

CARTILLA DE

**FORTALECIMIENTO
EMPRESARIAL
EN ORGANIZACIONES DE
RECICLADORES DE OFICIO EN LA
CIUDAD DE SANTIAGO DE CALI**

LÍNEA TEMÁTICA O EJE CONCEPTUAL:
ESCENARIOS DE ACCIÓN SOLIDARIA E INCLUSIÓN SOCIAL

LINA MARÍA MEDINA HURTADO
JOSÉ LUIS MORENO GUTIÉRREZ
KATHERINE GISSELLE SERNA MUÑOZ
TATIANA VELASCO RODRÍGUEZ

VIGILADA
MINISTERIO DE EDUCACIÓN



EDITORIAL

Cartilla de Fortalecimiento empresarial en organizaciones de recicladores de oficio en la ciudad de Santiago de Cali. / Lina María Medina Hurtado, José Luis Moreno Gutiérrez, Katherine Gisselle Serna Muñoz y Tatiana Velasco Rodríguez. -- Santiago de Cali: Universidad Santiago de Cali, 2024.

28 páginas; 24 cm.

Incluye referencias bibliográficas.

ISBN: 978-628-7770-04-1

ISBN digital: 978-628-7770-03-4

1. Recicladores de oficio 2. Formalidad Empresarial I. Lina María Medina Hurtado. II. José Luis Moreno Gutiérrez. III Universidad Santiago de Cali. Facultad Ciencias Económicas y Empresariales.

SCDD 658.1 ed. 23

CO-CaUSC

JRGB/2024



Cartilla de Fortalecimiento empresarial en organizaciones de recicladores de oficio en la ciudad de Santiago de Cali.

© Universidad Santiago de Cali.

© **Autores:** Lina María Medina Hurtado, José Luis Moreno Gutiérrez, Katherine Gisselle Serna Muñoz y Tatiana Velasco Rodríguez.

Edición 50 ejemplares.

Cali, Colombia - 2024.

Comité Editorial Universidad Santiago de Cali
Editorial Committee Universidad Santiago de Cali

Claudia Liliana Zúñiga Cañón

Alexander Luna Nieto

Jonathan Steven Pelegrín Ramírez

Doris Lilia Andrade Agudelo

Odín Ávila Rojas

Iván Darío Ruiz Hidalgo

Héctor Manuel Cuevas Arenas

Florencio Arias Coronel

Jhonny Carpediem Gómez

Proceso de arbitraje doble ciego:
"Double blind" peer-review.

Recepción/Submission:

Febrero (February) de 2024.

Revisión de contenidos Comité Editorial /
Content review Editorial Committee:

Febrero (February) de 2024.

Correcciones de autor / Improved version submission:

Abril (April) de 2024.

Aprobación/Acceptance:

Mayo (May) de 2024.

Cómo citar / How to cite

Medina Hurtado, L. M.; Moreno Gutiérrez, J. L.; Serna Muñoz, K. G. & Velasco Rodríguez, T. (2024). *Fortalecimiento empresarial en organizaciones de recicladores de oficio en la ciudad de Santiago de Cali*. Cali, Colombia: Editorial Universidad Santiago de Cali. Doi: <https://doi.org/10.35985/9786287770034>



La editorial de la Universidad Santiago de Cali se adhiere a la filosofía de acceso abierto. Este libro está licenciado bajo los términos de la Atribución 4.0 de Creative Commons (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>), que permite el uso, el intercambio, adaptación, distribución y reproducción en cualquier medio o formato, siempre y cuando se dé crédito al autor o autores originales y a la fuente <https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>

Presentación

Este proyecto es una iniciativa que busca generar conocimiento mediante la construcción colectiva, a partir de la transferencia e intercambio de saberes en áreas clave como inclusión digital, servicio al cliente, manejo de programas ofimáticos, habilidades blandas y los procesos de gestión empresarial. Participan activamente en este proyecto tres organizaciones de recicladores de la Ciudad de Santiago de Cali: La Asociación de Recicladores de Navarro - ARENA; la Asociación Ruta Selectiva Ambiental de Reciclaje - ASORDAM, y la Corporación Renacer Nuevo Horizonte; bajo la dirección de la investigadora principal, Lina María Medina Hurtado, quien se desempeña como coordinadora de Extensión y profesora de tiempo completo en la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad Santiago de Cali. Además, es miembro del grupo de Investigación en Sostenibilidad Empresarial, Social y Ambiental (GISESA). En calidad de coinvestigador, el equipo cuenta con José Luis Moreno Gutiérrez, Director de la Maestría en Gestión Pública de la misma institución y perteneciente al Grupo de Investigaciones Contables, Financieros y Económicos (GICONFEC). El equipo se fortalece con la participación de Katherine Gisselle Serna Muñoz, quien, tras graduarse del programa de Economía, asume el cargo de Joven Investigador y es miembro del grupo de investigación GISESA. De igual manera, Tatiana Velasco Rodríguez, egresada de Administración de la Universidad Santiago de Cali.

