberto Dossman Morales

SECRETARIO GENERAL

Luis Enrique Nieto Arango

CONSILIARIOS

Eduardo Cárdenas Caballero

Alejandro Sanz de Santamaría

Eduardo Posada Flórez

Jorge Restrepo Palacios

Eduardo Posada Flórez

DECANO FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN

Luis Fernando Restrepo Puerta

EDITOR

Rodrigo Vélez Bedoya

CO-EDITORES

Nicolás Jiménez Arévalo

Rafaél Tello Gracia

COMITÉ EDITORIAL

Luis Arturo Rivas Tovar, Ph. D.

Instituto Politécnico Nacional, México

Rosa Amalia Gómez Ortiz Ph. D.

Instituto Politécnico Nacional, México

Luis Fernando Restrepo Puerta

Universidad del Rosario, Colombia

Rodrigo Vélez Bedoya

Universidad del Rosario, Colombia

Carlos Eduardo Méndez Álvarez

Universidad del Rosario, Colombia

Carlos Eduardo Maldonado Castañeda

Universidad del Rosario, Colombia

Leonardo Pineda Serna

Universidad del Rosario, Colombia

Ivarth Palacio Salazar

Universidad del Rosario, Colombia

Franciose Venezia Contreras Torres

Universidad del Rosario, Colombia

Winston Manuel Licon Calpe

Universidad del Rosario, Colombia

COMITÉ CIENTÍFICO

César Camisón Zornoza, Ph. D.

Universidad Jaume I, España

Cecilia Murcia

Universidad Autónoma de Madrid, España

José Sánchez Gutiérrez Ph. D.

Universidad de Guadalajara, México

Francisco Jaime Ibáñez Hernández Ph. D.

Universidad del País Vasco, España

Mª del Pilar Peña Cruz Ph. D.

Instituto Politécnico Nacional, México

Mª del Carmen Aguilar Luzon Ph. D.

Universidad de Granada, España

COORDINACIÓN EDITORIAL

Editorial Universidad del Rosario

CORRECCIÓN DE ESTILO

Andrés Cote

DIAGRAMACIÓN

Ángel David Reyes Durán

IMPRESIÓN Y TERMINACIÓN

Informes:

Calle 14 No. 4-69 - Teléfono 297 02 00 ext. 659, 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 17, Julio-Diciembre 2009

CONTENIDO

EDITORIAL 6

- ***Evolución de la teoría de la organización*** 11
Luis Arturo Rivas Tovar

- ***La sociedad del conocimiento. Algunas claves para la modernización tecnológica de Andalucía*** 33
Luis Palma Martos
Antonio García Sánchez

- ***La internacionalización de la empresa castellano-leonesa. Un análisis de la efectividad de los Planes Integrales de Desarrollo de Mercados (PIDM)*** 75
María del Valle Santos Álvarez
Aura Uribe Arévalo

Univ. empresa	Bogotá (Colombia)	Núm. 17	pp. 11-270	2009	ISSN 0124-4639 ISSNe 2145-4558
---------------	-------------------	---------	------------	------	-----------------------------------

- ***Bogotá, ciudad y calidad de la vida, análisis por componentes 1994-2004. Resultados finales de investigación*** **112**
Néstor Sanabria Landazábal
Adriana Patricia López Velázquez
Jorge Andrés Vélez Ospina
- ***Universidad y gerencia en el medio internacional. “Investigación, innovación y competencias”*** **156**
José Alberto Pérez Toro
- ***El proceso de negocios explicado desde la teoría de costos de transacción*** **183**
Yuri Gorbaneff
- ***Medición de la calidad, la eficiencia y la productividad en hospitales públicos de tercer nivel de atención en Bogotá, 2008*** **203**
Alexander Carreño Dueñas
- ***Developing Cultural Competences*** **223**
Vanessa Bachofer
Carolina Franco Ruiz
Maryori Vivas L.
- ***Responsabilidad social empresarial e igualdad de oportunidades en el empleo: ¿altruismo o legalidad?*** **244**
Merlin Patricia Grueso Hinestroza

• <i>Sistema de lógica difusa. Una aplicación a la percepción empresarial</i>	252
Liliana Adriana Mendoza Saboya	
<i>Normas de publicación</i>	271

Editorial

Conociendo mis limitaciones académicas, pero consciente de mi bagaje de experiencias prácticas, he querido compartir con ustedes la disciplina que estamos desarrollando con Pensamientos Estratégicos en un proyecto basado en las personas de Autobuses AGA de Colombia S.A., en la ciudad de Duitama. Con esta disciplina estamos poniendo en práctica en el mundo real el enfoque de Pensamientos Estratégicos, que con acierto la Universidad del Rosario ha venido desarrollando.

