

# **ANÁLISIS DE LOS PROGRAMAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN LAS ORGANIZACIONES CONTRATISTAS DE UNA EMPRESA DEL SECTOR DE LOS HIDROCARBUROS, SEDE SUR-OCCIDENTE COLOMBIANO**

**John Jader Serna Cañaverall, Juan David Andrade Cortés, José Vicente Berruecos Patiño**

Semillero Gy-Marketing

Grupo de Investigación GICES

Institución Universitaria Antonio José Camacho

## **RESUMEN**

En el mundo, gran parte de los sectores empresariales, ecológicos y políticos, etc., están en busca de que las empresas estén cada día más comprometidas y conscientes de que la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) no es una norma que se debe cumplir, sino algo que emerge de la misión y visión de las organizaciones con el fin de contribuir al desarrollo integral de los distintos grupos de interés.

EH es una empresa perteneciente al sector de los hidrocarburos, comercializadora de gas natural en todo el sur occidente colombiano, cuya misión es aportar soluciones energéticas competitivas en distribución y comercialización de gas natural y servicios complementarios enfocados a mejorar la calidad de vida de sus usuarios.

En la actualidad, las organizaciones contratistas de la empresa EH de la ciudad de Cali, por no ser tan conocidas o no tener tanta relevancia en los sectores económicos del país, no siempre cuentan con un área de RSE. Al realizar esta monografía de investigación y después de analizar los datos recolectados se tuvo una visión más clara de cómo estas empresas no sólo buscan generar una utilidad, sino que también se proyectan a futuro en sus políticas, su cultura y como organización buscan la sostenibilidad de ellas y sus grupos de interés.

## **PALABRAS CLAVES**

Responsabilidad social empresarial, Grupos de interés, EH = empresa de hidrocarburos, compromiso.

## **ABSTRACT**

At the global level, most sectors; Family, business, ecological, political, etc., are looking for that the companies that surround them are increasingly committed and aware that Corporate Social Responsibility is not a norm that must be fulfilled but something that is born of the mission And vision of the organizations in order to contribute to the integral development of the different interest groups.

EH is a company in the hydrocarbons sector, commercialized in natural gas throughout the south-west of Colombia, and its mission is to provide competitive energy solutions in distribution and commercialization

of natural gas and complementary services, focused on improving the quality of life of Their users.

At present, the contracting organizations of the company EH of the city of Cali for not being so well-known or not having so much relevance within the economic sectors of the country, can't be assured if they count or not with an area of CSR, in carrying out this Research monograph and after analyzing the collected data, a clearer vision of the reality of how these companies are constituted are not only constituted to generate utility but as they are projected to future, if in their policies, their culture and as organization they seek the Sustainability of these and their stakeholders

## KEYWORDS

Corporate social responsibility, Interest groups. EH = hydrocarbons company, leadership.

## INTRODUCCIÓN

En la actualidad el mercado mundial se está tornando cada vez más exigente. La globalización ha permitido que el intercambio de productos, bienes y servicios, se pueda realizar con mayor facilidad. Esta situación, comparada con décadas anteriores, permite ver que los canales de comunicación han tenido una evolución significativa, que a su vez, ha derivado en que los individuos y organizaciones cuenten con mayor información y diversas opciones para su escogencia final según su necesidad a satisfacer; por lo cual las organizaciones de todos los puntos cardinales del globo terráqueo están en una constante competencia por satisfacer las necesidades de los clientes o usuarios que requieren de sus productos.

Adicionalmente, se observa una gran preocupación por parte de la economía mundial, por disminuir los efectos ambientales que se producen al realizar un producto, así como también mejorar la calidad

de vida de los individuos y ayudar a la mejora de la sociedad en la cual las organizaciones tienen el desarrollo de sus actividades.

Colombia cuenta con una gran cantidad de empresas grandes, medianas y pequeñas, a su vez, el Valle del Cauca es uno de los departamentos con mayor número de Pequeñas y Medianas Empresas (PYMES) del país, es por ello que surge un gran interrogante: ¿cómo las pequeñas y medianas empresas contribuyen al objeto de la responsabilidad social empresarial?

Para ello, desde el ámbito académico se pretende generar conocimiento y acciones que podrían llegar a ser aplicadas por las PYMES, en este sentido el presente artículo, busca conocer de una manera descriptiva cómo las organizaciones contratistas de una empresa del sector de los hidrocarburos (EH), ubicada en el sur occidente colombiano, manejan o aplican la responsabilidad social empresarial.

