

ISSN 1900 - 5679

Grafías

Disciplinares de la UCP

<http://biblioteca.ucp.edu.co/OJS/index.php/grafias>



Universidad
CATÓLICA
de Pereira

No. 24
Enero - Marzo de 2014



ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

CONSEJO SUPERIOR
Monseñor Rigoberto Corredor Bermúdez
Pbro. Alvaro Eduardo Betancur Jiménez
Pbro. Behitman Alberto Céspedes de los Ríos
Pbro. Rubén Darío Jaramillo Montoya
Pbro. Jhon Fredy Franco Delgado
Javier Morales López
Bernardo Gil Jaramillo
Jaime Montoya Ferrer - Representante Profesores
Jennifer Alexandra Bustos Mejía - Representante Estudiantes
José Fredy Aristizábal - Secretario General

RECTOR
Pbro. Álvaro Eduardo Betancur Jiménez

DIRECTORA GRAFÍAS
Judith Gómez Gómez

COMITÉ EDITORIAL
Judith Gómez Gómez
María Gladys Agudelo Gil
Alejandro Mesa Mejía
Mario Alberto Gaviria Ríos
Jaime Montoya Ferrer

SECRETARIA
Paola Andrea Murillo Gaviria

COORDINADOR GRAFÍAS No. 24
Mgr. Lucía Ruiz Granada

**DECANO FACULTAD DE CIENCIAS
ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS**
MBA. Nelson Londoño Pineda

DIRECTOR ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
Mgr. Samuel López Castaño

COMITÉ REVISOR
Mgr. Gloria Stella Salazar Yepes
Mgr. Lucía Ruiz Granada
Mgr. Gerardo Buchelli Lozano

REVISIÓN DE ESTILO
Lic. Giohanny Olave Arias

REVISIÓN DE TEXTOS EN INGLÉS
Juan Alejandro Vásquez Ruiz

DISEÑO DE LA PORTADA
Comité Editorial UCP

ILUSTRADOR
Arq. Juan José Osorio Valencia
Director Programa de Arquitectura UCP

DISEÑO E IMPRESIÓN
Gráficas Buda S.A.S.
Calle 15 No. 6-23 PBX: 335 72 35

UCP
Avenida de la Américas
e-mail: ucp@ucp.edu.co
PBX: (57) (6) 312 40 00
Fax: (57) (6) 312 76 13
Pereira - Colombia

Canje: Biblioteca UCP
biblioteca@ucp.edu.co
<http://ribuc.ucp.edu.co:8080/jspui/>
<http://biblioteca.ucp.edu.co/OJS/>

NOTA DEL EDITOR: La recopilación y preparación de la presente edición N°24 de la Revista Grafías disciplinares de la UCP, fue hecha durante el año 2012. Por razones de índole administrativas, se publica en marzo de 2014.

EDITORIAL	5
Estructura de mercado y conducta del empresario <i>Businessman behavior and market structure</i>	7
La Epistemología de la Administración <i>Administrations Epistemology</i> Lucía Ruiz Granada	7
El proceso de terciarización y la contabilidad <i>Outsourcing process and accounting</i> Gloria Stella Salazar Yepes	15
Perspectiva Microeconómica <i>Microeconomic perspective</i> Gerardo A. Buchelli Lozano	23
El Proceso de automatización de información digital Gobernación de Risaralda - Cero-K <i>The process of digital information automation Government of Risaralda Zero-K</i> Ángela María Suárez Castro Cristian David Bedoya Rodríguez Luisa Fernanda Zapata Tamayo	31
Megabus S.A, tercerización de procesos de operación <i>Megabus S.A.: Outsourcing operational process</i> Juliana Castaño Betancur Estefanny Castañeda Ramírez Natalia Vélez Restrepo	51
Transporte Colectivo de Pasajeros- Un caso de Tercerización en la Empresa Integra <i>Collective passenger transportation: An outsourcing case in Integra S.A.</i> Sara Jazmín Salazar Johann Salazar Grajales Soon Kyum Uhm	73
Tercerización de servicios en una institución educativa <i>Outsourcing services in an academic institution</i> Susana Acevedo Gómez Alejandra Leal Cardona Sofía Vela Hincapié	87
COLABORADORES	100
AGRADECIMIENTOS	100

