

Palermo Business Review

Revista de Management de la Universidad de Palermo

Número 21

Julio de 2020

Industrias creativas y tendencias para PyMES



Graduate School of Business | Facultad de Ciencias Económicas

© 2020 Fundación Universidad de Palermo | Ciudad de Buenos Aires | 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

© 2020 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>



Editada por Universidad de Palermo.

Nº 21 - Julio de 2020

Impresa en Ciudad Autónoma de Buenos Aires, 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

Graduate School of Business

Director
Fernando Alvaro

Palermo Business Review

Revista de Management de la Universidad de Palermo

Industrias creativas y tendencias para PyMES

Director:

Gabriel Foglia. Universidad de Palermo, Buenos Aires, Argentina.

Coordinadora Editorial:

Micaela Persson. Universidad de Palermo, Buenos Aires, Argentina. *mperss@palermo.edu*

Editora Invitada:

Diana Patricia Gutiérrez Mejía. Corporación Universitaria Iberoamericana, Colombia. *diana.gutierrez@ibero.edu.co*

Consejo Editorial:

Carlos Arturo Luna Gómez. Universidad IVES, México.

Claudio Darín. Universidad de San Andrés, Argentina.

José David Sánchez Monroy. Fundación Universitaria del Área Andina, Colombia.

Julieta Nicolao. Universidad Nacional del Centro de la Provincia de Buenos Aires, Argentina.

Mariana Calvento. Universidad Nacional del Centro de la Provincia de Buenos Aires, Argentina.

Ramón Eduardo Guacaneme Pineda. Universidad Sergio Arboleda, Colombia.

Luis Camacho. SUNY Empire State College, Estados Unidos.

Árbitros Externos para la Edición Nº 21:

Alejandra Marcela Peláez Murillo. Fundación Universitaria del Área Andina, Colombia.

Lis Rolandi. CEIPI, UNICEN, Argentina.

María Fernanda Di Meglio. CEIPI, UNICEN-CIC, Argentina.

Víctor Hugo Nauzán Ceballos. Universidad Piloto, Colombia.

María Alexandra Castro Rico. Universidad Sergio Arboleda, Colombia.

María Victoria Rodríguez. Fundación de Educación Superior San José, Colombia.

Luz Andrea Chaves Álvarez. Corporación Universitaria Iberoamericana, Colombia.

Asesora de Biblioteca:

Graciela Vacchini. Universidad de Palermo, Buenos Aires, Argentina.

Dirección de Arte y Diseño Gráfico:

Departamento de Diseño de la Universidad de Palermo, Buenos Aires, Argentina.

Palermo Business Review

Revista de Management de la Universidad de Palermo

Número 21

Julio de 2020

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, Universidad de Palermo, Buenos Aires, Argentina, externos y de universidades extranjeras.

Tiene como objetivo principal fomentar el espíritu crítico en áreas vinculadas a los negocios y sus interrelaciones con otras disciplinas que permiten reflejar las producciones académicas de la región, para ser consultadas por estudiantes de carreras ejecutivas, empresarios, emprendedores y docentes investigadores.

PBR se edita desde el año 2008 de forma continua, con ediciones semestrales en Julio y Noviembre respectivamente 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, utilizando el sistema de evaluación doble ciego en línea para cada artículo.

La revista PBR ha sido indizada en LATINDEX, EBSCO y REDIB, con Licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional.

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, to reflect the academic productions of businesses in the region to be consulted by students of executive careers, entrepreneurs and teachers.

Since 2008, PBR is published without interruption, biannual publication in July and November respectively, and has the direction of the Dean of the School of Economics, Gabriel Foglia.

The journal has the support of external evaluators from foreign universities, through knowledge agreement with the University of Palermo, using an online double peer review.

PBR has been indexed in LATINDEX, EBSCO and REDIB, with a Creative Commons License Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International.

Its distribution is free and is available for online downloads:

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

.....

Sumario

EDITORIAL

Micaela Persson - Argentina ix-x

ARTÍCULOS ORIGINALES DE INVESTIGACIÓN

LOS CURSOS ABIERTOS MASIVOS Y EN LÍNEA COMO PRODUCTO DE LA ECONOMÍA NARANJA

Nora Lizenberg - Argentina 11-24

ECONOMÍA NARANJA UN VISTAZO A LA CULTURA Y EL TURISMO EN COLOMBIA DESDE LA TEORÍA DE JUEGOS

Leidi Tatiana Triana Melo, Joaquín Santiago Triana Rojas,
Jeferson Duvan Díaz Bermúdez y Víctor Hugo Nauzán Ceballos
- Colombia25-46

DESAFÍO DIGITAL Y CONVIVENCIA INTER-GENERACIONAL EN ARGENTINA

Romina Sánchez y Leandro A. Viltard - Argentina 47-70

EXPERIENCIA ACADÉMICA INTERNACIONAL: RECOVERY AND PARTICIPATORY ACTION, *RESEARCH TRAINING*, YALE UNIVERSITY, USA

Diana Gutiérrez Mejía, Laura Colmenares - Colombia, Micaela Persson - Argentina, Luz Ocasio, María Elvira Restrepo-Toro y Graziela Reis - USA 71-85