A lo largo del tiempo se han desarrollado diversas investigaciones y trabajos universitarios que han tenido como objeto comprender el concepto de responsabilidad social empresarial, poniendo en contexto la situación actual de las organizaciones frente a este concepto.

Uno de estos trabajos fue desarrollado por Betancour, Betancourt Cardona, Giraldo y Velazquez, (2009) investigadores de la Universidad Católica Popular de Risaralda, quienes indagaron en el tema de la responsabilidad social empresarial en las grandes superficies, al respecto, señalan los autores en mención:

A las organizaciones les corresponde, en lo fundamental, hacerse cargo de los impactos que generan las decisiones y actividades que llevan a cabo, lo que significa adelantar proyectos sociales y actividades externas e internas de la organización en pro de sociedad, lo que indica que al mismo tiempo se llevan a cabo prácticas de trabajo socialmente responsables.

Desde otra perspectiva de análisis de la responsabilidad social empresarial, Vergara y Vicaria (2009), argumentan:

La ética se ha convertido en un campo en el cual las empresas deben lograr un balance entre las responsabilidades económicas y las éticas. El ser ético empresarialmente, como parte de la responsabilidad social de una empresa, se ha convertido en un plus para las empresas, aumentando su atractivo en el mercado.

En el estudio titulado Evolución del concepto de responsabilidad social en las PYMES antioqueñas, Jaimes, Marín y Echeverry (2012) enfatizan que:

El concepto moderno de RSE deja atrás las acciones filantrópicas basadas en hacer donaciones ocasionales en concordancia con el sentido caritativo de los propietarios y se construye como una nueva visión empresarial que toma conciencia de su responsabilidad en relación a las necesidades de la sociedad, convirtiéndose entonces en una estrategia corporativa que para ser efectiva debe estar materializada en acciones específicas que contribuyan con el mejoramiento del entorno social y ambiental de todos los agentes involucrados, es decir, propietarios, colaboradores, distribuidores, proveedores, clientes, en general toda la comunidad, haciendo que las empresas tengan el deber de desarrollar actividades legales, transparentes y que construyan una imagen basada en la credibilidad.

En el libro *Ética Organizacional*, Góngora Lemos, Berruecos Patiño, Mosquera Castro, y Romero Palacios (2015) plantean que la responsabilidad social cuenta con categorías como:

Obligación social - No olvidar la ley. Reacción social - La empresa es socialmente responsable si responde a las exigencias sociales de ciertos grupos, es decir, se adapta a lo que la sociedad demanda sin esperar a que lo exija una ley.

Sensibilidad social - Si buscan establecer verdades éticas con independencia de la “moda social” del momento.

## **METODOLOGÍA**

Para la ejecución de esta monografía de investigación se tuvo en cuenta el tipo de estudio exploratorio, ya que es una buena herramienta para realizar un acercamiento a los fenómenos que se pretenden conocer, y permite establecer la forma adecuada de ejecutar el abordaje de una investigación particular. Adicionalmente, el tipo de estudio planteado para esta monografía de investigación proporciona diferentes medios y técnicas que facilitaron la recolección de datos (revistas, entrevistas, cuestionarios y seguimientos de casos). Esto se complementa con el tipo de estudio descriptivo que permite tipificar diversos factores que se interrelacionan.

Continuando con el desarrollo de la metodología, se utilizaron los siguientes métodos de investigación:

- **Método Deductivo:** busca iniciar en la parte general hasta llegar a lo particular, es decir, desde un enunciado de carácter global se utilizan instrumentos científicos que infieren conclusiones particulares.
- **Método de Análisis:** concierne en la observación, así como la comparación de un hecho específico desglosándolo en cada una de sus partes para observar las causas, su naturaleza y los efectos que estas generan. En esta parte se aplicó la matriz DOFA, con el fin de conocer cuáles oportunidades, amenazas, debilidades y fortalezas se logran observar en estas empresas de acuerdo a los resultados arrojados de las entrevistas.

Tabla 1.

Análisis DOFA de los programas de RSE en las organizaciones contratistas de la empresa EH.

