

Editor en Jefe / Editor in Chief

José I. Rojas-Méndez, Ph.D.

Carleton University, Ottawa/Canada

Editores Asociados / Associate Editors

Constanza Bianchi, Ph.D.

Universidad Adolfo Ibañez, Santiago, Chile

Carlos Maquieira-Villanueva, Ph.D.

CENTRUM, Pontificia Universidad Católica, Lima, Perú

Consejo Asesor Superior / Senior Advisory Board

José Ernesto Amorós Espinoza, Ph.D.

Instituto Tecnológico de Monterrey, México/Mexico

Enrique Bigné, Ph.D.

Universidad de Valencia, España/Spain

Thomas Brashear Alejandro, Ph.D.

University of Massachusetts, USA

Ethel Brundin, Ph.D.

Jönköping University, Suecia/Sweden

Cary Cooper, Ph.D.

The University of Manchester, UK

Anabella Dávila Martínez

Instituto Tecnológico de Monterrey, México/Mexico

Antonio Diaz Andrade, Ph.D.

Auckland University of Technology, Nueva Zelanda/New Zealand

José Arturo Garza-Reyes

The University of Derby, Reino Unido/UK

María Alejandra González-Pérez, Ph.D.

Universidad EAFIT, Colombia

Maribel Guerrero Cano, Ph.D.

Universidad del Desarrollo, Chile

Erdener Kaynak, Ph.D.

Pennsylvania State University, EUA, USA

Fang Liu, Ph.D.

University of Western Australia, Australia

Carlos Maquieira Villanueva, Ph.D.

Universidad del Pacífico, Peru

Oscar Martín Martín, Ph.D.

Universidad Pública de Navarra, Spain

José Mata, Ph.D.

University of Lausanne - Faculty of Business and Economics (HEC), Suiza/Switzerland

A. Parasuraman, Ph.D.

Vijaybhoomi University, India

Liliana Perez-Nordtvedt, Ph.D.

University of Texas, Arlington, USA

Jorge Tarziján M., Ph.D.

Pontificia Universidad Católica, Chile

Arturo Vasquez Párraga, Ph.D.

University of Texas, Rio Grande Valley, USA

Comité Editorial / Editorial Board

Aaron Nsakanda, Ph.D.

Carleton University, Canadá/Canada

Alejandro Cataldo, Ph.D.

Universidad de Talca, Chile

Ali Kara, Ph.D.

Pennsylvania State University, EUA/USA

Alia El Banna, Ph.D.

Universidad Francisco de Vitoria, España/Spain

Alvaro Tressierra Tanaka, Ph.D.

Universidad de Piura, Perú/Peru

Anahit Armenakyan, Ph.D.

Nipissing University, Canadá/Canada

Anne Marie Zwerg-Villegas, Ph.D.

University of Louisville, EUA/USA

Antonio Diaz-Andrade, Ph.D.

Auckland University of Technology, Nueva Zelanda/New Zealand

Arturo Vasquez-Párraga, Ph.D.
The University of Texas Rio Grande Valley, EUA/USA

Beliz Ülgen, Ph.D.
Istanbul Ticaret University, Turquía/Turkey

Chris Baumann, Ph.D.
Macquarie University, Australia

Christian Felzensztein-Jimenez, Ph.D.
Clarkson University, EUA/USA

Cristian Geldes, Ph.D.
Universidad Alberto Hurtado, Chile

Daniel Gulanowski, Ph.D.
Carleton University, Canadá/Canada

Diane Isabelle, Ph.D.
Carleton University, Canadá/Canada

Edgar Izquiero-Orellana, Ph.D.
Espae, Ecuador

Eduardo Torres-Moraga, Ph.D.
Universidad de Chile, Chile

Fernando Lopez, Ph.D.
Universidad Alberto Hurtado, Chile

Flavia Chinelato, Ph.D.
Pontificia Universidad Católica, Perú/Peru

Frances Fabian, Ph.D.
University of Memphis, EUA/USA

Francisca Rosa Álamo-Vera, Ph.D.
Universidad de Las Palmas de Gran Canaria, España/Spain

