

## DISEÑO DE ESTRATEGIAS DE PENETRACIÓN DE MERCADO PARA POSICIONAR LA ZONA NORTE DE SANTANDER – TÁCHIRA

Xiomara Ramirez Paris y Álvaro Sepúlveda

### Resumen

La zona comprendida por el Departamento Norte de Santander y el Estado Táchira, cuenta con innumerables atractivos (variedad de pisos térmicos, diversidad cultural e iconos turísticos sin explotar) propios para el desarrollo turístico, realidad que se ha descubierto a través de las diferentes mesas de trabajo por subregiones, donde cada una de ellas ha manifestado la necesidad de incrementar acciones para hacer de este sector un emporio de desarrollo económico, social y cultural. La infraestructura hotelera, gastronómica, artesanías, agencias de viajes y operadoras de turismo, aeropuertos, universidades, cámaras de comercio, secretarías y corporaciones de turismo, institutos de educación formal e informal, la existencia de sitios de Interés cultural reconocidos a nivel nacional que posee la zona en las principales ciudades de cada una de las subregiones, permite el empoderamiento y desarrollo de todas y cada una de las actividades que se deben desarrollar para el cumplimiento de esta apuesta productiva.

**Palabras claves:** Estrategias, mercados, integración, turismo, desarrollo.

### MARKET PENETRATION ESTRATEGIES DESIGN TO POSITION THE ZONE OF NORTH OF SANTANDER – TÁCHIRA.

#### Abstract

The zone comprehended by the north of Santander's zone and the Táchira State, owns numberless of attractiveness (a variety of thermal floors, cultural diversity and touristic icons to take full advantage of) for touristic development, a reality that has been discovered through different work tables by sub-regions, where each one of these has shown the necessity of increasing actions to make of this sector an emporium of economic, social, and cultural development. The hotelier, gastronomic, handicraft, flight agencies and touristic operator infrastructure, airports, universities, trading chambers, secretariats and touristic corporations, formal and informal education institutes, the existence of places of cultural interest recognized at national level which possess the zone in the principal cities of each one of the sub-regions, it allows the empowerment and development of all and each of the activities that has to be develop for the achievement of this productive proposal.

**Keywords:** Strategies, markets, integration, tourism, development

### 1. Introducción

La estructura económica del Norte de Santander, con excepción de Cúcuta, es relativamente simple. En parte es de auto subsistencia y en parte produce artículos para la exportación fuera del departamento, tales como café, caña, plátano, arroz, tabaco y cebolla en lo que se refiere al sector agrícola y caliza, arcilla, mármol, fosfatos, carbón mineral y petróleo en lo que respecta a la minería.

El Norte de Santander, ha sido un cruce de caminos y un punto obligado de episodios y leyendas, en lo institucional, político, jurídico, social y económico. Con un agregado, que le da contenido y lo enmarca dentro de titularidades singulares, como es su

referencia internacional, por constituir Cúcuta, uno de los ejes y soportes del intercambio binacional con Venezuela, amén de todo lo que representó en los albores el proceso independentista de España, Villa del Rosario, Pamplona y Ocaña. Del lado venezolano, la economía es más compleja y mejor orientada hacia la utilización de los recursos naturales. Hay un evidente esfuerzo por diversificar los cultivos, en los cuales domina el café y la caña; en fomentar la ganadería de leche, quesos, mantequilla y ceba.

El estado Táchira, por su especial ubicación geográfica y su situación al extremo suroeste de la carretera panamericana que lo comunica por oportunidades de desarrollo.

El Departamento Norte de Santander, mientras tanto, ha permanecido, en su mayoría, aislado del resto de

Colombia debido a su geografía abrupta. Geográficamente pertenece a la cuenca del lago de Maracaibo mientras que políticamente estaba vinculado al gran Santander.

Este ámbito territorial fronterizo, desde las primeras décadas del siglo XIX, ha sido escenario de una integración económica y sociocultural que no conoce precedentes en Suramérica. Dentro de esta zona, ha sido Cúcuta en Colombia y San Antonio – Ureña de Venezuela, las localidades que han concertado los efectos más intensos de este racionamiento ancestral, hasta constituir una conurbación urbano - Fronteriza, de carácter binacional (Ramírezparís, 2005).