Oportunidades	Amenazas	Fortalezas	Debilidades
Darse a conocer más en la ciudad como empresa sostenible	Pérdida de competitividad.	Conocer cuáles son sus grupos de interés.	No cuentan con un área de RSE.
Posibilidad de expandirse en su entorno.	Que el cliente contrate con empresas que cuenten con políticas de RSE que le den una ventaja competitiva.	Antigüedad en el mercado (tiempo de permanencia y crecimiento en el sector).	No se cuenta con un conocimiento profundo sobre las normas de responsabilidad empresarial, aunque algunas de éstas son aplicadas dentro de la empresa.
Desarrollar informe de sostenibilidad.	Que la comunidad (grupos de interés) no las vea como empresas socialmente responsables.	Se realizan acciones de responsabilidad social empresarial.	No tienen informe de sostenibilidad.
Tener apoyo de empresas gubernamentales que les permita el desarrollo sostenible.	Normatividad sobre RSE.	Se destinan recursos (recursos, personal) para el desarrollo de la RSE.	No miden las acciones que se realizan como RSE.
Posibilidad de generar campañas que mitiguen el daño al medio ambiente.		Buscan la protección del medio ambiente.	No hay presupuesto definido y claro para realizar acciones de RSE.
Vinculación a gremios que cuenten con empresas con políticas de RSE.		Buscan mejorar la calidad de vida de sus colaboradores.	
Ayudar a mejorar la calidad de vida de la comunidad en la cual tiene influencia.		Compromiso de las directivas con la RSE.	
Reducción de impuestos.			
Orquestación con diferentes sectores: económicos, sociales, gubernamentales, entre otros.			

Fuente. Elaboración de los autores

De acuerdo al análisis realizado en la matriz DOFA, se observa que las empresas de servicios públicos a nivel nacional se están concientizando de la importancia que tiene aplicar e incluir en su cultura la Responsabilidad Social Empresarial.

Por ello, las organizaciones contratistas de una empresa del sector de los hidrocarburos, ubicada en el sur occidente colombiano, deben seguir por este lineamiento o camino que ya iniciaron a

recorrer las empresas pertenecientes a su mismo medio; esto les permitirá mejorar la calidad de vida de sus colaboradores, así como la de la comunidad en la cual tienen influencia, también les permitirá ayudar a la conservación y cuidado del medio ambiente, adicionalmente mejorar la relación y calidad de vida de sus diferentes grupos de interés.

Por otra parte, les permite ser reconocidas en el mercado y, por ende, mejorar su competitividad

frente a otras compañías que no cuenten con un programa de responsabilidad social empresarial como parte de su política y misión; ayudándolas a su vez a mejorar económicamente para fortalecer sus líneas de producción o crear nuevas para el crecimiento y mejoramiento continuo de la organización, al buscar la sustentabilidad y sostenibilidad en el tiempo.

Después de realizado el análisis a la situación actual de las organizaciones contratistas de una empresa del sector de los hidrocarburos en el sur occidente colombiano, en cuanto a cómo se aplica

la responsabilidad social empresarial en dichas compañías, y analizando la información de los diferentes teóricos y trabajos realizados bajo el concepto de responsabilidad social empresarial, posteriormente se ejecutó un análisis mediante la herramienta DOFA, permitiendo de esta forma establecer unas acciones de mejora, las cuales podrían ayudar a que estas organizaciones sean socialmente responsables y reconocidas en el medio.

En la siguiente tabla se describen las acciones de mejoras diseñada para las empresas contratistas de EH.

**Tabla 2.**

Plan de acción para las organizaciones contratistas de EH, con base a los principios de la RSE

Acción	Responsable	Objetivo	Plazo realización en meses	Presupuesto
Crear un área encargada de la RSE	Gerencia	Contar con un área que se pueda encargar de todas las actividades de responsabilidad social, sin afectar los tiempos y calidad en la ejecución de los demás procesos de la organización.	2	12.000.000
Sistemas de protección ambiental	Gerencia / Coordinador de RSE	Ayudar a la conservación y protección del medio ambiente en el cual se tiene operación.	4	12.000.000
Programas de capacitación en el ámbito ambiental	Coordinador RSE	Ayudar desde la capacitación a concientizar a los individuos sobre la importancia e impacto que puede llegar a tener en el reciclaje para la conservación del medio ambiente. Adicionalmente el ahorro económico que esto trae para la organización y para ellos de manera personal.	2	480.000
Entrega de recursos tecnológicos y estímulo efectivo para el ingreso a la universidad de los mejores estudiantes	Gerencia / RRHH / Coordinador de RSE	Aportar a mejorar la calidad de vida de las personas desde el ámbito académico.	6	24.000.000
Programa de desarrollo a pequeños negocios	Gerencia / Coordinador de RSE	Apoyar a los pequeños empresarios en la zona de influencia para que mejoren su calidad de vida y la de sus grupos de interés.	12	960.000
Socialización de acciones de las empresas en beneficio de la comunidad	Gerencia / RRHH / Coordinador de RSE	Dar a conocer a la comunidad los programas de RSE con los que cuenta la organización.	3	600.000
Incentivo para la capacitación y el empleo	Gerencia / RRHH / Coordinador de RSE	Ayudar a que los colaboradores se capaciten académicamente para mejorar sus condiciones laborales.	6	2.400.000