MOBBING EN MEDIANAS Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIAL DE LA LOCALIDAD DE PUENTE ARANDA, BOGOTÁ - COLOMBIA

John Hernando Escobar Rodríguez y Daniel Isaac Roque
- Colombia 87-102

INNOVACIÓN DE MODELO DE NEGOCIO: CENTRALIDAD EN EL CLIENTE Y AGILIDAD

Luis Stabile - Argentina 103-139

MODELO DE INTERNACIONALIZACIÓN PARA LAS PYMES DEL SECTOR TEXTIL - CONFECCIONES EN COLOMBIA: INFORMALIDAD Y OTRAS VARIABLES DETERMINANTES

Mildred Karola López López, Diana Patricia Gutiérrez Mejía y Laura Katerine Torres Forero - Colombia 141-168

DETERMINANTES DEL EMPRENDIMIENTO EMPRESARIAL EN COLOMBIA: UNA MIRADA DESDE EL MERCADO INFORMAL. Héctor Andrés López Naranjo, María Camila Lozano Ramírez, Oscar Orlando Martínez Ladino y Efraín Tunjo Buitrago - Colombia	169–183
LAS COMPAÑÍAS COMO AGENTES TRANSFORMADORES MEDIANTE LA ADOPCIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIA. ANÁLISIS DE CASO SAP, ARGENTINA Agostina Dalla Costa y Micaela Persson - Argentina	185–204
Normas editoriales: instrucciones para los autores	205–210
Guidance to authors	211–213

Editorial

Durante los meses de pandemia de este 2020, todos nos hemos preguntado en algún momento de reflexión: ¿en qué nos cambió la pandemia? ¿Cómo será la "nueva normalidad"? ¿Qué transformaciones serán imprescindibles en el ámbito del trabajo, la educación y la salud? Sólo por nombrar tres de las grandes áreas que sufrieron el cimbronazo más agudo.

La aparición del COVID-19 afectó las economías de todos los países transformando prácticas sociales y hábitos con consecuencias de las cuales aún no tenemos certeza de magnitudes y resultados. Cada sociedad enfrentó la pandemia de un modo particular, con las herramientas y disponibilidades que fueron construyendo, cada una obtendrá los resultados de su propia estrategia, con los errores y los aciertos obtenidos cuando termine el proceso. En los países de Latinoamérica, las desigualdades que persisten nuestras sociedades se verán magnificadas y será un desafío urgente repensar modelos de inclusión y desarrollo para los sectores más desprotegidos.

Emprendedores, generaron nuevos negocios estimulados por el entorno digital que asumió un rol aún más preponderante del que venía desarrollando en los últimos tiempos. Empresas como Mercado Libre, correos y ventas *online*, vieron crecer sus ingresos en un contexto complejo y desafiante.

Rubros como el gastronómico, turístico, educativo, petrolero y profesionales, que requieren de presencialidad para brindar sus servicios, tuvieron que transformarse digitalmente de manera rápida y, en muchos casos, desprolijamente. Aquellos que lograron adaptarse al entorno digital, podrán salir airosos o al menos empataados de esta pandemia. Los que no consigan adaptarse al contexto, no podrán decir lo mismo en el año 2021.

Con el convencimiento de que el nuevo escenario mundial demandará de todos los que trabajamos en áreas de formación profesional, una profunda disponibilidad para reflexionar, debatir y construir nuevos escenarios posibles, decidimos fomentar más que nunca la investigación académica colaborativa con profesionales de Argentina y el resto de Latinoamérica.

Afianzamos nuestro compromiso con la comunidad académica brindando cursos, compartiendo herramientas y casos de éxito vinculados al ámbito de la RSE, emprendedorismo, las metodologías ágiles, la investigación social y el periodismo de investigación de calidad. Destinado a graduados MBA, alumnos avanzados, gestores públicos y agentes administrativos, que tengan, y sientan, la necesidad de formarse y reflexionar entre pares con la intención de compartir propuestas, proponer soluciones.

Este número de la revista aborda nuevas metodologías en el campo de la investigación social, casos de éxito de transformación digital, reflexiones sobre procesos en industrias creativas asociadas a las variadas formas que puede tomar la economía según quiénes sean los participantes y cuáles las regiones y políticas.

Lejos de pretender encasillar los temas y debates, la publicación de nuestra revista es una invitación, un espacio en común que promueve repensar lo que construimos como sociedad con la intención de proponer vías de solución en el ámbito empresarial y de investigación que cooperen en la reconstrucción y la puesta en funcionamiento de muchos de los sectores que se verán modificados por este estallido mundial que generó la pandemia.

La aparición del virus colocó reflectores sobre ámbitos de la vida económica, política, social y cultural, mostrando una funcionalidad en ruinas que hoy no podemos dejar de mirar. Es un llamado a la reflexión, un *mea culpa* global. Sino "hicimos un *click*" hoy con todo lo que hemos vivido con la pandemia mundial, no hemos aprendido nada como sociedad. Entonces, ¿todo es culpa del COVID-19? No. La culpa es compartida. La culpa no es del murciélago chino. La culpa es nuestra. Y la culpa, también es mía.

Micaela Persson

Editora PBR

Doctorando en Educación Superior
Universidad de Palermo, Buenos Aires
Argentina