La frontera colombo venezolana ha venido en los últimos años adquiriendo una visibilidad de informalidad, ilegalidad y violencia, debido, en buena medida, a la ausencia de políticas claras y de una relación de hermandad entre los gobiernos centrales lo que provoca el marginamiento de los municipios que conforman la zona e impiden su desarrollo.

Tal mirada centrada en el límite que separa y no en la zona que articula ha impedido reconocer los diferentes ámbitos de cada frontera que encierran enormes oportunidades para lograr el desarrollo y mejorar la calidad de vida de quienes en ella habitan.

El rol estratégico que deben cumplir las administraciones debe estar orientado, hacia la formulación de políticas que favorezcan la consolidación de la zona como la zona de integración regional y a la construcción de un tejido empresarial vigoroso en el que participen tanto las microempresas familiares y pymes, como las grandes empresas consolidadas.

Norte de Santander por su geografía e historia cuenta con diversas entidades culturales que requieren su estudio, valoración y promoción. Se dispone de un rico y diverso patrimonio cultural e histórico que requiere conservación y fomento. Para tal efecto se hace necesario lograr una clara identificación de las vocaciones, las fortalezas y las potencialidades productivas de la

región, y así mismo la capacidad competitiva de cada una de ellas para insertarse en las diferentes escalas del mercado, desde los regionales y nacionales hasta los internacionales. Son esas vocaciones, fortalezas y potencialidades, las que permiten favorecer el que las distintas formas y niveles de la actividad productiva se puedan encadenar, de tal manera que se avance hacia una mayor productividad y competitividad de la región en su conjunto, como clave para albergar empresas sostenibles. Lograr que comprendan los productos y servicios ofrecidos por la comunidad asentada en la región significa ser atractivos en la oferta, configurar productos o servicios que puedan interesar a los clientes, que puedan satisfacer alguna necesidad que éste tenga, hacerla visible y satisfacerla.

Es preciso identificar, describir y posicionar los segmentos donde se pueden ser diferentes, competitivos, atractivos y donde se produzca con mayor probabilidad la compra para configurar la oferta de productos y servicios. Posicionar la región es tener una identidad, poder transmitir un modelo hacia los otros, una serie de atributos mediante los cuales se pueda lograr una percepción diferenciada dentro de la mente de los compradores.

## 2. Objetivos de la Investigación

### 2.1 Objetivo General

Diseñar estrategias de penetración en el mercado para lograr el posicionamiento de la zona Norte de Santander (República de Colombia) – Estado Táchira (República Bolivariana de Venezuela).

### 2.2 Objetivos Específicos

Identificar las fortalezas y potencialidades de cada uno de los municipios del Departamento Norte de Santander y del Estado Táchira. Analizar las ventajas competitivas reales con respecto a los demás estados o departamentos del país. Establecer el segmento del mercado que se identifica con cada uno de los municipios de acuerdo con los perfiles psicográficos que son:

hábitos de vida, motivaciones, preferencias, orientaciones, aspiraciones.

Fortalecer la instalación y el posicionamiento de la región en la mente de los habitantes de Colombia y Venezuela por medio de campañas publicitarias.

## 3. Marco Geográfico.

Se relacionan a continuación los municipios que componen el Estado Táchira (mapa 1) y el Departamento Norte De Santander (mapa 2) con algunas de sus características principales (tablas I y II).

*“El Estado Táchira posee distintos atractivos turísticos entre los cuales resaltan los paseos de las rutas de la montaña y el páramo (El Zumbador, Los Rosales, La Negra, el Tamá), las zonas ganaderas de la vía al llano y el Sur del Lago (de Maracaibo), la ruta Panamericana, los poblados tradicionales y costumbristas (Peribeca, San Pedro del Río, El Cobre, Pregonero), la arquitectura de San Cristóbal, la Grita, los numerosos restaurantes de comida típica andina, los eventos deportivos realizados en la ciudad de San Cristóbal (principalmente los encuentros del Deportivo Táchira, de la Liga de Primera División de Venezuela), las fiestas patronales, principalmente la Feria Internacional de San Sebastián, entre muchos otros”*

## 4. Metodología

La investigación es de naturaleza cualitativa. La metodología cualitativa tiene carácter exploratorio, descriptivo y explicativo en correspondencia con el objetivo general y los objetivos específicos. En el método de investigación se tienen en cuenta la observación, la inducción, el análisis y la síntesis. Entre las técnicas y procedimientos para la recolección de la información se emplean entrevistas no estructuradas, encuestas, consulta a expertos y observación.