Fulya Aydinli Kulak, Ph.D.,
Istanbul University, Turquía/Turkey

Gustavo Yepes-Lopez, Ph.D.
Universidad Externado, Colombia

Hilary Becker, Ph.D.
Carleton University, Canadá/Canada

Irene F. Daskalopoulou, Ph.D.
University of Peloponnese, Grecia/Greece

Irfan Butt, Ph.D.
Toronto Metropolitan University, Canadá/Canada

John Spillan, Ph.D.,
University of North Carolina, EUA/USA

Jorge Gonzalez-Gonzalez, Ph.D.
Tec de Monterrey, México/Mexico

José Arturo Garza-Reyes, Ph.D.
University of Derby, Reino Unido/UK

José Ernesto Amorós-Espinoza, Ph.D.
Tec de Monterrey, México/Mexico

Juan A. Rock-Tarud, Ph.D.
Universidad Andres Bello, Chile

Juan Carlos Sosa Varela, Ph.D.
Universidad Ana G. Méndez, Puerto Rico

Karen Leonard, Ph.D.
University of Arkansas, EUA/USA

Ligita Zailskaitė-Jakste, Ph.D.
Kaunas University of Technology, Lituania

Liliana Perez-Nordtvedt, Ph.D.
University of Texas, EUA/USA

Luz Maria Rivas-Montoya, Ph.D.
Universidad EAFIT, Colombia

Margarita Chiang-Vega, Ph.D.
Universidad del the Bío-Bío, Chile

María José Ibañez, Ph.D.
Pontificia Universidad Católica, Perú/Peru

María Luisa Saavedra García, Ph.D.
UNAM, México

María Soledad Etchebarne-López, Ph.D.
Universidad de Chile, Chile

Marinés Aponte-García, Ph.D.
University of Puerto Rico, Puerto Rico

Monica Hernandez, Ph.D.
St. Edward's University, EUA/USA

Mónica Sánchez-Limón, Ph.D.
Universidad Autonoma de Tamaulipas, México/Mexico

Orlando Llanos-Contreras, Ph.D.
Universidad San Sebastian, Chile

Oscar Martín-Martín, Ph.D.
Universidad Pública de Navarra, España/Spain

Osmar Arandia, Ph.D.
Universidad de Monterrey, México/Mexico

Pablo Pincheira, Ph.D.
Universidad Adolfo Ibañez, Chile

Pilar Ester Arroyo-López, Ph.D.
Tec de Monterrey, México/Mexico

Potnuru Rama Krishna Gupta, Ph.D.
GITAM University, India

Robert Mittelman, Ph.D.
Royal Roads University, Canadá/Canada

Rodrigo Saens, Ph.D.,
Universidad de Talca, Chile

Sindy Chapa, Ph.D.
Florida State University, EUA/USA

Susanne Durst, Ph.D.
Tallinn University of Technology, Estonia

Syed Andaleeb, Ph.D.
University of Dhaka, Bangladesh

Virginia Lasio, Ph.D.

ESPAE, Ecuador

Comité de Ética / Ethics Committee

José Ernesto Amorós Espinoza, Ph.D.

Instituto Tecnológico de Monterrey, México/Mexico

Cristian Muñoz Canales, Ph.D.

Universidad de Santiago de Chile, Chile

Gina Pipoli de Azambuja, Ph.D.

Universidad del Pacífico, Perú/Peru

■ OBJETIVO Y ALCANCE DE MBR

Multidisciplinary Business Review (MBR) es una revista académica fundada en 2008 por la Asociación de Directivos Superiores de Administración, Negocios o Empresariales de Chile A.G. (ASFAE), la cual publica artículos y casos académicos en el campo de los negocios.

El propósito principal de la revista es servir como un medio de diseminación de resultados de investigación académica basada en América Latina así como temas de negocios de interés global.

MBR es una revista semestral y actualmente está indexada en CrossRef, Latindex, AmeliCA y Google Académico. Se publican artículos tanto en idioma Español como Inglés.