Con el objetivo de fomentar el desarrollo social a través de nuevos conocimientos, la metodología de este proyecto se fundamenta en la formulación de un plan estratégico que incluye el análisis FODA, la evaluación de factores externos y la elaboración de un Balanced Scorecard. Estas herramientas buscan fortalecer las competencias de los miembros de las organizaciones en áreas como el uso de programas ofimáticos, atención al cliente y procesos administrativos, promoviendo el liderazgo y un análisis detallado de las competencias adquiridas. Esto permite a los participantes desarrollar sus capacidades comunicativas y empresariales, facilitando la gestión de nuevos conocimientos y alianzas estratégicas para abordar debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas identificadas.

Asimismo, el proyecto tiene un impacto positivo en el desarrollo de habilidades blandas y conocimientos especializados, generando una mayor conciencia sobre aspectos sociales, ambientales, económicos y organizacionales. Esto contribuye al fortalecimiento de la gestión empresarial de cada organización y mejora su posicionamiento en el mercado.



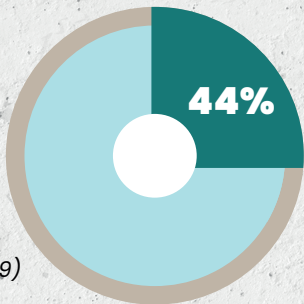
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En Colombia, una de las grandes problemáticas es la gestión inadecuada de residuos sólidos. Las pautas de consumo y las prácticas desenfrenadas han provocado emergencias sanitarias en el país, situación que tiende a empeorar en los próximos años.

INCORPORACIÓN DE RESIDUOS A LOS PROCESOS INDUSTRIALES



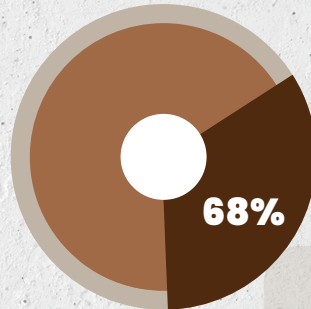
REINO UNIDO



(BBC NEWS WORLD, 2019)



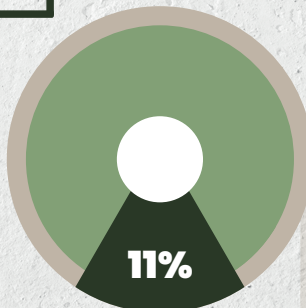
ALEMANIA



(BBC NEWS WORLD, 2019)



COLOMBIA



(DANE, 2020)

ORIGEN EN COLOMBIA



Para las grandes ciudades de Colombia, el oficio del reciclador tiene su origen en los procesos migratorios del campo a la ciudad, cuando muchas familias campesinas fueron desplazadas hacia los centros urbanos debido a la pobreza y la violencia.

EN AMÉRICA LATINA Y EL CARIBE, LOS RECICLADORES INFORMALES:

Desarrollan sus actividades en pésimas condiciones sanitarias

No tienen vinculación con el sistema de seguridad social

Tienen largas jornadas de trabajo

Medios de trabajo no adecuados

Se cuenta con muchos intermediarios que les fijan el precio de los materiales recolectados

Presentan alta inestabilidad laboral y son pocos los que hacen parte del Sistema Formal de Gestión de Residuos Sólidos Municipales (RSM).

Según Terraza y Sturzeneger (2010) en su investigación para el BID sobre las Dinámicas de Organización de los recicladores informales.



La labor del reciclador de oficio cobra mucha relevancia en la sociedad y es una pieza fundamental para la transformación de los residuos sólidos aprovechables.

