

Marketing y Competitividad en las organizaciones

Enfoques y perspectivas

Ronald Prieto Pulido - Remberto De la Hoz Reyes
Compiladores

MARKETING Y COMPETITIVIDAD EN LAS ORGANIZACIONES ENFOQUES Y PERSPECTIVAS

© Akever Karina Santafé Rojas - Pabla Peralta Miranda - Viviana Cervantes
Atia - Angélica Jiménez Chávez - Ernesto García Cali - Franchelys
Girón Colina - Adriana Rodríguez Rojas - Luis Landázury Villalba -
Nair Cantillo Campo - Carlos Pedraza Reyes - Fredys Padilla González
- Mígdalia Caridad Faría - Pedro Hernández Malpica - Daniel Sanz Del
Vecchio - Ronald Prieto Pulido - Alexander Ruz Gómez - Héctor Medina
Carrascal - Indira Meñaca Guerrero - Alicia González Villasmil - Sonia
Ethel Durán - Margel Parra Fernández - Ana María Blanco Ariza - Ana
Cazallo Antúnez - Jorge Lechuga Cardozo - María Castellano Caridad -
Jesús García Guiliany - Magda Monsalve Peláez - Alexis Palacios Arrieta
- Judith Hernández García de Velazco - Ana Chumaceiro Hernández

Compiladores: Ronald Prieto Pulido - Remberto De la Hoz Reyes

Grupo de Investigación Innovación y Desarrollo Empresarial (GIDE)

Director Hernán Saumeth España

Grupo de Investigación Innovación y Emprendimiento

Director Paola Amar Sepúlveda

Grupo de Investigación Gestión Organizacional

Director Ana Balanco Ariza

Grupo de Investigación Pensamiento Contable y Gestión Internacional

Director Milena Zabaleta De Armas

Grupo de Investigación Democracia y Modernización del Estado Colombiano

Director Florentino Rico Calvano

Proceso de arbitraje doble ciego

Recepción: Marzo de 2016

Evaluación de propuesta de obra: Julio de 2016

Evaluación de contenidos: Octubre de 2016

Correcciones de autor: Noviembre de 2016

Aprobación: Enero de 2017

Akever Karina Santafé Rojas - Pabla Peralta Miranda - Viviana Cervantes Atia - Angélica Jiménez Chávez - Ernesto García Cali - Franchelys Girón Colina - Adriana Rodríguez Rojas - Luis Landázury Villalba - Nair Cantillo Campo - Carlos Pedraza Reyes - Fredys Padilla González - Migdalia Caridad Faria - Pedro Hernández Malpica - Daniel Sanz Del Vecchio - Ronald Prieto Pulido - Alexander Ruz Gómez - Hector Medina Carrascal - Indira Meñaca Guerrero - Alicia González Villasmil - Sonia Ethel Durán - Margel Parra Fernández - Ana Blanco Ariza - Ana María Cazallo Antúnez - Jorge Lechuga Cardozo - María Castellano Caridad - Jesús García Guilianny - Magda Monsalve Peláez - Alexis Palacios Arrieta - Judith Hernández García de Velazco - Ana Chumaceiro Hernández

Marketing y Competitividad en las organizaciones

Enfoques y perspectivas

Ronald Prieto Pulido - Remberto De la Hoz Reyes
Compiladores

GRUPOS DE INVESTIGACIÓN:

Innovación y Desarrollo Empresarial (GIDE) • Innovación y Emprendimiento
Gestión Organizacional (GO) • Pensamiento Contable y Gestión Internacional
Democracia y Modernización del Estado Colombiano (GIDMEC)



EL MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL
ACREDITA INSTITUCIONALMENTE A LA UNIVERSIDAD SIMÓN BOLÍVAR

Resolución 23095, del 15 de diciembre de 2016

Marketing y competitividad en las organizaciones: enfoques y perspectivas / comp. Ronald Prieto Pulido, Remberto De la Hoz, Akever Karina Santafé Rojas... [et al.] -- Barranquilla: Ediciones Universidad Simón Bolívar, 2017.

357p.; 17x24 cm.

