

Revista
**Universidad
Empresa** &
University & Enterprise Journal

Escuela de Administración - enero-junio 2016 - Vol. 18, Núm. 30 - Bogotá, D.C. ISSN 0124-4639 / ISSNe 2145-4558

Doi: [dx.doi.org/10.12804/rev.univ.empresa](https://doi.org/10.12804/rev.univ.empresa)

Revista indexada: en el Índice Bibliográfico Nacional (Publindex-Colciencias-Categoría C), 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), Ulrich's Periodicals Directory, EBSCO, Dialnet, RedAlyC, Google Scholar y REDIB - Red Iberoamericana de Innovación y Conocimiento Científico.



Universidad del
Rosario

rev. univ. empresa	Bogotá (Colombia)	Vol. 18, Núm. 30	pp. 13-245	2016	ISSN 0124-4639 ISSNe 2145-4558
--------------------	-------------------	---------------------	------------	------	-----------------------------------

ISSN 0124-4639 impreso
ISSN 2145-4558 digital

RECTOR

José Manuel Restrepo Abondano

VICERRECTOR

Stéphanie Lavaux

SÍNDICO

Miguel Francisco Diago Arbeláez

SECRETARIA GENERAL

Catalina Lleras Figueroa

CONSILIARIOS

*Andrés Cadena Venegas
Alberto Fergusson Bermúdez
Andrés López Valderrama
Víctor Hugo Malagón Basto
Ann Mason*

DECANO DE LA ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN

José Alejandro Cheyne

EDITOR

Mauricio Sanabria

ASISTENTE EDITORIAL

Juan Sebastián Argüello

COMITÉ EDITORIAL

Sophie Mignon, Ph.D.
Université de Montpellier 2, (Francia)
Michel Fiol, Ph.D.
HEC Paris, (Francia)
Andrew G. Henley, Ph.D.
Aberystwyth University, (Inglaterra)
Nabil Khelil, Ph.D.
Université de Caen Basse-Normandie, (Francia)
Fernando A. D'Alessio, Ph.D.
CENTRUM, Pontificia Universidad Católica del
Perú, (Perú)
José Sánchez Gutiérrez, Ph.D.
Universidad de Guadalajara, (México)
Karla Lucia Soria Barreto, Ph.D.
Universidad Católica del Norte, (Chile)

COMITÉ CIENTÍFICO

Ali Smida, Ph.D.
Université Paris 13, Sorbonne Paris Cité, (Francia)
Mila Gascó, Ph.D.
ESADE, Universidad Ramón Llull, (España)
Kety Lourdes Jáuregui Machuca, Ph.D.
ESAN Graduate School of Business, (Perú)
Luis Roberto Domínguez Aguirre, Ph.D.
Instituto Tecnológico Superior de Puerto Vallarta,
(México)
Erica Helena Salvaj Carrera, Ph.D.
Universidad del Desarrollo, (Chile)
Luis Arturo Rivas Tovar, Ph.D.
Escuela Superior de Comercio y Administración
(ESCA), Instituto Politécnico Nacional (IPN),
(México)
Cecilia Murcia Rivera, Ph.D.
Universidad Autónoma de Madrid, (España)

COORDINACIÓN EDITORIAL

Claudia Luque Molano
Editorial Universidad del Rosario

CORRECCIÓN DE ESTILO

Gabriela de la Parra

DIAGRAMACIÓN

Fredy Johan Espitia Ballesteros

IMPRESIÓN Y TERMINACIÓN

Informes:

Sede complementaria: Calle 200 entre la Carrera 7 y la Autopista Norte, Módulo B.

Teléfono (57)(1) 297 02 00 ext. 3951.

Correo electrónico: universidadyempresa@urosario.edu.co

Las opiniones solo 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://revistas.urosario.edu.co/empresa>.

La revista tiene una política de acceso abierto, puede consultarla en la plataforma Open Journal Systems (OJS).