Allí estamos convencidos y compartimos la idea de que no es una época de cambios sino un cambio de época, y ese cambio tiene un denominador común, claro y único: las personas. Quienes entiendan y pongan en práctica este cambio de época darán un gran salto para responder a los retos de la perdurabilidad de las empresas en un entorno cambiante.

El proyecto de Pensamientos Estratégicos es una forma de gestión muy simple con valores de convivencia y relación, con la cual se puede alcanzar un verdadero liderazgo que ha de ser entendido como un servicio guiado por valores profundamente humanos.

Lo que estamos haciendo en este proyecto contribuye a un cambio de época, hacia un futuro sin referencia en el pasado. Lo que tratamos de alcanzar con esta nueva disciplina es que el modelo imperante, que la cultura de siglos, que el paradigma establecido, que el organigrama piramidal inicien su migración, que las personas responsables de la dirección pasen de ser jefes a convertirse en verdaderos líderes.

El sistema jerárquico de “orden” y “control” y de procedimientos y procesos escritos hace que el 80% de nuestro tiempo se gaste en controlar y el 20% en hacer. Las personas en nuestro proyecto no tienen un empleo, asumen unas responsabilidades y en consecuencia deben ser polivalentes y multifuncionales.

No tenemos manual de funciones porque estamos de acuerdo con algunos teóricos de la semiótica cuando dicen que todo lo escrito nace muerto, está muerto o es pasado. Tenemos muy pocas normas y procesos escritos, tenemos en forma muy simple los pensamientos estratégicos, donde se encuentran los valores de convivencia y relación con los que se puede compartir y crear. El manual de funciones mata la creatividad de las personas, y lo que buscamos en ellas es la capacidad de descubrir, de ser autónomas, de ser creativas, de tomar decisiones. El objetivo de nuestro proyecto no es que unos pocos creen las normas y los demás las lean y las cumplan. El objetivo es compartir experiencias en forma directa mirándonos a la cara, con las puertas abiertas al acierto y al error, con lo cual estamos adquiriendo la capacidad de ser creativos y encontrar nuevos caminos.

No tenemos planes de capacitación ni programas de formación. En nuestro modelo creemos que formación es necesaria toda la que sea posible, pero siempre y cuando esté claro que ayuda al desarrollo de nuestro proyecto, y la apoyamos y la impulsamos cuando las personas encuentran sus necesidades de formación y la demandan. Dedicamos un buen porcentaje de tiempo de todos los integrantes del proyecto a compartir experiencias, a aprender de la realidad, sentados, relajados o tensos, en puntos de encuentro, en grupos pequeños o grandes; para nosotros eso es formación, que va más allá de la capacitación; esa es la verdadera formación con experiencia compartida que crea conocimiento.

En nuestro proyecto no tenemos programa de inducción. A los que ingresan por primera vez se les explica el modelo de pensamientos estratégicos y conocen a sus compañeros de viaje, de ahí en adelante tienen que buscarse y ganarse la vida. Se la ponemos difícil, pero esto hace que con la orientación de su equipo o célula desarrollen su capacidad creativa y la sensación y necesidad de autonomía.

La disciplina que estamos creando en nuestro proyecto puede parecer un caos, pero una cosa es el caos y otra cosa es el desorden. El caos como orden natural se auto-organiza, se autorregula. En AGA somos un pequeño ejemplo de caos pero que funciona, porque existen una visión y un proyecto compartidos que tienen como base la simplicidad de nuestros Pensamientos Estratégicos.

Ustedes tienen o van a tener el poder para cambiar las estructuras dentro de las cuales operan o van a operar; sin embargo, a menudo no se percibe ese poder, con el cual se cambian vidas. Ustedes tienen o van a tener responsabilidades de propiedad o ejecutivas, y unas responsabilidades sobre el bienestar tanto económico como emocional de las personas de sus organizaciones.