### 4.1 Plan de recolección de la información

La información se recolecta de

Mapa N.1 Estado Táchira.  
Fuente: www.es.wikipedia.com



la siguiente manera:

- Se organizan equipos de trabajo compuestos por estudiantes de la Universidad de Santander, UDES sede Cúcuta.
- Cada uno de los equipos se responsabiliza de tres municipios del Departamento Norte de Santander y tres del Estado Táchira.
- La información recolectada proporciona la caracterización de cada uno de los municipios permitiendo identificar sus fortalezas y potencialidades.

#### 4.2 Plan de trabajo.

- Se valida la información en lo que concierne a los municipios y sus características.

- Se establece el segmento de mercado que se identifica con cada uno de los municipios.
- Se diseñan rutas turísticas tomando como ruta piloto la que corresponde a Bolívar, Pedro María Ureña, Villa del Rosario, Cúcuta, Los patios, Chinácota, Ragonvalia, Bochalema, Pamplonita, Pamplona, Mutiscua.
- Se diseña y se pone en marcha la campaña publicitaria.

#### 4.3 Descripción de la ruta.

- BOLIVAR. Su capital es San Antonio del Táchira, ubicado en el Estado Táchira, Venezuela. Es paso obligado atravesado entre la ciudad colombiana de Cúcuta y San Cristóbal, la capital del estado. Esta

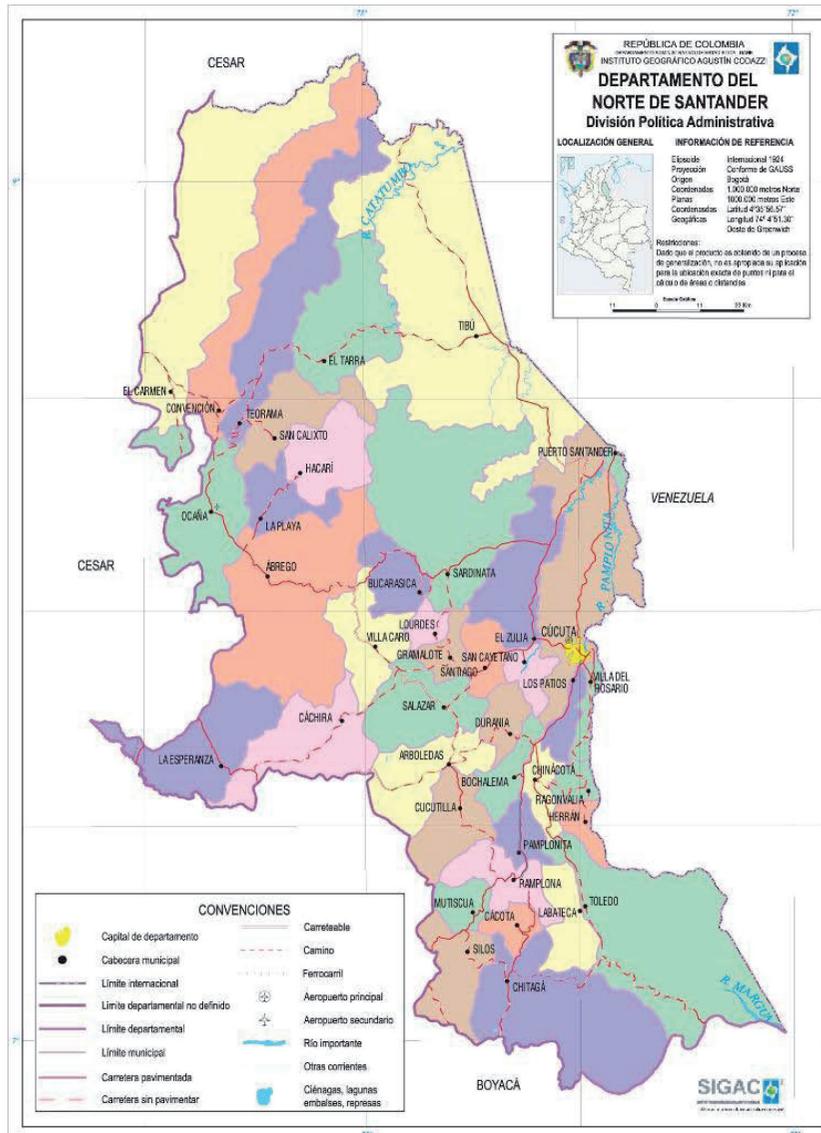
ciudad, de pequeño tamaño, tiene un gran movimiento económico por encontrarse en la frontera y ser uno de los pasos más movidos hacia Colombia desde Venezuela, que se hace principalmente utilizando el Puente Internacional Simón Bolívar que conecta San Antonio del Táchira con Villa del Rosario en el Norte de Santander.

