



Cuadernos de
ADMINISTRACIÓN

**DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
PONTIFICIA UNIVERSIDAD JAVERIANA**

Cuad. Adm.	Bogotá (Colombia)	V. 22	Nº 39	pp. 1-360	julio-diciembre	2009	ISSN 0120-3592
------------	----------------------	-------	-------	-----------	-----------------	------	----------------

CUADERNOS DE ADMINISTRACIÓN

Es una publicación del Departamento de Administración de Empresas de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Pontificia Universidad Javeriana

PÚBLICO OBJETIVO

Cuadernos de Administración está dirigida a académicos, estudiantes y profesionales de las ciencias económicas y la administración

COMITÉ EDITORIAL

Gustavo Tobón Londoño

(Pontificia Universidad Javeriana)

Carlos Dávila L. de Guevara, PhD

(Universidad de los Andes)

Ignacio Vélez Pareja, MsC

(Universidad Tecnológica de Bolívar)

Sergio Torres Valdivieso, PhD

(Pontificia Universidad Javeriana)

Henry Gómez Samper, PhD

(IESA, Caracas)

Jean Pasquero, PhD

(Universidad de Quebec, Montreal)

Florentino Malaver Rodríguez, Magister

(Pontificia Universidad Javeriana)

COMITÉ CIENTÍFICO

Abdulnasser Hatemi-J., PhD en Economía, PhD en Estadística

(Universities of Skovde and Lund, Suecia)

Carlo Pietrobelli, PhD in Economics

(University of Rome 3, Italia)

Isabel Suárez González, PhD en Dirección de Empresas

(Universidad de Salamanca, España)

Luis R. Gómez-Mejía, PhD y MsC en Relaciones Laborales

(Arizona State University, EE. UU.)

Luis Sanz, PhD

(INCAE, Costa Rica)

Viviana Paulina Fernández, PhD

(Universidad de Chile, Chile)

EDITOR

Florentino Malaver Rodríguez

EDITORA AUXILIAR

Claudia Edith Ramírez Palacios

ASISTENTE EDITORIAL

Carlos Augusto Mendoza

REVISIÓN DE ESTILO

Español: **Ella Suárez**

Inglés: **Anthony Letts** y **Edris Joy Bourdeau**

TRADUCCIÓN

Inglés: **Andrés Torres Valdivieso**

Portugués: **Álvaro Oliveira Dias**

AUTOEDICIÓN y DISEÑO DE CUBIERTA

Ángel David Reyes

IMPRESIÓN

Fundación Cultural Javeriana de Artes Gráficas, **Javegraf**

DEPÓSITO LEGAL

Periodicidad: semestral

ISSN impreso: 0120-3592

ISSN electrónico: 1900-7205

ADMITIDA EN

Scopus

Publindex (Índice de Publicaciones Seriadadas, Científicas y Tecnológicas Colombianas de Colciencias), categoría A2

SciELO (Scientific Electronic Library Online, Colombia)

IBSS (International Bibliography of the Social Science)

Sociological Abstracts

Índice, Catálogo y Directorio de Latindex

RedALyC (Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe en Ciencias Sociales y Humanidades)

HAPI (Hispanic American Periodicals Index)-UCLA Latin American Center

Clase (Citas Latinoamericanas en Ciencias Sociales y Humanidades)

EBSCO *host*

Directorio de Ulrich's

CREDI (Centro de Recursos Documentales e Informáticos)

OEI (Organización de Estados Iberoamericanos)

(LANIC) Latin American Network Information Center

Catalogue en Ligne de la Bibliothèque IHEAL del CREDAL (Centre de Recherche et de Documentation Sur l'Amérique Latine)

DURSI (Sistema D'Informació per a la Identificació i Avaluació de Revistes), Generalitat de Catalunya