Continúa

Viene

Acción	Responsable	Objetivo	Plazo realización en meses	Presupuesto
Capacitación microempresario (interno)	RRHH / Coordinador de RSE	Capacitar y acompañar a los colaboradores con mentalidad de emprendedores para el manejo de sus propios negocios.	12	480.000
Mejoramiento de vivienda	Gerencia / RRHH / Coordinador de RSE	Contribuir a mejorar la calidad de las viviendas de los colaboradores y así su calidad de vida.	12	12.000.000
Espacios deportivos RRHH	Coordinador de RSE	Aportar, por medio del deporte y la recreación al bienestar físico y mental de los colaboradores.	3	720.000
Costo total:				33.240.000

Fuente. Elaboración de los autores

Las acciones de mejora que se detallan en la tabla tendrán como beneficios para la organización el darse a conocer en la ciudad como empresa sostenible, con posibilidad de expandirse en su entorno y de desarrollar informes de sostenibilidad y obtener apoyo de empresas gubernamentales. Asimismo, la posibilidad de generar campañas que mitiguen el daño del medio ambiente, ayudar a mejorar la vida de la comunidad en la cual tienen influencia, en convenio con diferentes sectores: económico, social, gubernamental, entre otros.

## RESULTADOS

- Desde el ámbito académico se generó conocimiento y acciones que podrían llegar a ser aplicadas por las empresas del sector de los hidrocarburos.
- Participación como ponentes en el segundo foro binacional EticaRSE - Ética con Responsabilidad Social Empresarial.
- Participación como ponentes en el encuentro de semilleros de investigación Unicatólica.
- Participación como investigadores en proyectos de investigación.

## IMPACTOS

Sensibilización de las empresas objeto de estudio sobre la importancia de establecer políticas de RSE.

- Sensibilizar a la comunidad de la importancia que representa contar con un plan de RSE desde todos los ámbitos (Empresa-Estado-Hogares).

## CONCLUSIONES

A partir de la investigación realizada se logra identificar que organizaciones contratistas de una empresa del sector de los hidrocarburos, situadas en el sur occidente colombiano, no están haciendo un manejo adecuado de la responsabilidad social empresarial (RSE). Adicionalmente se observa que para estas organizaciones la implementación de los programas de RSE implica una inversión muy alta y, por esta razón, tiende a percibirse como una carga administrativa.

Diversos teóricos han conceptualizado en torno al tema de la responsabilidad social empresarial, y aunque sus puntos de vista en algunos aspectos son divergentes, la mayoría coinciden en que la RSE es un concepto que va más allá de realizar donaciones o cumplir con lo establecido legalmente por la



jurisprudencia de cada país. Por el contrario, es algo que debe surgir de manera voluntaria por los individuos y organizaciones, en pro de buscar el bien de la sociedad, sus colaboradores, el medio ambiente y todos los que conforman sus grupos de interés, de acuerdo al sitio de influencia de las operaciones de las organizaciones.

Las organizaciones objeto de estudio no cuentan en la actualidad con una política concreta de responsabilidad social empresarial. A pesar de que conocen y tienen identificados sus grupos de interés, sus acciones generalmente están enfocadas en el bienestar de sus colaboradores y la conservación del medio ambiente, dejando de lado el resto de agentes que conforman sus diferentes grupos de interés. Estas organizaciones no tienen claro el objeto de la responsabilidad social empresarial, por lo cual consideran de manera general que la aplicación de la RSE, es un proceso que implica desembolsos y sale muy costoso para la organización.