Los artículos y casos sometidos a MBR deben representar investigaciones o trabajos originales con un máximo de 8.000 palabras. Los manuscritos sometidos no deben haber sido publicados anteriormente ni estar actualmente en revisión en algún otro medio. Todos los artículos sometidos a MBR serán arbitrados usando el sistema revisión anónima doble.

Los artículos deben ser sometidos a través del sitio www.journalmbr.net, siguiendo las instrucciones que allí se indican.

■ OBJECTIVE AND SCOPE OF MBR

Multidisciplinary Business Review (MBR) is a peer-reviewed journal founded in 2008 by the Chilean Association of Senior Managers in Business, Administration or Enterprises (ASFAE). MBR publishes research articles and case studies in the management field. MBR covers all areas of business management.

The main goal of this journal is not only disseminate business academic research based on Latin America but also those related to general business topics of global interest.

MBR is a biannual journal and currently is indexed in CrossRef, Latindex, AmeliCA and Google Scholar. The languages of publication are Spanish and English.

Articles and cases submitted for publication in MBR must be original and no longer than 8,000 words. Submissions must not have been published previously or be under concurrent consideration at another journal. All submissions to MBR will be subject to double-blind peer-review.

Articles must be submitted through the www.journalmbr.net site, following the instructions indicated there.

La revista Multidisciplinary Business Review, ISSN 0718-400X (versión impresa) e ISSN 0718-3992 (versión en línea), es una publicación semestral de la Asociación de Directivos Superiores de Facultades de Administración, Negocios o Empresariales de Chile A.G. (ASFAE). La abreviatura de la publicación según las normas del ISSN es: Multidiscip. bus. rev. (Impr.).

Multidisciplinary Business Review está indizada en: Cross Ref, Latindex, AmeliCA, and Google Académico (Google Scholar).

Consultas diríjelas al editor, Ph.D. José Rojas Méndez, *e-mail*: jose.rojas@carleton.ca. Dirección postal: Carleton University, 925 Dunton Tower, 1125 Colonel By Drive, Ottawa, ON K1S 5B6, Canadá.

Multidisciplinary Business Review, ISSN 0718-400X (print) and ISSN 0718 - 3992 (online version) is a biannual publication by the Association of Deans of Chilean Colleges of Business & Management (ASFAE). Abbreviation publication under the rules of ISSN is Multidiscip. bus. rev. (Print).

Multidisciplinary Business Review is indexed in: Cross Ref, Latindex, AmeliCA, and Google Scholar.

Inquiries can be directed to the editor, Ph.D. José Rojas Méndez, *e-mail*: jose.rojas@carleton.ca. Mailing address: Carleton University, 925 Dunton Tower, 1125 Colonel By Drive, Ottawa, ON K1S 5B6, Canada.

TABLA DE CONTENIDO / TABLE OF CONTENTS

VII Editorial

José I. Rojas-Méndez

1 Service quality implications of cross-cultural differences in tourism and hospitality

Implicaciones en la calidad del servicio de las diferencias interculturales en el turismo y la hotelería

Ahu Yazici Ayyildiz

16 Análisis de los factores que inciden en la adopción de plataformas de aprendizaje electrónico por parte de personas mayores en Chile

Analysis of the factors that affect the adoption of electronic learning platforms by older people in Chile

Vanessa Jerez Sánchez | Patricio Ramírez Correa | Elizabeth Grandón Toledo

33 ¿Son las prácticas Lean la solución para mejorar el rendimiento empresarial en la industria manufacturera de México?

Are Lean practices the solution to improve business performance in Mexico's manufacturing industry?

