

Palermo Business Review

Revista de Management de la Universidad de Palermo

Número 15

Julio de 2017

Innovación y Emprendimiento



Graduate School of Business | Facultad de Ciencias Económicas

© 2017 **Fundación Universidad de Palermo** | Ciudad de Buenos Aires | República Argentina

Graduate School of Business

Av. Madero 942, 8º piso.
Ciudad de Buenos Aires, Argentina
(C1106ACW)
Tel.: (54 11) 5199-1331. Int. 2206

www.palermo.edu

ISSN 0328-5715

ISSN 2524-955X

© 2017 Fundación Universidad de Palermo

Dep. Legal: M-40.434-1995

Indizada en:

REDIB:

Red Iberoamericana de Innovación y Conocimiento Científico

EBSCO:

Academic Search

LATINDEX:

Sistema Regional de Información de Revistas

Revista de Publicación Semestral. Su distribución es libre y gratuita con Licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional y disponible para consultas y descargas en línea en:
<http://www.palermo.edu/economicas/cbrs/pbr-ediciones.html>



Editado por Universidad de Palermo

Nº 15 - Julio de 2017

Impreso en Argentina / Printed in Argentina

Los textos son de exclusiva responsabilidad de sus autores y no reflejan la opinión de la Universidad.
Con fines académicos, se recomienda citar la fuente de los artículos para que otorguen cuenta de su origen.

Revista online disponible en: <http://www.palermo.edu/economicas/cbrs/pbr-ediciones.html>

Universidad de Palermo

Rector
Ricardo Popovsky

Facultad de Ciencias Económicas

Decano
Gabriel Foglia

MBA - Graduate School of Business

Director
Fernando Alvaro

Palermo Business Review
Revista de Management de la Universidad de Palermo

Innovación y Emprendimiento

Coordinadora Editorial:

Micaela Persson. Universidad de Palermo (Argentina).
mperss@palermo.edu

Consejo Editorial:

Gabriel Foglia. Universidad de Palermo (Argentina).
Claudio Darín. Universidad de San Andrés (Argentina).
Carlos Arturo Luna Gómez. Universidad IVES (México).

Árbitros Externos para la Edición Nº 15:

María Fernanda Di Meglio. Universidad Nacional del
Centro de la Provincia de Buenos Aires (Argentina).
Jorge Mario Karam Rozo. Universidad Sergio Arboleda
(Colombia).

Asesora de Biblioteca:

Graciela Vacchini. Universidad de Palermo (Argentina).

Dirección de Arte y Diseño Gráfico:

Departamento de Diseño de la Universidad de Palermo.

Palermo Business Review

Revista de Management de la Universidad de Palermo

Número 15

Julio de 2017

La revista Palermo Business Review (PBR) constituye un espacio para la publicación académica de trabajos de investigación originales escritos por profesores e investigadores del MBA – Graduate School of Business, Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de Palermo, externos y de universidades extranjeras.

Tiene como objetivo principal fomentar el espíritu crítico en áreas relacionadas al campo de la Administración de Empresas y sus interrelaciones con otras disciplinas.

PBR se edita desde el año 2008 de forma continua y cuenta con la dirección del Decano de la Facultad de Ciencias Económicas, Gabriel Foglia.

Los trabajos publicados son evaluados por árbitros externos a la Universidad de Palermo y de universidades extranjeras, con las cuales se realizan intercambios de vinculación y transferencia del conocimiento.

Su distribución es libre y gratuita, disponible para consultas y descargas en línea en:

<http://www.palermo.edu/economicas/cbrs/pbr-ediciones.html>

.....

Palermo Business Review (PBR) was created with the goal of publishing and sharing original research papers written by professors from and external to the University of Palermo.

Its main objective is to promote critical thinking in areas related to the field of business administration and its interrelationships with other disciplines.

Since 2008, PBR is published without interruption and has the direction of the Dean of the School of Economics, Gabriel Foglia.

The magazine has the support of external evaluators from foreign universities, through knowledge agreement with the University of Palermo.

Its distribution is free and is available for online downloads:

<http://www.palermo.edu/economicas/cbrs/pbr-ediciones.html>

.....

Sumario

EDITORIAL

| | |
|---|------|
| Las opciones en la educación no son opcionales Fernando Alvaro | ix-x |
|---|------|

ARTÍCULOS ORIGINALES DE INVESTIGACIÓN

| | |
|---|-------|
| Hacia un nuevo entramado social: configuraciones económicas, políticas y sociales que posibilitaron la emergencia del modelo emprendedor Lola Zapata | 11-24 |
|---|-------|

| | |
|---|-------|
| Innovación y creación de valor compartido (CVC). Romper con la lógica de ciertos mercados y pensar en el largo plazo Juan M. Paris y Leandro A. Viltard | 25-43 |
|---|-------|

| | |
|--|-------|
| Management en Argentina: cultura y perspectiva innovadora Cesar Daniel González | 45-64 |
|--|-------|

| | |
|--|-------|
| Organizational factors that influence salespersons' attitude towards customer service in the financial services industry Opportunities to generate innovation Jose Varghese, Manoj Edward y Babu George | 65-78 |
|--|-------|

ARTÍCULO DE TESIS MBA

| | |
|---|-------|
| Investigación sobre la aplicación de business intelligence en la gestión de las Pymes de Argentina Ideas para su implementación Clarysabel Tovar | 79-97 |
|---|-------|

| | |
|--|--------|
| Normas editoriales: instrucciones para los autores | 99-103 |
|--|--------|

| | |
|---------------------------|---------|
| Guidance to authors | 105-107 |
|---------------------------|---------|