El propósito de la investigación es realizar el **fortalecimiento empresarial de tres organizaciones de recicladores de oficio** en condición de pobreza y vulnerabilidad del distrito de Santiago de Cali. Con la intención de apoyar a la formalización de las organizaciones como prestadoras de servicios públicos en la ciudad y **reducir los índices de contaminación ambiental que generan las basuras.**



*Asociación de Recicladores
de Navarro*
ARENA



*Asociación Ruta Selectiva
Ambiental de Recicladores*
ASORDAM



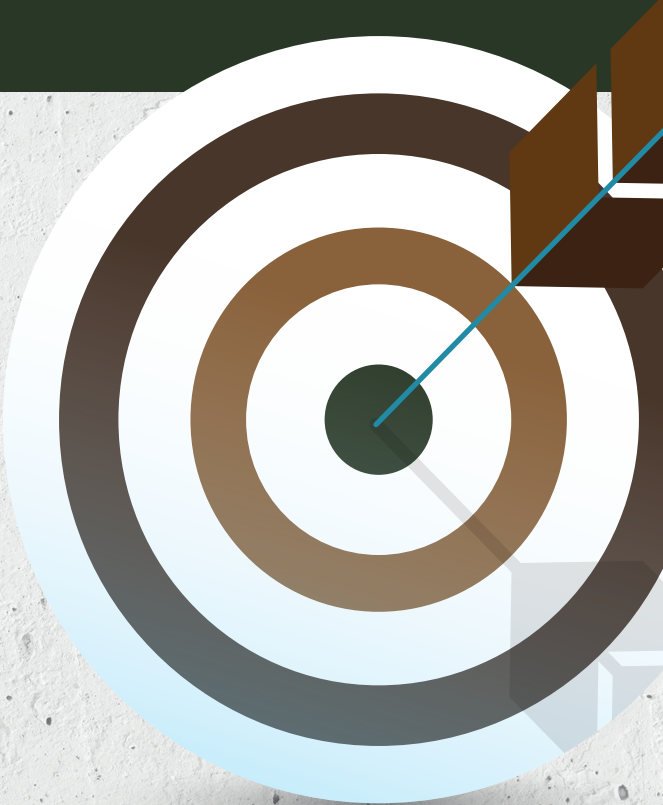
**CORPORACIÓN RENACER
NUEVO HORIZONTE**

OBJETIVOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL (ODS)



OBJETIVO

FORTALECER LA GESTIÓN EMPRESARIAL DE LAS ORGANIZACIONES DE RECICLADORES DE OFICIO EN LA CIUDAD DE SANTIAGO DE CALI.



METODOLOGÍA

ENFOQUE

El enfoque de la investigación fue:

CUALITATIVO



MÉTODO

El método de la investigación fue aplicado y participativo:

01
APLICADO



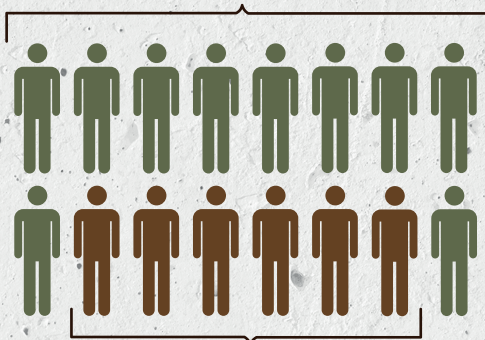
02
PARTICIPATIVO



POBLACIÓN Y MUESTRA

POBLACIÓN:

Cincuenta y siete (57) personas activamente vinculadas a la base de datos de las organizaciones.



MUESTRA:

Veintiún (21) personas correspondientes a asistentes activos de las formaciones. (7 por cada organización)



CRITERIOS DE SELECCIÓN

1

DISPONIBILIDAD:

Disposición para participar en el programa de capacitación.

2

NIVEL DE ALFABETIZACIÓN:

Priorizar a aquellos con niveles básicos o nulos de alfabetización digital.

3

DIVERSIDAD:

Asegurar una representación equitativa de género, edad y experiencia en reciclaje.

INSTRUMENTOS Y TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

ENCUESTAS

Para evaluar el nivel inicial de conocimientos en ofimática y las expectativas del programa.