ILUSTRACIONES

En la revista Páginas 98, decíamos que *"El dibujo es un medio que permite representar las ideas de los seres humanos, permite exteriorizar la interpretación que hacemos del mundo, por tanto nos permite poner en evidencia el modo en el que vemos las cosas"*¹

El mundo exige de nosotros una comprensión, también exige una interpretación. Las imágenes que la vista captura activan de cuando en vez los recuerdos y hacen que se construya lentamente la memoria en cada uno, decantamos el conocimiento de la humanidad.

Si mirar es el dirigir la vista a un objeto u observar las acciones de alguien, entonces ver es percibir por los ojos los objetos mediante la acción de la luz, también es percibir algo con cualquier sentido, pero más que una acción física es examinar atentamente para percibir con la inteligencia.



*"La vista llega antes que las palabras. El niño mira y ve antes de hablar. Pero esto es cierto en otro sentido. La vista es la que establece nuestro lugar en el mundo circundante; explicamos este mundo con palabras, pero las palabras nunca pueden anular el hecho de que estamos rodeados por él. Nunca se ha establecido la relación entre lo que vemos y lo que sabemos. Todas las tardes vemos ponerse el sol. Sabemos que la tierra gira alrededor de él. Sin embargo, el conocimiento, la explicación, nunca se adecua completamente a la visión".*²

Una anomalía de interpretación nos acompaña con cada mirada. Cada uno de nosotros construye una interpretación de lo sucedido, rehace una explicación de lo que ve. En conjunto, en colectivo, las distintas formas de ver componen una interpretación más completa de lo observado. Una buena observación, al menos pone de manifiesto, las causas y los efectos de los fenómenos.

La explicación que resulta de muestras formas de ver, expresan una representación de la reflexión³ que ejercemos sobre lo observado, es en toda su magnitud una interpretación razonada de lo que se ve. La explicación que damos de algo o de alguien es un filtrado a través de su descripción. Las descripciones pueden ser de dos tipos: las que permiten dar cuenta de los componentes de un fenómeno o las descripciones de los componentes físicos que conforman los cuerpos y en segundo lugar, aquella descripción que surge de la reflexión ejercida sobre el fenómeno u objeto.

El pasado del hombre, es siempre una historia del ver. La relación del hombre con el mundo cambia porque cambia su relación con él. Según la actitud que el ser humano adopte con el mundo, así será su forma de ver⁴. Entonces, el buen ver, implica dos actividades, mejor simultáneas que separadas, una interna y otra externa, la primera se ejerce sobre el hombre y la segunda sobre el mundo. Goethe lo diría mejor *"en cada mirada atenta del mundo estamos ya teorizando"*

Cuando vemos el mundo con detenimiento, recibimos de él un conjunto de estímulos externos que activan en el interior una reacción, deviene en nosotros un recuerdo, si no es así, sería una impresión de la luz. *"mientras no reflexionemos sobre lo que miramos no podemos decir que lo hayamos visto. Ver es siempre reconocer."*⁵

*"Lo visible no existe en ninguna parte. No sabemos de ningún reino de lo visible que mantenga por sí mismo el dominio de su soberanía. Tal vez la realidad, tantas veces confundida con lo visible, exista de forma autónoma, aunque esta ha sido un tema muy controvertido. Lo visible no es más que el conjunto de imágenes que el ojo crea al mirar. La realidad se hace visible al ser percibida. Y una vez atrapada, tal vez no pueda renunciar jamás a esa forma de existencia que adquiere en la conciencia de aquel que ha reparado en ella. Lo visible es un invento. Sin duda, uno de los inventos más formidables de los humanos. De ahí el afán formidable de los humanos. De ahí el afán por multiplicar los instrumentos de visión y ensanchar los límites de visión y ensanchar así sus límites."*⁶