Los teóricos y trabajos realizados, coinciden en que el objeto de la responsabilidad social empresarial es concienciar a los individuos y organizaciones de que las acciones que ejecutan deben ir encaminadas en la búsqueda de lograr la satisfacción de sus necesidades, así como también asegurar la satisfacción de las necesidades de las generaciones futuras. Para ello deben contribuir a la mejora continua de la calidad de vida de los agentes que conforman sus grupos de interés, así como a la conservación y protección del medio ambiente. Sin embargo, cuando se lleva este concepto a los resultados obtenidos de las entrevistas realizadas en cada una de las organizaciones objeto de estudio, se encuentra que la mayoría de estas organizaciones aún no son conscientes de la importancia que tiene la aplicación de la RSE en su integridad, ya que solo realizan actividades aisladas y no continuas.

Esta situación no dista mucho de la percepción que se tiene de las organizaciones asentadas en la región donde se ejecutó este estudio, debido a que la mayoría de las organizaciones tanto públicas como privadas, están en la búsqueda de

la ejecución de donaciones que solo logran cubrir una necesidad momentánea que luego volverá a aparecer en corto tiempo, al tiempo que se dedican a tratar de cumplir con la norma. Es por esta razón que los individuos no ven a las empresas como socialmente responsables.

En Colombia la responsabilidad social empresarial es un término que está siendo muy nombrado en la actualidad, pero del que aún no se ha logrado concienciar a la mayor parte de la población para que entre todos se logre el objeto de la RSE, ya que este no depende de solo un agente, sino, por el contrario, de todos los agentes que hacen parte de la sociedad en general, como son el Estado, las familias, las empresas y las instituciones educativas.

## **RECOMENDACIONES Y TRABAJOS FUTUROS DE INVESTIGACIÓN**

Concluido el análisis a los programas de responsabilidad social empresarial en las organizaciones contratistas de una empresa del sector de los hidrocarburos, se considera pertinente enunciar las siguientes recomendaciones:

- En primera instancia se sugiere crear un área encargada de RSE con el fin de que todas las acciones que se realizan en la compañía se hagan de forma ordenada y sin interferir con los demás procesos de la organización.
- Crear un sistema de protección ambiental que permita ayudar a la protección y conservación del medio ambiente.
- Mejorar la calidad de vida de sus colaboradores a nivel personal y académico, mejorando el recurso tecnológico en la organización y otorgando estímulos efectivos para el ingreso a la universidad de las personas con más alto rendimiento.
- Hacer jornadas de socialización enfocadas en dar a conocer las acciones de RSE que está

desarrollando la empresa en beneficio de sus grupos de interés.

- Otro aspecto importante es ayudar a los colaboradores a que se documenten y capaciten a nivel académico y laboral para mejorar sus ingresos, sus condiciones en la compañía y que sean tenidos en cuenta en los proyectos de la empresa.
- Realizar capacitaciones a los colaboradores que tienen proyectos de innovación o creación de empresa para que puedan estructurar de la forma más adecuada el manejo de sus propios negocios.
- Realizar encuestas a los colaboradores para reconocer los posibles problemas o inconvenientes

que se puedan tener en sus viviendas y de esta forma contribuir a mejorar su calidad de vida.

- Para la obtención de un bienestar físico y mental de los colaboradores se recomienda realizar acciones deportivas y recreación.