Google Académico

Academic OneFile e Informe Académico, en GALE, del CENGAGE Learning

COLABORAN EN ESTE NÚMERO

Louise Kelly

ALLIANT INTERNATIONAL UNIVERSITY, CALIFORNIA, ESTADOS UNIDOS

Érika Sofia Olaya Escobar

COLCIENCIAS, BOGOTÁ, COLOMBIA

Héctor Bernardo Díaz Gómez

ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (EAN), BOGOTÁ, COLOMBIA

Jorge Avendano-Alcaraz, Rosa Nelly Treviño-Rodríguez

Sergio Madero Gómez

INSTITUTO TECNOLÓGICO Y DE ESTUDIOS SUPERIORES DE MONTERREY,

CAMPUS SALTILLO, MÉXICO

Jaime Humberto Sierra González, Rafael Guillermo García Cáceres

Sergio Torres Valdivieso

PONTIFICIA UNIVERSIDAD JAVERIANA, BOGOTÁ, COLOMBIA

Daniel Enrique González Gómez

PONTIFICIA UNIVERSIDAD JAVERIANA, SECCIONAL CALI, COLOMBIA

Laura H. Arias, José Bernardo Betancourt Ramírez

Gonzalo Gómez-Betancourt, Leonardo J. González

Dusko Kalenatic, César A. López

María Piedad López Vergara

UNIVERSIDAD DE LA SABANA, CHÍA, COLOMBIA

Laura Cabeza García

UNIVERSIDAD DE LEÓN, LEÓN, ESPAÑA

Salvador Marín Hernández

UNIVERSIDAD DE MURCIA, MURCIA, ESPAÑA

Silvia Gómez Ansóñ

UNIVERSIDAD DE OVIEDO, OVIEDO, ESPAÑA

Merlín Patricia Grueso Hinestroza

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO, BOGOTÁ, COLOMBIA

Andrés Ruiz-Tagle A., Rodolfo Schmal Simón

UNIVERSIDAD DE TALCA, TALCA, CHILE

Haydée Calderón García, Irene Gil Saura

Beatriz Moliner Velázquez, María Eugenia Ruiz Molina

UNIVERSIDAD DE VALENCIA, VALENCIA, ESPAÑA

Bibiana Margarita Rosa Vallejo Díaz

UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA, SEDE BOGOTÁ, COLOMBIA

Santiago Arango Aramburo, Jaime Andrés Castañeda Acevedo

Yris Olaya Morales

UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA, SEDE MEDELLÍN, COLOMBIA

Hugo Fernando Castro Silva

UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA Y TECNOLÓGICA DE COLOMBIA, SOGAMOSO, COLOMBIA

Domingo García Pérez de Lema

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE CARTAGENA, CARTAGENA, ESPAÑA

Neise Vanegas Nieto

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA, PEREIRA, COLOMBIA

CUADERNOS DE ADMINISTRACIÓN

Departamento de Administración
Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas

Vol. 22 N° 39

julio-diciembre 2009

Contenido

Editorial 7

ARTÍCULOS PRODUCTO DE INVESTIGACIÓN

La discriminación de género en las prácticas de recursos humanos:
un secreto a voces 13
Gender Discrimination in Human Resource Processes: An Open Secret
A discriminação do gênero na prática de recursos humanos: um segredo conhecido
Merlín Patricia Grueso Hinestroza

Economía experimental en la toma de decisiones en ambientes dinámicos y
complejos: una revisión de diseños y resultados 31
Experimental Economics Applied to Decision Making in Dynamic and Complex Environments:
A Review of Designs and Results
Economia experimental na tomada de decisões em ambientes dinâmicos e complexos:
uma revisão de modelos e resultados
Jaime Andrés Castañeda, Santiago Arango e Yris Olaya

La influencia de las TIC en la satisfacción del cliente en el comercio minorista 59
The Influence of Information and Communication Technology (ICT) on Retail Trade
Customer Satisfaction
A influência das TIC na satisfação do cliente no comércio varejista
Irene Gil Saura, María Eugenia Ruiz Molina y Haydée Calderón García

Cuad. Adm.	Bogotá (Colombia)	V. 22	N° 39	pp. 1-360	julio-diciembre	2009	ISSN 0120-3592
------------	----------------------	-------	-------	-----------	-----------------	------	----------------

