

pensamiento & gestión

pensamiento & gestión es una publicación semestral de la Escuela de Negocios de la Universidad del Norte que pone al alcance del sector académico y productivo nuevas perspectivas en el área de la administración y resultados de investigaciones realizadas en este campo de estudio.

pensamiento & gestión está incluida en el Index Nacional de Publicaciones Seriadas y Científicas y Tecnológicas de Colciencias –Publindex–, **Categoría B** (<http://www.colciencias.gov.co/scienti/publindex/>), hasta el primer semestre (enero-junio) del año 2017 y en Redalyc: Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal (<http://redalyc.uaemex.mx/>); Clase: Citas Latinoamericanas en Ciencias Sociales y Humanidades; Latindex: Sistema Regional de Información en Línea para Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal (www.latindex.unam.mx); en la base de datos Ebsco y en el directorio Ulrichs.

Se autoriza la reproducción total o parcial de su contenido siempre y cuando se cite la fuente. Esta publicación no se responsabiliza de los conceptos expresados por sus colaboradores.

ISSN 1657 - 6276 (impreso)

ISSN 2145-941X (*on line*)

www.uninorte.edu.co/publicaciones/secciones.asp?ID=13

Apartado aéreo: 1569, Barranquilla (Colombia)

Rector

Adolfo Meisel Roca

Decano Escuela de Negocios

Octavio Ibarra

Director académico

María Isabel Castellanos

Director de Investigaciones, Desarrollo e Innovación

Raimundo Abello Llanos

Editor

Dagoberto Páramo Morales

Consejo Editorial

Valeria Betzabe Cuevas

Universidad Intercultural Maya de Quintana Roo (México)

José Humberto Becerra

Universidad Pedro Ruiz Gallo (Perú)

José María Mendoza

Universidad Simón Bolívar (Colombia)

Margarita Contreras Cuentas

Universidad del Norte (Colombia)

Consejo Científico

Jonathan Hermosilla

Universidad Católica de Valparaíso (Chile)

Gertrudis Ziritt Trejo

Universidad del Norte (Colombia)

Michelle Bergadaà

Universidad de Ginebra (Suiza)

Manuela Camacho -Unitabasco

Universidad Juárez Autónoma de Tabasco (México)

Guillermo Odriozola

Universidad Nacional del Nordeste (Argentina)

Humberto Becerra

Pedro Ruiz Gallo Peru

Universidad Nacional (Colombia)

Elías Ramírez

Universidad Surcolombiana de Neiva (Colombia)

Eduardo Andrés Sandoval

Universidad Autónoma del Estado de México (México)

Carlos Scarone

Universidad de la República de Uruguay (Uruguay)

© Editorial Universidad del Norte, 2020

Coordinación editorial

Zoila Sotomayor O.

Asistente Coordinación editorial

María Margarita Mendoza M.

Asistente editorial

Heyner De los Reyes Navarro

Estudiante auxiliar Uninorte

Freddy Regino

Diseño y diagramación

Álvaro Carrillo Barraza

Procesos técnicos

Munir Kharfan de los Reyes

Corrección de textos

Hernando Sierra

Diseño de portada

Camila Cesarino Costa

Asistente de producción intelectual

Marcela Villegas

pensamiento & gestión

Pág.

Editorial

Lealtad a la marca vii
DAGOBERTO PÁRAMO MORALES

A Bibliometric Analysis Of The Psychodynamics Of Work17

JULIANA CARVALHO DE SOUSA
AHIRAM BRUNNI CARTAXO DE CASTRO
PABLO MARLON MEDEIROS DA SILVA
LYDIA MARIA PINTO BRITO

**El financiamiento en las empresas dirigidas
por mujeres en la Ciudad de México.....45**

MARÍA LUISA SAAVEDRA GARCÍA
MARÍA DE LOS ÁNGELES AGUILAR ANAYA
BLANCA TAPIA SÁNCHEZ

**Organizational culture and competitiveness of
women-led small and medium-sized enterprises
managed in Cajeme, Mexico74**

JOSE GUADALUPE FLORES LOPEZ
MARÍA DEL CARMEN VÁSQUEZ TORRES
BEATRIZ ALICIA LEYVA OSUNA

Análisis de los componentes de la estrategia de operaciones con enfoque de servicio90