ISBN: 978-958-8930-82-4

1. Mercadeo – Investigaciones 2. Mercadeo – Administración 3. Análisis de mercadeo 4. Investigación industrial I. Prieto Pulido, Ronald, comp. II. De la Hoz, Remberto, comp. III. Santafé Rojas, Akever Karina IV. Peralta Miranda, Pabla V. Cervantes Atia, Viviana VI. Jiménez Chávez, Angélica VII. García Cali, Ernesto VIII. Girón Colina, Franchelys IX. Rodríguez Rojas, Adriana X. Landázury Villalba, Luis XI. Cantillo Campo, Nair XII. Pedraza Reyes, Carlos XIII. Padilla González, Fredys XIV. Caridad, Migdalia XV. Hernández Malpica, Pedro XVI. Sanz Del Vecchio, Daniel XVII. Ruz Gómez, Alexander XVIII. Medina Carrascal, Héctor XIX. Meñaca Guerrero, Indira XX. González Villasmil, Alicia XXI. Ethel Durán, Sonia XXII. Parra, Margel XXIII. Blanco Ariza, Ana María XXIV. Cazzallo Antúnez, Ana XXV. Lechuga Cardozo, Jorge XXVI. Castellano Caridad, María XXVII. García Guiliany, Jesús XXVIII. Monsalve Peláez, Magda XXIX. Palacio Arrieta, Alexis XXX. Hernández de Velazco, Judith XXXI. Chumacei-ro Hernández, Ana XXXII. Universidad Simón Bolívar. Grupo de Investigación Innovación y Desarrollo Empresarial (GIDE) XXXIII. Universidad Simón Bolívar. Grupo de Investigación Innovación y Emprendimiento XXXIV. Universidad Simón Bolívar. Grupo de Investigación Gestión Organizacional XXXV. Universidad Simón Bolívar. Grupo de Investigación Pensamiento Contable y Gestión Internacional XXXVI. Tit.

658.8 M345 2017 SCDD 21 ed.

Universidad Simón Bolívar – Sistema de Bibliotecas

Impreso en Barranquilla, Colombia. Depósito legal según el Decreto 460 de 1995. El Fondo Editorial Ediciones Universidad Simón Bolívar se adhiere a la filosofía del acceso abierto y permite libremente la consulta, descarga, reproducción o enlace para uso de sus contenidos, bajo una licencia Creative Commons Atribución 4.0 Internacional. <https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



©Ediciones Universidad Simón Bolívar

Carrera 54 No. 59-102

<http://publicaciones.unisimonbolivar.edu.co/edicionesUSB/>

dptopublicaciones@unisimonbolivar.edu.co

Barranquilla - Cúcuta

Producción Editorial

Editorial Mejoras

Calle 58 No. 70-30

info@editorialmejoras.co

www.editorialmejoras.co

Marzo de 2017

Barranquilla

Made in Colombia

Akever Karina Santafé Rojas - Pabla Peralta Miranda - Viviana Cervantes Atia - Angélica Jiménez Chávez - Ernesto García Cali - Franchelys Girón Colina - Adriana Rodríguez Rojas - Luis Landázury Villalba - Nair Cantillo Campo - Carlos Pedraza Reyes - Fredys Padilla González - Migdalia Caridad Faria - Pedro Hernández Malpica - Daniel Sanz Del Vecchio - Ronald Prieto Pulido - Alexander Ruz Gómez - Hector Medina Carrascal - Indira Meñaca Guerrero - Alicia González Villasmil - Sonia Ethel Durán - Margel Parra Fernández - Ana Blanco Ariza - Ana María Cazallo Antúnez - Jorge Lechuga Cardozo - María Castellano Caridad - Jesús García Guiliany - Magda Monsalve Peláez - Alexis Palacios Arrieta - Judith Hernández García de Velazco - Ana Chumaceiro Hernández

Marketing y Competitividad en las organizaciones

Enfoques y perspectivas

Ronald Prieto Pulido - Remberto De la Hoz Reyes
Compiladores

GRUPOS DE INVESTIGACIÓN:

Innovación y Desarrollo Empresarial (GIDE) • Innovación y Emprendimiento
Gestión Organizacional (GO) • Pensamiento Contable y Gestión Internacional
Democracia y Modernización del Estado Colombiano (GIDMEC)



EL MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL
ACREDITA INSTITUCIONALMENTE A LA UNIVERSIDAD SIMÓN BOLÍVAR

Resolución 23095, del 15 de diciembre de 2016

Contenido

- 9.....Prólogo
- 11**..... **Capítulo 1**
Marketing Estratégico: Perspectiva desde la universidad pública en la frontera colombo-venezolana
Akever Karina Santafé Rojas
- 37**..... **Capítulo 2**
Consumo sostenible de los servicios públicos en grupos familiares del estrato 1 en Barranquilla, Colombia
Pabla Peralta Miranda - Viviana Cervantes Atia - Ana Blanco Ariza
- 63**..... **Capítulo 3**
Modelización del sistema tarifario en el servicio público regular de transporte fluvial por el río Magdalena.
Ana María Cazallo Antúnez - Jorge Isaac Lechuga Cardozo
Angélica María Jiménez Chávez - Indira Meñaca Guerrero
- 83**..... **Capítulo 4**
Proveedores de experiencia como factores clave para organizaciones de software en entornos complejos
Ernesto García Cali - Franchelys Girón Colina
Adriana Rodríguez Rojas
- 115**..... **Capítulo 5**
Stakeholders y *Marketing* Social: una propuesta de coparticipación solidaria
Jorge Isaac Lechuga Cardozo - Ana María Cazallo Antúnez
Luis Fernando Landazury Villalba
- 139**..... **Capítulo 6**
Marketing social en los programas de resocialización de los centros penitenciarios
Nair Cantillo Campo - Carlos Pedraza Reyes - Fredys Padilla González