La formación de la lealtad y su contribución a la gestión de destinos turísticos.....	75
Loyalty Formation and its Contribution to Tourist Destiny Management	
A formação da lealdade e sua contribuição à gestão de destinos turísticos	
<i>Beatriz Moliner Velázquez, Irene Gil Saura y María Eugenia Ruiz Molina</i>	
Assessing Exporting Culture in Colombian SMEs: A Look at the Export Promotion Program (EPP)	99
Evaluación de la cultura exportadora en las pymes colombianas: una mirada al Programa de Fomento a las Exportaciones (PFE)	
Avaliando a cultura exportadora nas PME colombianas: um olhar sobre o Programa de Promoção de Exportações (PPE)	
<i>Jaime Humberto Sierra González</i>	
Efecto de la privatización sobre el rendimiento de las empresas españolas privatizadas por medio de ofertas públicas de venta.....	135
Effect of Privatization on the Performance of Spanish Companies Sold through Public Offer	
Efeito da privatização sobre o rendimento das empresas espanholas privatizadas por meio de ofertas públicas de venda	
<i>Laura Cabeza García y Silvia Gómez Ansón</i>	
Estudio exploratorio sobre la influencia de la visión familiar y la visión patrimonial en el crecimiento en ventas de la empresa familiar colombiana	163
Preliminary Study on the Effects of Family Vision and Wealth Vision on the Sales Increase of Colombian Family Companies	
Estudo exploratório sobre a influência da visão familiar e a visão patrimonial no crescimento em vendas da empresa familiar colombiana	
<i>Gonzalo Eduardo Gómez-Betancourt, María Piedad López Vergara y José Bernardo Betancourt Ramírez</i>	
A Family-Based Competitive Advantage: Handling Key Success Family Factors in Mexican Family Businesses	191
Una ventaja competitiva basada en la familia: manejo de los factores familiares clave para el éxito en las empresas familiares mexicanas	
Uma família baseada na vantagem competitiva: manejo dos principais fatores de sucesso nas empresas familiares mexicanas	
<i>Jorge Avendano-Alcaraz, Louise Kelly, Rosa Nelly Trevinyo-Rodríguez y Sergio Madero Gómez</i>	
Estrategia, sistemas de contabilidad de gestión y rendimiento en la industria de la conserva de frutas y vegetales	213
Strategy, Management Control Systems and Revenue in Fruit and Vegetable Canning Industry Companies	
Estratégia, sistemas de contabilidade de gestão e rendimento na indústria de conservas de frutas e vegetais	
<i>Neise Vanegas Nieto, Domingo García Pérez de Lema y Salvador Marín Hernández</i>	

Creación de valor en la cadena de abastecimiento del sector salud en Colombia.....	235
The Creation of Value in the Supply Chain of the Colombian Health Sector	
Criação de valor na cadeia de abastecimento do setor de saúde na Colômbia	
<i>Rafael Guillermo García Cáceres, Sergio Torres Valdivieso,</i>	
<i>Érika Sofía Olaya Escobar, Héctor Bernardo Díaz Gómez,</i>	
<i>Bibiana Margarita Rosa Vallejo Díaz y Hugo Fernando Castro Silva</i>	
El sistema de gestión tecnológica como parte del sistema logístico en la era del conocimiento.....	257
The Technology Management System as Part of the Logistic Network in the Age of Knowledge	
O sistema de gestão tecnológica como parte do sistema logístico na era do conhecimento	
<i>Dusko Kalenatic, Leonardo J. González, César A. López y Laura H. Arias</i>	
Un modelo para la gestión de una escuela universitaria orientada a la formación basada en competencias.....	287
A Management Model for a Competence Development Focus University School	
Um modelo para a gestão de uma escola universitária orientada à formação baseada em competências	
<i>Rodolfo Schmal Simón y Andrés Ruiz-Tagle A.</i>	
Factores individuales que afectan la demanda de educación superior en ingenierías: caso de la Pontificia Universidad Javeriana de Cali.....	307
Individual Factors Affecting the Demand for Engineering Higher Education: The Case of Pontificia Universidad Javeriana of Cali	
Fatores individuais que afetam a demanda de educação superior em engenharia: caso da Pontificia Universidade Javeriana de Cali	
<i>Daniel Enrique González Gómez</i>	
ÍNDICE DE ARTÍCULOS PUBLICADOS (2004-2009).....	335
INDICACIONES PARA LOS COLABORADORES.....	345