- PEDRO MARÍA UREÑA. Su capital es la población de Ureña. Es un municipio industrial que se destaca en la industria alimenticia (lácteos, confiterías, conservas, café, panaderías típicas), automotriz (autobuses), artesanía (hamacas, textiles, alfarería, talabartería, ebanistería), industrias mineras (de

MUNICIPIO	CAPITAL	CARACTERISTICAS
ANDRÉS BELLO	CORDERO	Paisajes, tranquilidad, sembradíos de flores
ANTONIO RÓMULO ACOSTA	LAS MESAS	Café, caña de azúcar, ganadería, aguas termales
AYACUCHO	SAN JUAN DE COLÓN	Agricultura, arquitectura, artesanías.
BOLÍVAR	SAN ANTONIO	Comercio
CÁRDENAS	TARIBA	Arquitectura
CÓRDOBA	SANTA ANA DEL TÁCHIRA	Agricultura, Pesca, colonial Tamá
FERNÁNDEZ FEO	SAN RAFAEL DEL PIÑAL	Ganadería de leche y ceba, actividad forestal y pesca, comercial. Balnearios
FRANCISCO DE MIRANDA	SAN JOSÉ DE BOLÍVAR	Agricultura, ganadería, truchicultura, paisajes
GARCÍA DE HEVIA	LA FRÍA	Industrias metalúrgicas, producción de leche.
GUASIMOS	PALMIRA	Religiosa, Turismo de aventura
INDEPENDENCIA	CAPACHO NUEVO	Histórica, Artesanías en barro, cestería. Industria. Agricultura. Peribeca
JÁUREGUI	LA GRITA	Histórica, cultural, artística y arquitectónica.
JOSÉ MARÍA VARGAS	EL COBRE	Caña, Sembradíos de flores y hortalizas, tranquilidad.
JUNÍN	RUBIO	Café, petróleo, arquitectura, historia, industria
LIBERTAD	CAPACHO VIEJO	Piñas más dulces del país, Zoológico, Recursos hídricos
LIBERTADOR	ABEJALES	Comercio, industria maderera, cacería, pesca
LOBATERA	LOBATERA	Carbón, fosforita, caña de azúcar, panela. Petroglifos patrimonio cultural.
MICHELENA	MICHELENA	Agricultura, avicultura, paisajística, descanso
PANAMERICANO	COLONCITO	Leche, quesos, madera y artesanías
PEDRO MARIA UREÑA	UREÑA	Pesca, agricultura, industrial y comercial, aguas termales.
SAMUEL DARÍO MALDONADO	LA TENDIDA	Ganadería, cultivos, Paisajes y aguas termales.
SAN CRISTÓBAL	SAN CRISTÓBAL	Histórica, cultural religiosa y comercial
SEBORUCO	SEBORUCO	Religiosa, cultural, arquitectónica. Ruta turística de la montaña y el sol
SUCRE	QUENIQUEA	Recursos hídricos, fábrica de quesos, mantequilla, cultivo de papa y trigo.
URIBANTE	PREGONERO	Paisajes de montaña, arquitectura típica andina
RAFAEL URDANETA	DELICIAS	Reserva forestal gran productora de agua, arquitectura andina, sembradíos de flores. El Tamá
SIMÓN BOLÍVAR	SAN ANTONIO DEL TÁCHIRA	Histórica, comercial y cultural.
TORBES	SAN JOSECITO	Turismo religioso

Tabla 1. Características de los municipios del Estado Táchira.