Vemos entonces, lo que la mirada capta. Miramos el mundo exterior y eventualmente lo llamamos visible pero simultáneamente vemos a través de nuestra realidad un interior y lo llamamos invisible. No se sabe si lo visible o lo invisible existen, pero podemos decir que aquí hay una lección: **"Lo Esencial es invisible a los ojos. "Decía el zorro al Principito. "**⁷

Juan José Osorio Valencia

CANJE

biblioteca@ucp.edu.co

FECHA DE IMPRESIÓN

Abril de 2014

1 Osorio Valencia, Juan José. Revista Páginas. Pereira: Universidad Católica de Pereira. 2001. Pág. 2.

2 Magritte citado en el libro: Berger, John. Modos de ver. Barcelona: Gustavo gili. 2000. Portada.

3 Ampliar este concepto en el libro: Modelos de intención de Michael Baxandall.

4 Ampliar este concepto en el libro: Bahr, Hermann. Expresionismo. Valencia: Colegio Oficial de Aparejadores y Arquitectos Técnicos de Murcia. 1998.

5 Bahr, Hermann. Expresionismo. Valencia: Colegio Oficial de Aparejadores y Arquitectos Técnicos de Murcia. 1998. Pág 62

6 Berger, John. Modos de ver. El presente está solo de Bosch, Eulália. Barcelona: Gustavo gili. 2000. Pág. 7.

7 Exupéry, Antoine de Saint. El principito. Capítulo XXI. Bogotá: Editorial Cupido. 1998.

MISIÓN

La Universidad Católica de Pereira es una institución de educación superior inspirada en los principios de la fe católica, que asume con compromiso y decisión su función de ser apoyo para la formación humana, ética y profesional de los miembros de la comunidad universitaria y mediante ellos de la sociedad en general.

La Universidad existe para el servicio de la sociedad y de la comunidad universitaria. El servicio a los más necesitados, es una opción fundamental de la institución, la cual cumple formando una persona comprometida con la sociedad, investigando los problemas de la región y comprometiéndose interinstitucionalmente en su solución. Es así como se entiende su carácter de popular.

Guiada por sus principios del amor y la búsqueda de la verdad y del bien, promueve la discusión amplia y rigurosa de las ideas y posibilita el encuentro de diferentes disciplinas y opiniones. En ese contexto, promueve el diálogo riguroso y constructivo entre la fe y la razón.

Como institución educativa actúa en los campos de la ciencia, la tecnología, el arte y la cultura, mediante la formación, la investigación y la extensión.

Inspirada en la visión del hombre de Jesús de Nazaret, posibilita la formación humana de sus miembros en todas las dimensiones de la existencia, generando una dinámica de auto superación permanente, asumida con autonomía y libertad, en un ambiente de participación y de exaltación de la dignidad humana.

La Universidad se propone hacer de la actividad docente un proyecto de vida estimulante orientado a crear y consolidar una relación de comunicación y de participación para la búsqueda conjunta del conocimiento y la formación integral.

Mediante los programas de investigación se propone contribuir al desarrollo del saber y en particular al conocimiento de la región.

Mediante los programas de extensión se proyecta a la comunidad para contribuir al desarrollo, el bienestar y el mejoramiento de la calidad de vida.

Para el logro de la excelencia académica y el cumplimiento de sus responsabilidades con la comunidad, la universidad fomenta programas de desarrollo docente y administrativo y propicia las condiciones para que sus miembros se apropien de los principios que la inspiran.

El compromiso de la Universidad se resume en **«ser apoyo para llegar a ser gente, gente de bien y profesionalmente capaz»**.