EDITORIAL

Hace muchos años ya que *Cuadernos de Administración* asumió de manera explícita el reto de internacionalizarse, y los avances alcanzados en este sentido se pueden apreciar en el origen de sus artículos y de los temas tratados; en la procedencia de sus autores, evaluadores, comités Científico y Editorial; en el ingreso de la Revista a distintos sistemas de indexación internacional, y, sobre todo, en las estrategias y medios de circulación a los que acude para aumentar la visibilidad de sus contenidos. Un paso fundamental en esa dirección lo constituye el firme propósito de publicar en su versión electrónica todo el contenido de sus fascículos más recientes en español y en inglés. En ello estamos trabajando y esperamos que durante el primer semestre del 2010 ese propósito se convierta en realidad.

Este paso tendrá grandes implicaciones. Tener una Revista bilingüe significa divulgar sus contenidos en el idioma universal de la ciencia, el inglés. Cabe esperar que esto aumente de manera sustancial no sólo la visibilidad, sino el impacto de sus contenidos o,

en otras palabras, de la producción intelectual de los autores de los artículos.

Ese paso plantea, a su vez, grandes desafíos. Para el equipo editorial de la Revista, dadas las diferencias entre los dos idiomas, publicar una doble versión de sus contenidos demanda grandes esfuerzos para preservar la calidad editorial. Sin embargo, el desafío es mayor para los autores, pues la Revista llegará a un público más amplio, para el cual deben tener sentido e interés los contenidos de todos y cada uno de los artículos.

Este último aspecto plantea un desafío mayúsculo. El proceso de construcción y desarrollo de la Revista se ha ido configurando a partir de las contribuciones de autores que se nutren de las experiencias y problemáticas de las organizaciones y la administración en el contexto iberoamericano, a las cuales intentan dar respuesta, a fin de mejorar la competitividad de sus empresas y la calidad de vida de sus habitantes. Aunque los artículos sigan intentando responder a las problemáticas de este contexto, la perspectiva y la forma en

que se aborden las investigaciones y prácticas deben, además, proponerse dialogar con los procesos que ocurren en otros ámbitos y realidades del mundo, con los trabajos y avances teóricos, a fin de enriquecer el desarrollo central de la disciplina.

Los desafíos que abre el paso que queremos dar en *Cuadernos* plantea, en síntesis, exigencias en cuanto a la calidad y los grados de generalidad del conocimiento producido en nuestros contextos y divulgado a través de la Revista. En *Cuadernos* estamos dispuestos a asumir el reto e invitamos a nuestros colaboradores a acompañarnos en esta empresa.

* * *

El nuevo número que estamos poniendo a disposición de nuestros lectores está compuesto por 13 artículos que reflejan el avance en los propósitos de internacionalización señalados, así como una amplia riqueza temática, teórica y metodológica. La Revista comienza con un artículo de Merlín Patricia Grueso que analiza “la discriminación de género en las prácticas de recursos humanos”, a partir de un riguroso análisis de la literatura que aborda el tema. Su estudio le permite confirmar lo que considera es “un secreto a voces”: la existencia de prácticas discriminatorias en las organizaciones y el reto formidable de superarlas, a fin de mejorar las condiciones laborales, el bienestar y la calidad de vida de la mujer en ellas.