ASESORES CIENTÍFICOS

Dirección

Estrategia

Carlos Alberto Rodríguez Romero, Ph.D.
Universidad Nacional de Colombia,
Sede Bogotá, (Colombia)

Merlin Patricia Grueso Hinestroza, Ph.D.
Universidad del Rosario, (Colombia)

Liderazgo

Francoise Venezia Contreras Torres, Ph.D.
Universidad del Rosario, (Colombia)

Juan Javier Saavedra Mayorga, Ph.D.
Universidad del Rosario, (Colombia)

Realidad empresarial

Eira López Fernández, Ph.D.
Universidad Veracruzana, (México)

Jorge Luis Alcaraz Vargas, Ph.D.
Instituto Tecnológico y de Estudios
Superiores de Monterrey (ITESM),
Campus Puebla, (México)

Luz Alexandra Montoya Restrepo, Ph.D.
Universidad Nacional de Colombia,
Sede Medellín, (Colombia)

Camilo Olaya, Ph.D.
Universidad de los Andes, (Colombia)

Carlos Hernán González Campo, Ph.D.
Universidad del Valle, (Colombia)

Giovanni Efrain Reyes Ortiz, Ph.D.
Universidad del Rosario, (Colombia)

Clara Inés Pardo Martínez, Ph.D.
Universidad del Rosario, (Colombia)

Educación en Administración

Luiz Fabio Mesquiati, Ph.D.
Institute of Education, (Inglaterra)

Rodrigo Muñoz G., Ph.D.
Universidad EAFIT, (Colombia)

Gerencia

Talento humano

María Luisa Salanova Soria, Ph.D.
Universitat Jaume I, (España)

Mercedes Ventura Campos, Ph.D.
Universitat Jaume I, (España)

Logística y operaciones

Tomislav Mandakovic, Ph.D.
Barry University, (Estados Unidos)

Fernando Salazar Arrieta, Ph.D.
Universidad del Rosario, (Colombia)

Mercadeo

Nancy Matos, Ph.D.
ESAN Graduate School of Business, (Perú)

Edison Jair Duque Oliva, Ph.D.
Universidad Nacional de Colombia,
Sede Bogotá, (Colombia)

Finanzas

Humberto Banda Ortiz, Ph.D.
Universidad Autónoma de Querétaro,
(México)

Alejandro Jose Useche Arévalo, Ph.D.
Universidad del Rosario, (Colombia)

Tecnología y administración

Ángela Espinosa, Ph.D.
University of Hull, (Inglaterra)

Diego Fernando Cardona, Ph.D.
Universidad del Rosario, (Colombia)

Emprendimiento

José Ernesto Amorós Espinosa, Ph.D.
Universidad del Desarrollo, (Chile)

María Virginia Lasio Morello, Ph.D.
ESPAE Graduate School of Management
de la ESPOL, (Ecuador)

CONTENIDO

EDITORIAL

9

- ***Cultura organizacional y desempeño en instituciones de educación superior: implicaciones en las funciones sustantivas de formación, investigación y extensión*** **13**

Organizational Culture and Performance in Higher Education Institutions: Implications for the Substantive Functions of Teaching, Research and Outreach

Cultura organizacional e desempenho em instituições de educação superior: implicações nas funções substantivas de formação, investigação e extensão

Rosa Angélica González Díaz, Sergio Ochoa Jiménez, Roberto Celaya Figueroa

- ***La gestión de la calidad en Perú: un estudio de la norma ISO 9001, sus beneficios y los principales cambios en la versión 2015*** **33**

Quality Management in Peru: A Study of ISO 9001 Standard, its Benefits and the Main Changes in the 2015 Version

A gestão da qualidade no Peru: um estudo da norma ISO 9001, seus benefícios e as principais mudanças na versão 2015