Desde el semillero de investigación Gy-Marketing se dará continuidad a las fases 2 y 3 de este proyecto, las cuales consisten en: Fase 2: establecer las políticas de responsabilidad social empresarial para las Pymes del sector de hidrocarburos, y Fase 3: la implementación de dichas de políticas de acuerdo a la disponibilidad de las empresas.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Betancourt, Betancourt Cardona, Giraldo y Velázquez. (2009). Responsabilidad Social en Grandes Superficies Empresariales. Risaralda.
- Burke, E. (s.f.). Shaping a Social Vision.
- Comfandi. (2014). [http://www.comfandi.com.co/sites/default/files/documentos/documento-de-interes/2014/Noviembre/1\\_revista\\_valle\\_del\\_cauca\\_responsable\\_nov\\_2009.pdf](http://www.comfandi.com.co/sites/default/files/documentos/documento-de-interes/2014/Noviembre/1_revista_valle_del_cauca_responsable_nov_2009.pdf). Obtenido de [http://www.comfandi.com.co/sites/default/files/documentos/documento-de-interes/2014/Noviembre/1\\_revista\\_valle\\_del\\_cauca\\_responsable\\_nov\\_2009.pdf](http://www.comfandi.com.co/sites/default/files/documentos/documento-de-interes/2014/Noviembre/1_revista_valle_del_cauca_responsable_nov_2009.pdf)
- Cortina, A. (1998). Democracia Participativa y Sociedad Civil. Una Ética Empresarial.
- Empresarios, A. N. (2004). Asociación Nacional de Empresarios.
- Góngora Lemos, I., Berruecos Patiño, J. V., Mosquera Castro, A., & Romero Palacios, W. E. (2015). Ética organizacional: Ventaja competitiva para las organizaciones en procesos de RSE. "Gestión experiencia, recopilación y arte". Cali: Institución Universitaria Antonio José Camacho.
- ISO. (2017). <https://www.iso.org/obp/ui#iso:std:iso:26000:ed-1:v1:es>. Obtenido de <https://www.iso.org/obp/ui#iso:std:iso:26000:ed-1:v1:es>
- Jaimes J., Marín J. y Echeverry S. (2012). Evolución del Concepto de Responsabilidad Social.
- Korin, M. (2014). Mapeo de Promotores de RSE en América Latina. Recuperado el 02 de 10 de 2015, de <http://www.mapeo-rse.info/promotor/asociaci%C3%B3n-nacional-de-empresarios-de-colombia-andi>
- OCDE. (2017). <http://www.oecd.org/centrodemexico/laocde/>. Obtenido de <http://www.oecd.org/centrodemexico/laocde/>



- Organización Internacional de Estandarización. (2010). Suiza: OIE.
- Organización Internacional de Estandarización. (20 de junio de 2010). Acerca de: [www.iso.org](http://www.iso.org). Obtenido de [http://www.iso.org/iso/iso\\_26000\\_project\\_overview-es.pdf](http://www.iso.org/iso/iso_26000_project_overview-es.pdf)
- Peña González, Y. (2014). La RSE en el mundo actual, un Recorrido por su Evolución en Diferentes Contextos.
- Rauflet, Lozano, Barrera y García. (s.f.). Social responsibilities of the Businessman.
- Rodríguez, S. (16 de 09 de 2015). Obtenido de [http://www.eben-spain.org/docs/Papeles/XII/Roberto\\_Solarte\\_Rodriguez.pdf](http://www.eben-spain.org/docs/Papeles/XII/Roberto_Solarte_Rodriguez.pdf)
- Solarte Rodríguez, R. (2007). Responsabilidad Social Empresarial. Bogotá.
- Toro, O., & Rey, G. (1996). Empresa Privada y Responsabilidad Social. Bogotá.
- Vegara, M., & Vicaria, L. (2009). Ser o aparentar la Responsabilidad Social Empresarial en Colombia: Análisis organizacional basado en los lineamientos de la Responsabilidad Social Empresarial. Bogotá: Pontificia Universidad Javeriana.
- Vives, A. (2015). Una Mirada Crítica a la Responsabilidad Social en Iberoamérica.

## AUTORES

**Juan David Andrade Cortés:** Tecnólogo en Gestión Empresarial y Administrador de Empresas de la Institución Universitaria Antonio José Camacho. Labora en el área de facturación de la empresa Gases de Occidente. Investigador en el Grupo de Investigación GICES. Semillero: Gy-Marketing. Institución Universitaria Antonio José Camacho. Email: [jdac0623@hotmail.com](mailto:jdac0623@hotmail.com)

**John Jader Serna Cañaveril:** Tecnólogo en Gestión Empresarial y Administrador de Empresas de la Institución Universitaria Antonio José Camacho. Asistente de ventas Plasticaucho

Colombia. Investigador en el Grupo de Investigación GICES. Semillero: Gy-Marketing. Institución Universitaria Antonio José Camacho. Email: [john\\_jader@hotmail.com](mailto:john_jader@hotmail.com)

**José Vicente Berruecos Patiño:** Administrador de Empresas, Magister en Mercadeo. Director Operativo del Programa Mercadeo y Negocios Internacionales de la Institución Universitaria Antonio José Camacho. Director de semillero Gy-Marketing y docente investigador del Grupo de Investigación GICES de la misma Institución. Email: [jberruecos@admon.uniajc.edu.co](mailto:jberruecos@admon.uniajc.edu.co)