Jaime Andrés Castañeda, Santiago Arango e Yris Olaya revisan en el segundo artículo, de manera bastante sugerente, la literatura sobre

la experimentación como metodología de investigación útil para probar teorías y generar conocimiento que apoye los procesos de toma de decisión. Para ello se sitúan en la intersección entre la economía, la psicología y la administración y en el centro de un debate sobre la racionalidad en la decisión, mediante una revisión sistemática de los diseños de los experimentos y sus resultados. El trabajo efectuado les permite concluir, en favor de la teoría de la racionalidad limitada, que en los procesos de decisión los individuos acuden a heurísticas, esto es, a reglas simples que operan como “atajos mentales” que les permiten reducir la complejidad, y que acuden a ellas incluso cuando el nivel de complejidad dinámica es básico. Los experimentos revisados también les muestran la necesidad de llevar a cabo más experimentos para considerar aspectos aún poco estudiados que afectan la comprensión y el desempeño en la toma de decisiones.

De temas relacionados con el *marketing* se ocupan los artículos tercero y cuarto del fascículo. En el tercero, Irene Gil, María Eugenia Ruiz y Haydée Calderón analizan la “influencia de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) en la satisfacción del cliente en el comercio minorista” en empresas españolas en tres actividades industriales españolas. El trabajo empírico revela la existencia de una relación positiva entre la percepción de intensidad de implantación de las TIC por parte del minorista y la satisfacción del cliente con dicha tecnología; pero también devela diferencias en la intensidad de uso y en la valoración de las TIC por parte de los consumidores en los distintos tipos de

actividad industrial, algo que sin duda deben tener en cuenta los minoristas para decidir sobre la inversión en las tecnologías.

En el cuarto, Beatriz Moliner, Irene Gil y María Eugenia Ruiz efectúan una cuidadosa revisión de la literatura sobre el turismo sostenible, desde la perspectiva del consumidor. Además, avanzan en el análisis del proceso de formación de la lealtad del turista y proponen “un modelo causal”, compuesto por variables antecedentes (valor percibido, calidad de servicio, satisfacción y compromiso del turista) y variables moderadoras (capacidad de carga turística, búsqueda de variedad y características sociodemográficas del turista). A partir de allí formulan una hipótesis para validar en trabajos posteriores, con el fin de lograr el propósito del trabajo iniciado: ayudar a que las empresas turísticas conozcan mejor el proceso que conduce a la lealtad de los turistas y, así, centren sus esfuerzos de *marketing* de manera efectiva en la generación de relaciones responsables, duraderas y sostenibles.

En el quinto artículo, Jaime Humberto Sierra González evalúa el proceso de formación de una cultura exportadora en las pequeñas y medianas empresas (pymes) colombianas a través del Programa de Fomento a las Exportaciones de las pymes (Expopyme) colombianas. Para ello efectúa dos encuestas: una aplicada a empresas que fueron beneficiarias directas del Programa, y otra, a los consultores que las asesoraron. La lectura de los resultados del trabajo, mediada por la revisión de la literatura internacional sobre el tema, le permitió al autor efectuar críticas

fundadas en cuestiones del Programa y de las características de la “cultura” empresarial que resultan claves para el éxito de programas de esta naturaleza y de procesos de internacionalización de las economías de menor desarrollo y que, por lo tanto, invitan a un debate sobre los contenidos y propuestas del artículo, independientemente del grado de acuerdo con ellos.

El sexto artículo presenta los resultados de un trabajo en el que Laura Cabeza y Silvia Gómez evalúan el efecto de la privatización de empresas españolas por medio de ofertas públicas de venta sobre su desempeño económico y sus determinantes, mediante un estudio empírico que cubre los procesos de privatización de empresas —generalmente grandes y de gran importancia dentro del tejido económico— efectuados con ese mecanismo entre 1985 y 2007. Los resultados, útiles para analizar los procesos que se viven en otros procesos, sugieren mejoras en algunos indicadores de desempeño (ventas, empleo y rentabilidad), pero también la necesidad de evaluar otros factores que inciden en este, como la estructura de la propiedad, el entorno competitivo y el tamaño de las empresas.