Tabla 1. Características de los municipios del Estado Táchira.  
Fuente: www.nortedesantander.gov.co



extracción de carbón, asfalto, yeso), manufacturas (textiles, fábricas de calzado, ropa, cuero). Cuenta con dos (2) Parroquias: 1) Parroquia San Juan Bautista de Ureña, y 2) Parroquia Nueva Arcadia (Aguas Calientes).

•VILLA DEL ROSARIO. es una ciudad colombiana ubicado en el departamento Norte de Santander, sobre la frontera con Venezuela. Hace parte de la zona urbana del

Área Metropolitana de Cúcuta. El Rosario es la cuna de Colombia, dentro de su templo se instruyó el evangelio, fue allí mismo donde nació la nueva patria de la Gran Colombia y fue también sede del Congreso de 1821. Se destaca la talla en madera mimbre, bambú y ratán. Se destaca por ser un Municipio donde hay platos típicos para todos los gustos, entre los cuales tenemos los cachama, el sancocho, las arepas

de maíz pelao, los chorizos, los bollos, los dulces de leche, mango, lechosa y toronja

•CÚCUTA. Cúcuta es una ciudad comercial e industrial. Su localización en la zona limítrofe entre Colombia y Venezuela ha permitido que existan fuertes vínculos con la ciudad venezolana de San Cristóbal. Su Zona Franca es la más activa de toda la república y de toda América Latina, debido

MUNICIPIO	CARACTERÍSTICAS
ABREGO	Agricultura, religiosa, eco turística
ARBOLEDAS	Variedad paisajística, Caña, Plátano
BOCHALEMA	Café, caña panelera
BUCARASICA	Caña, feldespatos, tomate
CÁCHIRA	Paisajes, hoteles, restaurantes, cuevas, lagunas, hábitat del cóndor, señal satelital.
CÁCOTA	Agrícola. Abastecedora del recurso hídrico a departamentos fronterizos.
CONVENCIÓN	Café, caña panelera
CHINÁCOTA	Histórica, paisajística, café y caña panelera. Páramo de Mejue
CHITAGÁ	Papa, Trucha.
CÚCUTA	Comercio, monumentos, arcilla, confecciones, árboles
CUCUTILLA	Agricultura, lagunas (Sisavita)
DURANIA	Café, caña panelera, recreación.
EL CARMEN	
EL TARRA	Caliza, arcillas, carbón mineral. Plátano, Cachama, Cascadas
EL ZULIA	Caña de azúcar, arroz, balnearios
GRAMALOTE	Café, caña panelera, paisajes exóticos, historia
HACARÍ	Cuevas, cascadas, agricultura y ganadería
HERRÁN	Agrícola, calizas, fosfatos
LABATECA	Paisajes, café
LA ESPERANZA	Palma de aceite, pastos, primer municipio ganadero, yacimientos petrolíferos
LA PLAYA	Estoraques, cuevas de mesarrica, cerro de los cristales. Cebolla
LOS PATIOS	Caña, arroz, tabaco
LOURDES	Agricultura
MUTISCUA	Trucha, mármol
OCAÑA	Historia, monumento nacional, agricultura, ganadería y comercio. Cebolla
PAMPLONA	Historia, cultura, dulces, tejidos, educación
PAMPLONITA	Histórica, agrícola y comercial
PUERTO SANTANDER	Lagunas naturales, animales típicos, comercio
RAGONVALIA	Comercio, agricultura, madera
SALAZAR DE LAS PALMAS	Turístico, religioso, café, tabaco
SAN CALIXTO	Agropecuaria, cuevas y monumentos
SAN CAYETANO	Balnearios
SANTIAGO	Ríos, quebradas, pozos y cuevas
SARDINATA	Ecológica, ambiental y paisajista
SILOS	Histórico, Comercial, páramos, Centro de investigaciones de Pachacual
TEORAMA	Agrícola, recreacional, paisajística
TOLEDO	Café de exportación, Parque Tamá, leche, carne y cueros
TIBU	Petróleo, agricultura
VILLA CARO	Ecología y peregrinación
VILLA DEL ROSARIO	Historia, cultura y esparcimiento