- 169**..... **Capítulo 7**
Marketing holístico: Disertación del contexto binacional
entre Colombia y Venezuela
Migdalia Caridad Faria - María Isabel Castellano Caridad - Pedro Hernández Malpica
- 197**..... **Capítulo 8**
Plan de *Marketing* Educativo
en universidades privadas
Daniel Sanz Del Vecho - Jesús García Guiliany
Ronald Prieto Pulido - Héctor Medina Carrascal
- 227**..... **Capítulo 9**
Estrategias gerenciales de mercadeo interno en empresas
de servicios públicos en Riohacha, Colombia
Alexander Ruz Gómez - Ronald Prieto Pulido
Magda Monsalve Peláez - Alexis Palacios Arrieta
- 269**..... **Capítulo 10**
Estrategias para direccionar a los productores del clúster
de mango en municipios del Atlántico
Héctor José Medina Carrascal - Indira Meñaca Guerrero
Ana María Cazallo Antúnez
- 297**..... **Capítulo 11**
Estrategias clientelares de calidad de servicio y factores
clave de éxitos. Sector financiero-bancario
Judith J. Hernández García de Velasco - Alicia González Villasmil
Ana Chumaceiro Hernández
- 327**..... **Capítulo 12**
Elementos y principios de la calidad de servicio en Instituciones
de Educación Superior
Jesús García Guiliany - Sonia Ethel Durán
Margel Alejandra Parra Fernández - Ernesto García Cali
- 355**..... Reseña de los editores

Como citar este libro:

Prieto-Pulido, R. & De la Hoz-Reyes, R. (2017). *Marketing y Competitividad en las Organizaciones. Enfoques y Perspectivas*. Barranquilla-Colombia: Ediciones Universidad Simón Bolívar.

Prólogo

Desde tiempos remotos, se ha enfatizado en la importancia del *marketing* para generar niveles de competitividad en el ámbito organizacional. Estudiosos del tema han abordado desde diferentes puntos de vista los resultados que se obtienen en una empresa al utilizar el *marketing* dentro de sus estrategias, alcanzando así mayores beneficios en su productividad, rentabilidad y competitividad en un entorno socioeconómico globalizado. Ante esta realidad, es de suma relevancia que la academia, dentro de su rol social, apueste por contribuir desde su proceso investigativo, divulgando en el contexto científico, los resultados de exhaustivos estudios realizados por especialistas en diferentes disciplinas, quienes con su experticia y saberes han logrado plasmar en esta obra el resultado de investigaciones formales, dirigidas a indagar, con el debido rigor, bajo distintos enfoques, aspectos temáticos tanto del *marketing* como de la competitividad en el ámbito organizacional.

En este orden de ideas, se conciben las siguientes investigaciones, plasmadas en 12 capítulos, el primero de ellos versa sobre el *marketing* estratégico como una perspectiva desde la universidad pública en la frontera colombo-venezolana; seguidamente, El consumo sostenible de los servicios públicos en grupos familiares del estrato 1 en Barranquilla, Colombia; el capítulo 3, trata sobre la Modelización del sistema tarifario en el servicio público regular de transporte fluvial por el río Magdalena. También está el capítulo de los Proveedores de experiencia como factores clave para organizaciones de *software* en entornos complejos.

Asimismo, se presentan los capítulos *Stakeholders* y *marketing* social:

una propuesta de coparticipación solidaria; *Marketing* social en los programas de resocialización de los centros penitenciarios; *Marketing* holístico: disertación del contexto binacional entre Colombia y Venezuela; el Plan de *Marketing* educativo en universidades privadas. Continuando con, Estrategias gerenciales de mercadeo interno en empresas de servicios públicos en Riohacha, Colombia; las Estrategias para direccionar a los productores del clúster de mango en municipios del Atlántico, Colombia. Del mismo modo se presenta el capítulo de Estrategias clientelares de calidad de servicio y factores clave de éxitos. Sector financiero-bancario; finalizando con los Elementos y principios de la calidad de servicio en instituciones de educación superior.

Con base en lo descrito, se les invita a disfrutar la lectura de cada uno de los tópicos abordados en el texto, con la certeza de su contribución al acervo científico-documental relacionado con el *marketing* y la competitividad en las organizaciones.

Dr. Jesús García Guiliany