Los dos siguientes artículos se ocupan de un tema similar: la relación entre la familia y el desempeño de las empresas familiares. En el primero, Gonzalo Gómez, María Piedad López y José Betancourt analizan “la influencia de la visión familiar y la visión patrimonial en el crecimiento en ventas” en empresas familiares colombianas. Para ello realizaron un trabajo en dos etapas: en la primera identificaron en cinco empresas los factores que

se iban a estudiar y en la segunda aplicaron el modelo desarrollado en 50 empresas de diferentes tamaños y sectores. Los resultados indican que existe una asociación estadísticamente significativa entre la visión familiar y el crecimiento en ventas de las empresas estudiadas.

En el segundo, Jorge Avendaño, Louise Kelly, Rosa Trevinyo y Sergio Madero analizan la influencia familiar en el desempeño de empresas familiares, en este caso mexicanas, a través de una metodología distinta, la cual les permite concluir que esa influencia no es alta en la muestra empresarial analizada. En vista de ello, proponen acudir a otros modelos para evaluar dicha relación, partiendo de la premisa según la cual esa influencia dependerá de “cómo los miembros de la familia manejen los factores clave para el éxito” de la empresa. Los lectores tienen la palabra.

En el noveno artículo, Neise Vanegas, Domingo García y Salvador Marín evalúan la hipótesis de una influencia positiva de la implantación de sistemas de control de gestión en las organizaciones en una muestra de 73 empresas españolas ubicadas en la industria de la conserva de frutas y vegetales. Los resultados parecen confirmar esta hipótesis y el planteamiento de los autores en torno a la importancia de estos sistemas como factor relevante para mejorar la competitividad empresarial.

Los siguientes dos artículos tienen un trasfondo porteriano. En el décimo, Rafael García, Sergio Torres, Érika Olaya, Héctor Díaz, Bibiana Vallejo y Hugo Castro parten de una

premisa: la eficiencia del sistema de salud —y, por ende, los costos en la prestación de los servicios— está asociada a la articulación de los eslabones de la cadena de abastecimiento. A partir de allí efectúan una caracterización de esta en el sistema de salud colombiano, que está orientada a establecer “los costos de transacción que se generan en el proceso de intercambio a lo largo de (dicha) cadena” y el valor que agrega cada uno de los eslabones que la componen. Esto les permitió a los autores establecer que la forma como está organizado el sistema de salud introduce tal complejidad en el flujo y control de los recursos que se elevan los costos de transacción y se generan condiciones poco propicias para crearles valor a los usuarios finales. En el undécimo artículo, Dusko Kalenatic, Leonardo González, César López y Laura Arias proponen considerar al “sistema de gestión tecnológica”, que caracterizan como parte integrante y de apoyo del sistema logístico y su ciclo de operación. Para ello muestran cada una de las actividades que componen los dos sistemas y sus interrelaciones; también proponen un análisis del riesgo tecnológico en las actividades del ciclo logístico, como un criterio para evaluar las alternativas tecnológicas. Los artículos décimo y undécimo también tienen en común el propósito de contribuir a mejorar la gestión de los sistemas, en el primer caso de salud, y en el segundo, logístico.

Los artículos finales de este número abordan temas relacionados con la gestión educativa. En el duodécimo, Rodolfo Schmal y Andrés Ruiz se nutren de la reciente experiencia de la Universidad de Talca (Chile), que busca

implementar en todas sus carreras un modelo curricular orientado al desarrollo de competencias, para proponer un modelo de gestión de planes de estudio bajo dicho enfoque. Los autores plantean que lo relevante del modelo es que conjuga el “mercado laboral de salida” —el entorno en que se desenvuelven la Escuela— con el perfil del egresado, a efectos de definir las competencias que configuran dicho perfil y un sistema de gestión concordante con dicho propósito.

Finalmente, en el décimo tercer artículo del fascículo, Daniel González efectúa un trabajo de carácter microeconómico y económico, orientado a establecer los factores por los cuales se redujo la demanda de los estudiantes por las ingenierías en la Pontificia Universidad Javeriana de Cali, con el fin de contribuir a esclarecer este fenómeno y brindar elementos para elevar el número de estudiantes y egresados en un área del conocimiento que es vital para la competitividad y el desarrollo de cualquier país.

EL EDITOR