URIEL FERNANDO PINEDA ZAPATA

RAÚL GARCÍA DELGADO

Relaciones teórico-prácticas entre la gestión del diseño y la gestión del conocimiento en clústeres del sector moda120

ADRIANA VARGAS ROJAS

Perfil del CRO en Colombia147

MARIA ANTONIA NUÑEZ

EDUART VILLANUEVA

El comercio social: una aproximación conceptual a partir de la producción de conocimiento científico.....172

DIEGO ALONSO GARCÍA BONILLA

EDGAR GUILLERMO RODRÍGUEZ GUEVARA

DIANA LORENA PINEDA OSPINA

Modelo de gestión humana para empresas de *business process outsourcing*215

JOSÉ LUIS DUQUE CEBALLOS

ÁLVARO ZAPATA DOMÍNGUEZ

MÓNICA GARCÍA SOLARTE

GUILLERMO MURILLO VARGAS

Proceso de decisión de compra de vehículos eléctricos en Bogotá (Colombia).....244

CHRISTIAN ACEVEDO-NAVAS

ANGÉLICA MORALES-NIETO

Reliability and Validity of an Instrument that Measures Entrepreneurship.....276

AUGUSTO RODRÍGUEZ OREJUELA

LIRIOS CRUZ GARCÍA

CELIA YANETH QUIROZ CAMPAS

GILBERTO BERMÚDEZ RUÍZ

FRANCISCO RUBÉN SANDOVAL VÁZQUEZ

OSCAR IGOR CARREÓN VALENCIA

pensamiento & gestión

Pág.

Editorial

Brand loyalty vii
DAGOBERTO PÁRAMO MORALES

Un Análisis Bibliométrico De La Psicodinámica Del Trabajo 17

JULIANA CARVALHO DE SOUSA
AHIRAM BRUNNI CARTAXO DE CASTRO
PABLO MARLON MEDEIROS DA SILVA
LYDIA MARIA PINTO BRITO

Financing in Women-Led Companies in Mexico City 45

MARÍA LUISA SAAVEDRA GARCÍA
MARÍA DE LOS ÁNGELES AGUILAR ANAYA
BLANCA TAPIA SÁNCHEZ

Cultura organizacional y competitividad de
las pequeñas y medianas empresas dirigidas
por mujeres en Cajeme, México 74

JOSE GUADALUPE FLORES LOPEZ
MARÍA DEL CARMEN VÁSQUEZ TORRES
BEATRIZ ALICIA LEYVA OSUNA

Analysis of the Components of the Operations Strategy with a Service Approach.....	90
URIEL FERNANDO PINEDA ZAPATA	
RAÚL GARCÍA DELGADO	
Design management and knowledge management as relevant issues in the strategy of fashion sector.....	120
ADRIANA VARGAS ROJAS	
Profile of the CRO in Colombia.....	147
MARIA ANTONIA NUÑEZ	
EDUART VILLANUEVA	
Social Commerce: a Conceptual Approach from the Production of Scientific Knowledge	172
DIEGO ALONSO GARCÍA BONILLA	
EDGAR GUILLERMO RODRÍGUEZ GUEVARA	
DIANA LORENA PINEDA OSPINA	
Human Resource Management Model for BPO Companies.....	215
JOSÉ LUIS DUQUE CEBALLOS	
ÁLVARO ZAPATA DOMÍNGUEZ	
MÓNICA GARCÍA SOLARTE	
GUILLERMO MURILLO VARGAS	
Decision Process to Purchase Electric Vehicles in Bogota.....	244
CHRISTIAN ACEVEDO-NAVAS	
ANGÉLICA MORALES-NIETO	
Fiabilidad y validez de un instrumento que mide el emprendimiento	276
AUGUSTO RODRÍGUEZ OREJUELA	
LIRIOS CRUZ GARCÍA	
CELIA YANETH QUIROZ CAMPAS	
GILBERTO BERMÚDEZ RUÍZ	
FRANCISCO RUBÉN SANDOVAL VÁZQUEZ	
OSCAR IGOR CARREÓN VALENCIA	