Tabla 2. Características de los municipios del Departamento Norte de Santander.

a que Venezuela es el segundo socio comercial de Colombia. Las industrias más desarrolladas son: las lácteas, la de construcción y la de textiles, calzado y marroquinería. Es un productor de cemento de primer orden y la industria de la arcilla y el gres tiene la mejor reputación en el ámbito nacional por su altísima calidad. La minería también ocupa un importante reglón en la economía cucuteña. Con el crecimiento acelerado (debido al resurgimiento de 2007) la ciudad se ha posicionado como una de las principales ciudades del país en ámbitos varios, como educación, vivienda y especialmente desarrollo económico.

•**LOS PATIOS.** Lleva este nombre porque antiguamente ese sector era una extensión de tierra plana cubierta de tunas y cujies. Sobresale la avicultura (huevos y pollos de engorde). En el campo de las Artesanías, la explotación de la arcilla y piedra caliza. En la Vereda Los Vados (km 15 Cúcuta-Bucaramanga) existe -desde 1999- el Museo Arqueológico y Paleontológico de Los Vados, allí se encuentran evidencias de animales marinos que existieron hace más de 65 millones de años, mamíferos gigantes (fragmentos de huesos) como el megaterio y el mastodonte de hace más de 10.000 años. Lo más importante que se ha encontrado son las herramientas que utilizó el hombre que habitó esta zona en diferentes etapas de su evolución, como son: gran cantidad de cuchillos, raederas, raspadores, punzones, puntas de flecha, piedras de trabajo como: martillos, manos de moler, yunques, morteros, alisadores y metates.

•**CHINÁCOTA.** Su base económica del sector agropecuario, se ha distribuido en pecuario, agrícola y minero. En los últimos años el turismo ha sido una actividad de mucha importancia por sus bellos paisajes y sitios de interés histórico cultural; posee una buena infraestructura hotelera, cómodas cabañas, hermosas fincas cafeteras y paneleras constituyéndolo en su principal atractivo.

Cuenta además con restaurantes que ofrecen al visitante exquisita y variada gastronomía.

•**RAGONVALIA.** Tierra de esperanza, paz y progreso. La esperanza te acerca aquello que sueñas, aquello que anhelas, se remonta al tiempo y al infinito, va más allá de lo actual. La esperanza nos hace vivir con el gozo del presente y en la ilusión del futuro, mientras tengamos esperanza tenemos dirección, pues ella es el mapa que sirve para orientarnos. La paz, hace parte del desarrollo integral del hombre y de la sociedad, es el espacio de tranquilidad y libertad donde construiremos todos unidos equilibrios económicos para mejorar la calidad de vida. El progreso, es el horizonte del esfuerzo hecho entre todos para lograr el municipio que soñamos. El progreso depende de nosotros, de lo que programemos, de lo que realicemos con resultados positivos

•**BOCHALEMA.** Fue paso obligado por el libertador Simón Bolívar en sus travesías camino a su patria natal; el 24 y 25 de diciembre de 1820 habitó la población según consta en documentos históricos. Uno de los atractivos naturales es el centenario samán. La tradición oral señala que a mediados de 1888, el general Severo Olarte, jefe divisionario de la antigua guardia colombiana, que adoraba la memoria de los libertadores hizo llevar semillas del Samán de Tárriba (localidad situada cerca de San Cristóbal, capital del estado Táchira-Venezuela), para sembrarlas en la finca de San Lorenzo, en cercanías de Bochalema.

•**PAMPLONITA.** Es tranquilo y acogedor y el clima es un poco más cálido que en Pamplona. Tiene una iglesia y un parque central típicos coloniales. Un par de cuadras alrededor conforman la totalidad del lugar. Cuenta con diversos sitios de interés como lo son el santuario del Señor Caído, el pozo del pato, el templo parroquial y el polideportivo la sabana.

•**PAMPLONA.** Es de destacar que ésta es una ciudad estudiantil, lo cual quizás enfocado a la industria hotelera y turismo, es probablemente

la principal actividad económica actual del municipio, donde miles de estudiantes son albergados y alimentados, así también son los principales consumidores en los centros nocturnos y los innumerables cibercafés que desde hace un par de años han proliferado por la gran demanda que poseen. La Semana Santa o Semana Mayor es una de las más reconocidas tanto a nivel nacional como internacional, congrega peregrinos de todas las regiones de Colombia y Venezuela. El turismo cultural es muy importante.