Gonzalo Maldonado Guzmán | Raymundo Juárez del Toro | Víctor Manuel Molina Morejón

49 Influential factors in the consumption of organic products:
The case of Ecuadorian and Peruvian millennials

*Factores influyentes en el consumo de productos ecológicos:
el caso de los millennials ecuatorianos y peruanos*

*Nelson Geovany Carrión-Bósquez | Oscar Ortiz-Regalado | Franklin Gerardo Naranjo
Armijo | Iván Veas-González | Mary Jhanina Llamo-Burga
| Wilson Fernando Guerra-Regalado*

64 Batiendo al Ibex: siguiendo a Mercurio retrógrado

Beating the Ibex: following Mercury Retrograde

Raúl Gómez-Martínez | Laura García-Costa | Beatriz García-Costa | Camilo Prado-Román

83 Generation Z and "Quiet Quitting": Rethinking
onboarding in an era of employee disengagement

*Generación Z y el "abandono silencioso": repensar la incorporación
en una era de desconexión de los empleados*

Karina Ochis

98 Intraday regime switching volatility dynamics of bitcoin liquidity

Régimen intradiario cambiando la dinámica de volatilidad de la liquidez de bitcoin

Ayben Koy

EDITORIAL

NAVEGANDO LAS FRONTERAS DE LA INVESTIGACIÓN EN NEGOCIOS

En el ámbito de los negocios, la búsqueda del conocimiento no es simplemente un esfuerzo académico, sino también un imperativo estratégico. A medida que el mundo experimenta una acelerada transformación, impulsada por los avances tecnológicos, la globalización y los cambiantes paradigmas socioeconómicos, las empresas deben evolucionar en conjunto. En *Multidisciplinary Business Review*, reconocemos el papel esencial de los temas de investigación emergentes, en la configuración del panorama futuro del comercio. Así pues, este editorial se enfoca en la importancia de explorar estas fronteras y sus profundas implicaciones para las empresas de todo el mundo.

En una era de constante disrupción, las empresas deben mantenerse a la vanguardia. Los temas de investigación en evolución brindan información invaluable sobre tendencias incipientes, tecnologías disruptivas y comportamientos cambiantes de los consumidores. Ya sea *blockchain*, inteligencia artificial o prácticas sostenibles; comprender estos fenómenos emergentes es esencial para que las empresas se adapten, innoven y prosperen en un mercado que adquiere un carácter cada vez más competitivo.

La innovación, que constituye el alma de cualquier empresa exitosa, es otro factor que debe considerarse. Al explorar temas de investigación prometedores, las empresas obtienen acceso a nuevas perspectivas e ideas novedosas, capaces de generar innovación en diversos ámbitos. Desde el desarrollo de productos y la optimización de procesos, hasta la innovación de modelos de negocios, las semillas del cambio transformador, a menudo, se encuentran en territorios inexplorados de la investigación emergente.

Además, los desafíos que enfrentan las empresas hoy en día son intrínsecamente complejos y están interconectados. El cambio climático, la desigualdad económica y la inestabilidad geopolítica son solo algunos ejemplos de problemas globales apremiantes que exigen soluciones innovadoras. A través de la investigación interdisciplinaria, las empresas pueden explorar las intersecciones entre los negocios, el estado y la sociedad, lo que lleva a enfoques holísticos que aborden estos desafíos de manera efectiva.

En un entorno cada vez más enfocado al análisis de datos, la toma de decisiones acertadas es primordial. Los nuevos temas de investigación proporcionan la evidencia empírica y los marcos teóricos necesarios para una toma de decisiones informada. Al aprovechar los conocimientos más recientes del mundo académico,

NAVIGATING THE FRONTIERS OF BUSINESS RESEARCH

In the realm of business, the pursuit of knowledge is not merely a scholarly endeavour; it's a strategic imperative. As the world undergoes rapid transformation propelled by technological advancements, globalization, and shifting socio-economic paradigms, businesses must evolve in tandem. At *Multidisciplinary Business Review*, we recognize the pivotal role of emergent research topics in shaping the future landscape of commerce. This editorial contemplates the importance of exploring these frontiers and their profound implications for businesses worldwide.

In an era of constant disruption, businesses must stay ahead of the curve. Evolving research topics provide invaluable insights into nascent trends, disruptive technologies, and changing consumer behaviours. Whether it is blockchain, artificial intelligence, or sustainable practices, understanding these emerging phenomena is essential for businesses to adapt, innovate, and thrive in an increasingly competitive marketplace.