Edmundo R. Lizarzaburu Bolaños

rev. univ. empresa	Bogotá (Colombia)	Vol. 17, Núm. 29	pp. 13-245	2015	ISSN 0124-4639 ISSNe 2145-4558
--------------------	-------------------	---------------------	------------	------	-----------------------------------

- ***Validación del modelo de modernización para la gestión de las organizaciones (MMGO) versión 10*** **55**

Validation of the Modernization Model for the Management of Organizations (MMMO) version 10

Validação do modelo de modernização para a gestão das organizações (MMGO) versão 10

Carlos Andrés Plaza Cárdenas
- ***Análisis de la oferta de ostión japonés en el estado de Baja California Sur (México)*** **75**

Supply Analysis of Japanese Oysters in the State of Baja California Sur (Mexico)

Análise da oferta de ostras japonesas no Estado de Baixa Califórnia Sul, México

Mauro Alejandro Monroy Ceseña, Luis Carlos Amador Betancourt
- ***Los stakeholders de la industria hotelera: una clasificación a partir de sus intereses ambientales*** **97**

Stakeholders of the Hotel Industry: A Classification Based on their Environmental Interests

Os stakeholders da indústria hoteleira: uma classificação a partir de seus interesses ambientais

Yessica Victoria Ortiz, Elva Esther Vargas Martínez, Rosa María Nava Rogel, Marcelino Castillo Nechar
- ***Incentivos, motivaciones y beneficios de la incorporación de la gestión ambiental en las empresas*** **121**

Incentives, Motivations and Benefits of Including Environmental Management in Companies

Incentivos, motivações e benefícios da incorporação da gestão ambiental nas empresas

Ingrid Yadibel Cuevas Zúñiga, Luis Rocha Lona, María del Rocío Soto Flores

- ***Fidelización y rentabilización de usuarios de seguros todo riesgo de vehículos por medio de la venta cruzada y la venta escalonada. Un enfoque promocional para la industria aseguradora*** 143

Loyalty and Profitability of Users of All Risk Car Insurance through Cross Selling and Staggered Selling. A Promotional Focus for the Insurance Industry

Fidelização e rentabilização de usuários de seguros todo risco de veículos por meio da venda cruzada e a venda escalonada: um enfoque promocional para a indústria asseguradora

Carlos Gabriel Contreras Serrano

- ***Teleotemporalidad: un nivel de estudio adicional para la organización derivado del modelo de Julius Thomas Fraser*** 159

Teleotemporality: An Additional Study Level for the Organization Derived from the Julius Thomas Fraser Model

Teleotemporalidade: um nível de estudo adicional para a organização derivado do modelo de Julius Thomas Fraser

Claudio Mera Ruiz

- ***¿De qué están hechos nuestros emprendedores?*** 179

What Are Our Entrepreneurs Made Of?

¿De que estão feitos nossos empreendedores?

Xavier Jolonch, Sergio Ferreira

- ***La gestión estratégica de la responsabilidad social en las pyme venezolanas*** 191

Strategic Management of Social Responsibility in Venezuelan SMEs

A gestão estratégica da responsabilidade social nas MPE venezuelanas

José Antonio Martínez Velasco

- ***Evaluación de resultados de la práctica en creación de empresas en los programas de pregrado de la Universidad Industrial de Santander (UIS)*** **211**

Assessment of Results of Practice in Creation of Companies in the Undergraduate Programs of the Universidad Industrial de Santander (UIS)

Avaliação de resultados da prática em criação de empresas nos cursos de graduação da Universidade Industrial de Santander (UIS)

Aura Cecilia Pedraza Avella, Jenny Carolina Betancur Marín,
Dayanne Alejandra Acosta Santamaría