VISION

La universidad inspirada por los principios y valores cristianos será líder en los procesos de construcción y apropiación del conocimiento y en los procesos de formación humana, ética y profesional de sus estudiantes, de todos los miembros de la comunidad universitaria y de la sociedad. Generará propuestas de modelos educativos pertinentes en los que se promueva un ambiente de apertura para enseñar y aprender, dar y recibir en orden a la calidad y el servicio.

Será un escenario en donde se promoverá el diálogo riguroso y constructivo de la fe con la razón, en el contexto de la evangelización de la cultura y la inculturación del evangelio. Como resultado de ese proceso y con el fin de alimentarlo, consolidará una línea de reflexión y diálogo permanente entre la fe y la razón. Como natural expresión de identidad católica, habrá consolidado la pastoral universitaria.

Será reconocida por su capacidad para actuar como agente dinamizador del cambio y promover en la comunidad y en la familia sistemas armónicos de convivencia. Ejercerá liderazgo en el ámbito nacional en la reflexión sobre el desarrollo humano y consolidará un centro de familia.

La universidad tendrá un claro sentido institucional de servicio orientado hacia sus estudiantes, profesores, personal administrativo y la comunidad.

Ejercerá liderazgo en programas y procesos de integración con la comunidad, los sectores populares, las empresas y el gobierno para contribuir al desarrollo sostenible.

Se caracterizará por conformar un ambiente laboral y académico que sea expresión y testimonio de los principios y valores institucionales y por la búsqueda permanente de la calidad en un sentido integral, reflejada en sus procesos académicos, administrativos y en el constante desarrollo de toda la comunidad universitaria.

La universidad habrá consolidado una comunidad académica con vínculos internos y externos y apoyada en el centro de investigaciones, para llegar a ser la institución con mayor conocimiento sobre los asuntos regionales.

Consecuente con la realidad actual de un mundo interdependiente e intercomunicado, la universidad habrá fortalecido los procesos de intercambio académico con otras instituciones del orden nacional e internacional.

EDITORIAL	5
Estructura de mercado y conducta del empresario <i>Businessman behavior and market structure</i>	7
La Epistemología de la Administración <i>Administrations Epistemology</i> Lucía Ruiz Granada	7
El proceso de terciarización y la contabilidad <i>Outsourcing process and accounting</i> Gloria Stella Salazar Yepes	15
Perspectiva Microeconómica <i>Microeconomic perspective</i> Gerardo A. Buchelli Lozano	23
El Proceso de automatización de información digital Gobernación de Risaralda - Cero-K <i>The process of digital information automation Government of Risaralda Zero-K</i> Ángela María Suárez Castro Cristian David Bedoya Rodríguez Luisa Fernanda Zapata Tamayo	31
Megabus S.A, tercerización de procesos de operación <i>Megabús S.A.: Outsourcing operational process</i> Juliana Castaño Betancur Estefanny Castañeda Ramírez Natalia Vélez Restrepo	51
Transporte Colectivo de Pasajeros- Un caso de Tercerización en la Empresa Integra <i>Collective passenger transportation: An outsourcing case in Integra S.A.</i> Sara Jazmín Salazar Johann Salazar Grajales Soon Kyum Uhm	73
Tercerización de servicios en una institución educativa <i>Outsourcing services in an academic institution</i> Susana Acevedo Gómez Alejandra Leal Cardona Sofía Vela Hincapié	87
COLABORADORES	100
AGRADECIMIENTOS	100

Grafias
Disciplinarias de la IICP



Universidad
CATÓLICA
de Pereira

Avenida de las Américas
Cra. 21 No. 49-95
PBX. (57) (6) 312 4000
FAX. (57) (6) 312 7613
A.A. 2435

e-mail: ucp@ucp.edu.co

<http://biblioteca.ucp.edu.co/OJS/index.php/grafias>
Pereira - Risaralda

Somos apoyo para llegar a ser gente, gente de bien y profesionalmente capaz