En el entorno empresarial nuestras relaciones son con las personas, tanto en el ámbito interno como externo: los que integran la organización, los clientes, los proveedores, la sociedad; y aunque dispongamos de muchas tecnologías, solo unas adecuadas relaciones con las personas de esos grupos de interés hacen posible que se aprenda y se expanda la capacidad para crear futuro.

Hoy día ha dejado de ser una ventaja competitiva la información privilegiada; los sistemas existentes nos permiten tener al alcance las últimas novedades y tecnologías prácticamente sin coste alguno. En este momento hay disponibilidad de recursos financieros y las tecnologías y la infraestructura se pueden comprar, por tanto la única ventaja competitiva que nos queda viene de las personas integradas a cada organización.

Con esta disciplina podemos crear innovación en la conducta humana, en busca de respuestas y soluciones diferentes a los problemas de siempre. Solo las personas son capaces de aportar lo nuevo, lo creativo, el conocimiento y la innovación.

Los líderes empresariales de hoy tienen la responsabilidad de crear entornos propicios para que las personas se ilusionen, se apasionen, se comprometan, se sientan dueñas del éxito; para que logren soltar su capacidad creativa. Porque comparto plenamente la idea de que la inteligencia es como un paracaídas: no sirve de nada si no se suelta. Los líderes se deben convertir en facilitadores, orientadores, entrenadores, para que las personas puedan soltar ese paracaídas. Se tiene que hacer un liderazgo claro donde se puedan hacer coincidir los intereses de todas las partes para aportar un desarrollo humano sostenible en el entorno en el que cada uno actúa.

“Un líder es un líder cuando los demás lo hacen líder, cuando los demás se sienten cómodos con su estilo y decisiones, con su capacidad de riesgo y acierto, con su coherencia, con su servicio, con su respeto a la diversidad, con su confianza en los que lo acompañan, con su generosidad, con su visión de futuro”, pero sobretodo con su humildad. Porque entre más conocimiento se adquiere más humilde se debe ser, recordemos un refrán español: vanidad exterior es indicio cierto de pobreza interior.

Los líderes tienen que ser capaces de realizar el cambio, poniendo a soñar a las personas, que aparte de tener unas manos y unos músculos tienen un cerebro, un corazón y un estómago.

Un español, Vicente Blanco, dice en un artículo: “Los buenos líderes tienen que tener alas para volar, pero también deben tener tren de aterrizaje porque si no, corren el riesgo de perderse en el espacio y estar siempre en las nubes, lo que equivale a no conseguir nada”.

Si logramos impulsar los conocimientos de las personas con seguridad estaremos trabajando para alcanzar los retos de la perdurabilidad. El poder de las organizaciones es la suma del conocimiento de todas las personas que trabajan en ellas. “El poder no está en tener conocimiento sino en crearlo”.

Coincidimos con el periodista Thomas Stewart cuando dice que “las mejores organizaciones no son por contratar a los mejores, sino por establecer procesos y sistemas que animan a las personas a pensar, y permiten que ese pensamiento se ponga en práctica”.

Con frecuencia encontramos expresiones de personas de empresa que dicen: “Nuestro capital humano es nuestro activo más valioso”; pero una cosa es lo que se dice y otra lo que se hace.

Esta es la era del conocimiento, y el conocimiento está en las personas. En todas las personas, siempre que se sientan dueñas de sus responsabilidades y de sus resultados; todas ellas pueden añadir valor cuando tienen oportunidades.

Ustedes no deben salir únicamente con conocimientos; lo más complicado, pero que deben hacer, es desarrollar emociones que los hagan especiales, que los conviertan en personas distintas; en todos esos años de futuro deben aportar algo diferente a la sociedad para que podamos hacer un mundo mejor.

En nuestro proyecto reconocemos que estamos lejos de llegar a la excelencia en el sistema organizacional y en el estilo de gestión, pero creemos firmemente que vamos en el camino correcto para afrontar la situación de futuro.

Mis mejores deseos para que los conocimientos adquiridos en la Maestría en Dirección y Gerencia les permitan responder a sus organizaciones en el reto de perdurabilidad, para el bien de la sociedad.

Muchas gracias.

Armando Gutiérrez Acevedo
Coordinador general