Innovation, the lifeblood of any successful enterprise, is another factor to consider. By exploring promising research topics, businesses gain access to fresh perspectives and novel ideas that can spark innovation across various domains. From product development and process optimization to business model innovation, the seeds of transformative change often lie in the uncharted territories of emerging research.

Also, the challenges facing businesses today are inherently complex and interconnected. Climate change, economic inequality, and geopolitical instability are just a few examples of pressing global issues that demand innovative solutions. Through interdisciplinary research, businesses can explore the intersections among economics, politics, and society, leading to holistic approaches that address these challenges effectively.

In an increasingly data-driven world, sound decision-making is paramount. New research topics provide the empirical evidence and theoretical frameworks necessary for informed decision-making. By optimizing the latest insights from the academia, businesses can mitigate risks,

las empresas pueden mitigar riesgos, aprovechar oportunidades y tomar decisiones estratégicas que impulsen el crecimiento sostenible y la creación de valor.

El éxito futuro de las empresas depende de las capacidades de su fuerza laboral. Al involucrarse en temas de investigación emergentes, las empresas pueden atraer a los mejores talentos, fomentar una cultura de aprendizaje e innovación y capacitar a los empleados para que se conviertan en aprendices continuos. Al hacerlo, se mantienen informados de los últimos avances y, entretanto, cultivan una cultura organizacional dinámica y adaptable a un entorno móvil.

Por último, desde hace tiempo se reconoce que la investigación es un catalizador del crecimiento económico y la prosperidad. Al invertir en temas de investigación emergentes, las empresas contribuyen a la expansión del conocimiento, a la creación de nuevas industrias y a la generación de riqueza. Además, al colaborar con instituciones académicas, agencias gubernamentales y otros grupos de interés, las empresas pueden generar sinergias que amplifiquen el efecto positivo de la investigación en la economía.

Por tanto, en *Multidisciplinary Business Review*, estamos comprometidos tanto en ampliar las fronteras de la investigación empresarial como en fomentar el diálogo entre académicos, profesionales y formuladores de políticas. Al explorar temas de investigación emergentes, cabe reiterar, no solo profundizamos nuestra comprensión de las complejidades del mundo empresarial, sino que también capacitamos a las empresas para navegar en la incertidumbre, aprovechar oportunidades y crear valor en un panorama cambiante.

Al embarcarnos en este viaje de descubrimiento e innovación, abracemos el espíritu de investigación, colaboración y experimentación. Juntos podemos activar el potencial transformador de la investigación emergente, con miras a allanar el camino hacia un futuro más próspero y sostenible tanto para las empresas como para la sociedad en su conjunto.

José I. Rojas Méndez, Ph. D.

Editor en jefe

Profesor titular – Negocios internacionales & marketing

Sprott School of Business
Carleton University, Canadá

seize opportunities, and make strategic choices that drive sustainable growth and value creation.

The future success of businesses hinges on the capabilities of their workforce. By engaging with emergent research topics, businesses can attract top talent, foster a culture of learning and innovation, and empower employees to become lifelong learners. In doing so, they stay abreast of the latest developments and cultivate a dynamic and adaptable organizational culture.

Finally, research has long been recognized as an economic growth and prosperity catalyst. By investing in emergent research topics, businesses contribute to the expansion of knowledge, the creation of new industries, and the generation of wealth. Moreover, by collaborating with academic institutions, government agencies, and other stakeholders, businesses can drive synergies that amplify the positive impact of research on the economy at large.

Therefore, at *Multidisciplinary Business Review*, we are committed to advancing the frontiers of business research and fostering dialogue among academics, practitioners, and policymakers. By exploring emergent research topics, we not only deepen our understanding of the complexities of the business world but also empower businesses to navigate uncertainty, seize opportunities, and create value in an ever-changing landscape.

As we embark on this journey of discovery and innovation, let us embrace the spirit of inquiry, collaboration, and experimentation. Together, we can unlock the transformative potential of emergent research and pave the way for a more prosperous and sustainable future for businesses and society as a whole.

José I. Rojas-Méndez, Ph. D.

Editor-in-Chief

Full Professor - International business & marketing

Sprott School of Business
Carleton University, Canada