•**MUTISCUA.** Gracias a la abundancia en afluentes hídricos y a un preciado clima permite gozar de diversas clases de vegetación como el frailejón, cebollín, papa, coliflor y brócoli entre otros. Se cuenta con gran variedad de pinos, eucalipto y flora. La trucha es la principal especie que se cría y se ha convertido en una alternativa importante para la zona. Se explota la cal agrícola y el mármol en menor escala.

#### 4.4 Mercado Total.

Es importante dar a conocer a las personas de la zona fronteriza los beneficios, las culturas, gastronomía, artesanías y las actividades que pueden encontrar en los diferentes municipios de Norte de Santander y del Estado Táchira ya que muchas no conocen el sitio en que viven. Se llegará a las agencias de turismo y a las empresas ubicadas en ambos lados de la frontera.

#### 4.5 Mercado específico.

El nicho inicial específico lo componen los habitantes de San Cristóbal, Rubio, San Antonio, Ureña, Maracaibo y Valencia en la República Bolivariana de Venezuela y los municipios del Departamento Norte de Santander en la República de Colombia.

#### 4.6 Estrategia de comunicación

Consiste en comunicar, dar a conocer y recordar la existencia de los municipios de la ruta seleccionada que tienen muchos atractivos para llamar un legado

histórico para el turismo nacional e internacional.

Algunas estrategias son:

- Anuncios en diarios, revistas e internet.
- Boletines tradicionales y electrónicos.
- Anuncios publicitarios en vehículos de la empresa y de transporte público.
- Afiches, carteles, volantes, paneles, folletos o calendarios publicitarios.
- Cuñas radiales.
- Programas en televisión.

### 5. Resultados esperados.

Definición de la metodología de trabajo conjunto entre los sectores turísticos para aplicar las estrategias propuestas.

Plan de acción intermunicipal para cada ruta propuesta, de acuerdo con las fortalezas detectadas en los municipios que la integran.

Desarrollo y fortalecimiento económico de los municipios que integran la región objeto de estudio.

Consolidación de nuevos mercados de acuerdo con los segmentos identificados en los diferentes municipios.

### Referencias Bibliográficas

RAMIREZPARIS Colmenares, Xiomara y otros. Investigación en administración en América Latina; Evolución y resultados. Capítulo 6. Análisis del mercado laboral fronterizo colombo venezolano; zona Cúcuta Villa del Rosario Los Patios (República de Colombia), San Antonio, Ureña (República Bolivariana de Venezuela). Universidad Nacional de Colombia, sede Manizales. 2005

### Notas Bibliográficas

Plan de desarrollo del Departamento Norte de Santander 2008 - 2011: Un Norte para todos. Un Norte con valores ciudadanos y alto sentido de pertenencia, programa 1.6.

Plan de desarrollo del municipio de Cúcuta: Cúcuta humana, solidaria y competitiva.

[www.es.wikipedia.com](http://www.es.wikipedia.com)

Ibid

### Xiomara RamirezParis

Ingeniero Civil Universidad Francisco de Paula Santander  
 UFPS. Especialista en Evaluación Educativa Universidad  
 Santo Tomás USTA. Especialista en Gerencia de  
 Mercadeo Universidad de Santander UDES  
 Docente de tiempo completo Universidad de Santander  
 Udes, sede Cúcuta. Directora Grupo de investigación  
 Ciempiés adscrito a la facultad de Administración e  
 Ingeniería de la UDES, sede Cúcuta. Email: xioraco@  
 gmail.com

### Álvaro Sepúlveda

Profesional en Mercadeo y publicidad Universidad de  
 Santander, UDES  
 Especialista en gerencia en salud Escuela superior  
 administración pública ESAP. Jefe de Almacén Hospital  
 Erasmo Meoz. Docente tiempo completo Universidad de  
 Santander UDES. Sede Cúcuta. Docente investigador  
 grupo de investigación Ciempiés.  
 Email: aljeseya@gmail.com

Fecha de Recepción: octubre 2009  
 Fecha de Aprobación: diciembre 2009