Contenido de los dos últimos volúmenes **227**

Normas de publicación **237**

Normas de publicación

La misión de la revista *Universidad & Empresa* (U&E) es publicar resultados de investigaciones originales, relevantes, rigurosas, interesantes, con una elevada contribución teórica y práctica, así como un robusto fundamento empírico y conceptual. De igual manera, divulgar trabajos que aporten a la generación, conservación, desarrollo, crítica y difusión del conocimiento científico, educativo y profesional en el campo de los estudios organizacionales y administrativos (EOA). U&E acoge artículos que, considerando lo anterior, pueden vincularse con múltiples disciplinas, perspectivas, enfoques, paradigmas epistemológicos, técnicas, métodos, metodologías, niveles de análisis y contextos espaciales o temporales. La revista, con el ejercicio de esta misión, pretende aportar 1) al desarrollo del campo de los EOA, 2) al logro de una mayor vinculación entre su conocimiento teórico y práctico y entre sus investigadores, educadores y practicantes y 3) a la perdurabilidad de las organizaciones y el mejoramiento de las condiciones de la sociedad.

U&E acoge, en lo fundamental, tres tipos de artículos:

1. *Artículo de investigación científica y tecnológica:* es un documento que presenta de manera detallada los resultados originales de proyectos terminados de investigación. Su estructura debe estar compuesta explícitamente por siete apartados: 1) introducción, 2) revisión de literatura, 3) metodología, 4) resultados, 5) discusión, 6) conclusiones y 7) referencias.
2. *Artículo de reflexión:* es un documento que presenta resultados de investigación terminada desde una perspectiva analítica, interpretativa o crítica del autor,

sobre un tema específico, recurriendo a fuentes originales. Su estructura debe estar compuesta explícitamente por cinco apartados: 1) introducción, 2) problemática (el origen de la reflexión), 3) análisis (desarrollo estructurado y fundamentado de la reflexión y de sus implicaciones), 4) conclusiones y 5) referencias.

3. *Artículo de revisión*: es un documento que resulta de una investigación completa y terminada (no es solo la parte inicial, la revisión de literatura, de otro trabajo de investigación). En este se analizan, sistematizan e integran los resultados de investigaciones publicadas o no publicadas sobre un campo de la ciencia o la tecnología. Se realiza con el fin de dar cuenta de sus avances y tendencias de desarrollo. Su estructura debe estar compuesta explícitamente por cinco apartados: 1) introducción, 2) metodología (tipo de revisión: argumentativa, integrativa, sistemática, etc.; fuentes, métodos y técnicas implementados; criterios de recopilación, evaluación, selección y síntesis, etc.), 3) resultados (identificación de avances, estancamientos, retrocesos, restricciones, escuelas o corrientes, aproximaciones, tendencias, tensiones, contradicciones, vacíos, supuestos y proposiciones), 4) discusión, 5) conclusiones y 6) referencias. Este tipo de artículo, por su naturaleza, se caracteriza también por presentar una cuidadosa revisión bibliográfica compuesta por cincuenta (50) o más referencias.

Los trabajos se someten únicamente a través de la plataforma *Open Journal Systems (OJS)* de la revista: <http://revistas.urosario.edu.co/index.php/empresa>. U&E mantiene una convocatoria abierta durante todo el año para la postulación de artículos. El autor entiende que el hecho de someter su artículo a la revista no genera ningún tipo de compromiso por parte de esta para publicarlo.

El equipo editorial de U&E considerará los siguientes aspectos para aceptar o rechazar en primera instancia (*desk rejection*) los artículos postulados:

1. *Título*: centrado en negrilla y con mayúscula inicial únicamente en la primera palabra. Debe ser corto, preferiblemente no más de quince palabras y en ningún caso más de veinte.
2. *Nombres y apellidos de los autores*: con remisión, para cada uno de ellos, a una nota de pie de página en la que se incluya un resumen de su hoja de vida (máximo 100 palabras por cada autor). Este debe contener al menos 1) principales títulos académicos, así como las instituciones, ciudades y países en los que los obtuvo, 2) filiación institucional (institución y unidad en la que labora), 3) cargo que ocupa actualmente, 4) ciudad y país que habita, 5) Correo electrónico y 6) dirección postal completa (solo para el primer autor).
3. *Resumen*: no debe exceder las 200 palabras. Debe contener explícitamente, uno a uno, en frases cortas cuatro aspectos: 1) objetivos, 2) metodología, 3) resultados principales y 4) conclusiones.
4. *Palabras clave*: estas facilitan la indexación del documento. Debe tener entre tres y cinco.
5. *Tipo de artículo*: debe declararse el tipo de artículo, entre los tres indicados arriba, al que corresponde el trabajo.
6. *Extensión y formato*: el artículo no debe tener más de 25 páginas (incluyendo tablas, ilustraciones y referencias) escritas en tamaño carta, en letra Times New Roman de 12 puntos y con espacio sencillo entre líneas y doble espaciado entre párrafos. Los márgenes deben ser de 2,5 cm en cada lado. Los textos sometidos deben ser elaborados y remitidos en Microsoft Word.
7. *Títulos*: no se recomienda tener títulos de más de tres niveles. La estructura de las secciones que componen el texto, así como la numeración y el formato de los títulos, deben ser así:

1. Título de nivel 1 (negrilla)

1.1. Título de nivel 2 (negrilla y cursiva)

1.1.1 Título de nivel 3 (cursiva)

8. *Tablas e ilustraciones*: deben incorporarse en el lugar exacto en el que han sido comentadas al interior del texto (no al final). Si son de propiedad del autor debe declararse como fuente, justo debajo de ellas: “elaboración propia”, si no lo son o corresponden a una adaptación o modificación, debe hacerse la cita exacta a la fuente. Los archivos originales de las tablas e ilustraciones, cuando hayan sido elaborados en un programa distinto a Microsoft Word, deben ser anexadas al envío, debidamente identificadas (p. ej., tabla 1.jpg), a través de la opción “archivos adicionales” en la plataforma *OJS*.
9. *Ecuaciones*: deben estar numeradas, así: (1), (2), etc. Deben ser redactadas, preferiblemente, usando el editor que incorpora Microsoft Word.
10. *Citas y referencias bibliográficas*: la revista, en este aspecto en particular, acoge las indicaciones del *Manual de publicaciones de la American Psychological Association (APA)*, en su 6.^a edición, específicamente sus capítulos “6. Citación de las fuentes” y “7. Ejemplos de referencias”.
11. *Idiomas*: la revista publica artículos en español e inglés. El autor debe enviar la totalidad de su texto (incluyendo las citas textuales) redactado integralmente en uno solo de estos idiomas.
12. *Cifras*: se deben seguir los lineamientos básicos de la Real Academia de la lengua Española (RAE) en esta materia (<http://lema.rae.es/dpd/srv/search?id=QHaq7I8KrD6FQAYXTS>).

La revista realiza con cada texto un proceso de revisión por pares (“peer review process”) bajo el sistema doble ciego (“double blind”). Una vez revisado el texto, los evaluadores emiten una sugerencia de decisión. Esta puede ser 1) aceptación, 2) aceptación condicionada o 3) rechazo. Con base en esto, el editor, apoyándose también en el equipo editorial, decide respecto a la publicación del texto. Esto de acuerdo con el interés que la

revista, considerando su misión, puede tener en aceptar el trabajo sometido.

Para resolver cualquier inquietud puede consultar la página web de la revista (<http://revistas.urosario.edu.co/index.php/empresa>) o comunicarse directamente con:

Juan Sebastián Argüello

Asistente Editorial de la Revista

Universidad & Empresa (U&E)

Escuela de Administración

Universidad del Rosario

Sede del Emprendimiento y la Innovación

Calle 200, entre la carrera 7 y la Autopista Norte.

Módulo B

Bogotá D.C., Colombia

Teléfono: (571) 297 0200. Ext. 3968

Correo electrónico: universidadyempresa@urosario.edu.co

Autorización para publicación

Señores
COLEGIO MAYOR DE NUESTRA SEÑORA DEL ROSARIO
Bogotá, Colombia

_____, mayor de edad, domiciliado en la ciudad de _____, en _____, identificado como aparece al pie de mi firma y creador del texto titulado _____, como parte de la publicación _____, a través de este documento, autorizo voluntariamente a la Universidad Colegio Mayor de Nuestra Señora del Rosario, la publicación de la obra en mención.

Así mismo, conozco que la obra en razón a la naturaleza académica de la Universidad, será publicada a título de ilustración destinada a la enseñanza con fines educativos, sin ánimo de lucro y por lo tanto, autorizo que los fondos que se llegaren a recaudar por su divulgación, se destinen a apoyar el financiamiento de los costos sufragados por la Universidad para la divulgación de esta u otra obra que publique con estos fines.

Igualmente, declaro que la obra es original e inédita y fue realizada por mí mismo, sin violar o usurpar derechos de autor de terceros, es de mi exclusiva autoría y detento la titularidad de los derechos morales de la misma, garantizo que no contiene citas o transcripciones de obras no debidamente referenciadas; que no contiene declaraciones difamatorias contra terceros, ni contrarias al orden público y a las buenas costumbres, y que no viola derechos de otros autores.

En caso de presentarse cualquier reclamación o acción por parte de un tercero en cuanto a los derechos morales o patrimoniales de autor sobre la obra en cuestión, asumiré toda responsabilidad y saldré en defensa de los derechos aquí otorgados.

Nombre : _____
Cédula : _____
Firma : _____
Dirección de correspondencia : _____

Por favor diligencie el formulario y envíelo en el momento de presentar el artículo al editor o director de la publicación.

Información de la publicación**Publication Information**

<p>Publicación Semestral de la Escuela de Administración de la Universidad del Rosario.</p> <p>Bogotá, Colombia. Formato 17 x 24 cm.</p>	<p><i>Bi-annual publication of the School of Management of the Rosario University.</i></p> <p><i>Bogotá, Colombia.</i></p> <p><i>Size 17 x 24 cm.</i></p>
--	---

Compra**Buy**

<p>Para adquirir cualquier ejemplar de la revista comuníquese con la Editorial de la Universidad del Rosario al teléfono (57)(1) 2970200 Ext. 3113, Cra. 7 # 12B - 41 Ofic. 501, Bogotá, Colombia.</p> <p>Solicitud vía correo electrónico editorial@urosario.edu.co</p> <p>Puede consignar a la cuenta corriente Bancolombia No. 03000775902 a nombre de la Universidad del Rosario. Una vez realizado el pago, por favor envíe un soporte del mismo con la siguiente información:</p> <p>Nombre Dirección y teléfono Correo electrónico Documento de identidad</p>	<p><i>In order to acquire issues of the journal please contact the Editorial of the Universidad del Rosario by calling (57)(1) 2970200 Ext. 3113, Carrera 7 # 12B - 41 Office 501, Bogota, Colombia.</i></p> <p>E-mail requests editorial@urosario.edu.co</p> <p><i>You can make a deposit to our Bancolombia current account 03000775902, with the name of the Universidad del Rosario. Once the payment has been made, please send a confirmation to support the payment with the following information:</i></p> <p>Name Address and telephone number E-mail I.D. Number</p>
--	--

Solicitud de Canje**Exchange Request**

gestioncanje@urosario.edu.co

Suscripciones**Subscriptions**

<p>Puede enviar su solicitud a Siglo del hombre Juan Manuel Bernal jbernal@siglodelhombre.com</p> <p>2 números al año: Nacional: \$48.000 Internacional: \$267.000</p>	<p><i>You may send your request to</i> Siglo del hombre Juan Manuel Bernal jbernal@siglodelhombre.com</p> <p>2 editions a year: National: US\$ 16 International: US\$ 81</p>
--	--