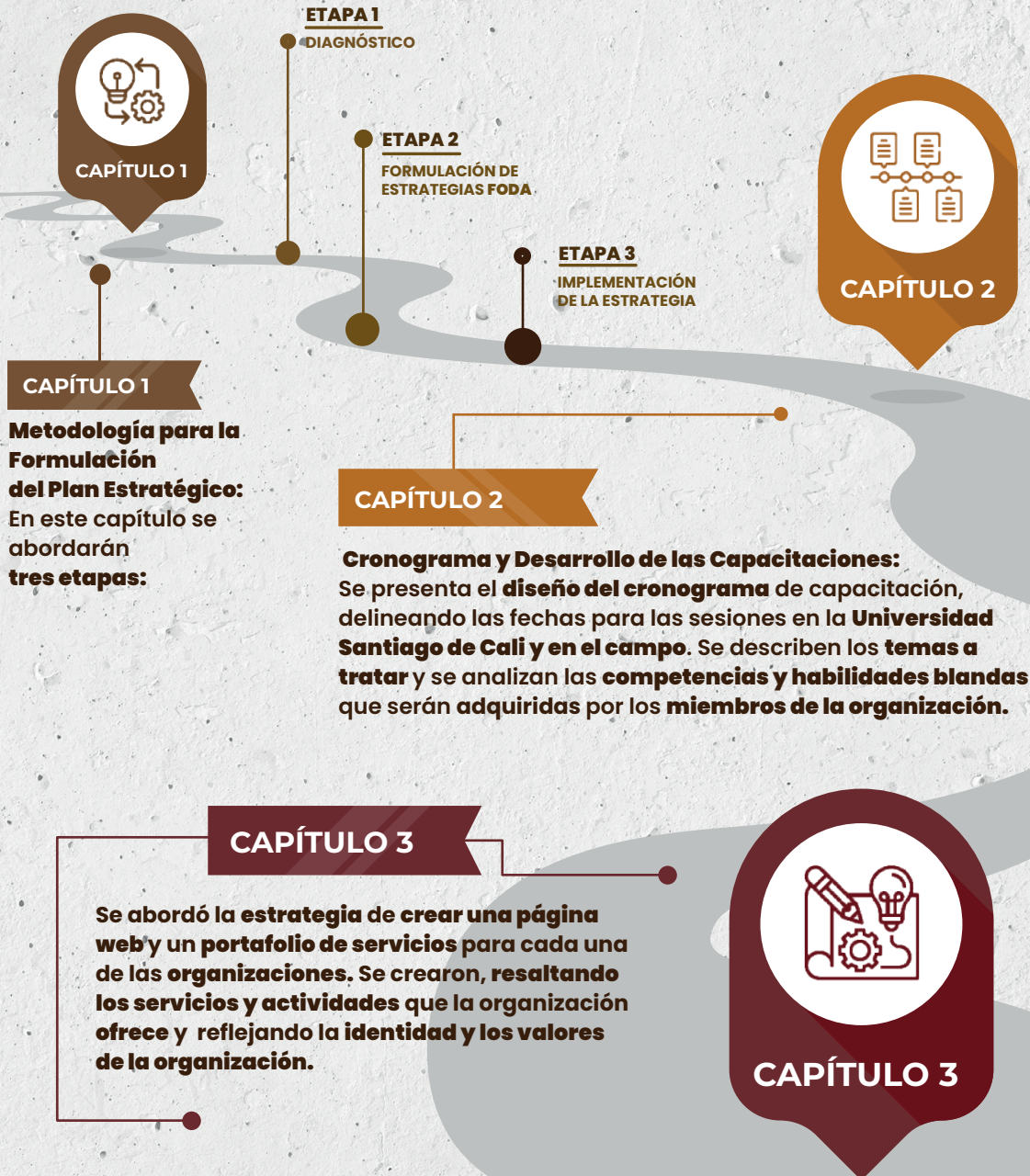


ENTREVISTAS

Se realizaron entrevistas semiestructuradas con un grupo selecto de recicladores para profundizar en sus experiencias y necesidades.



FASES DE DESARROLLO DEL PROYECTO



CAPÍTULO 1

ETAPA 1: DIAGNÓSTICO

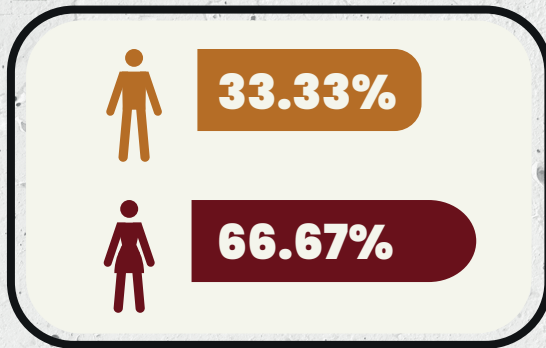
Esta etapa consistió en diagnosticar la situación actual de las organizaciones mediante el análisis externo e interno.



CAPÍTULO 1

ENCUESTAS:

SEXO



CABEZA DE FAMILIA



69.05%

HIJOS



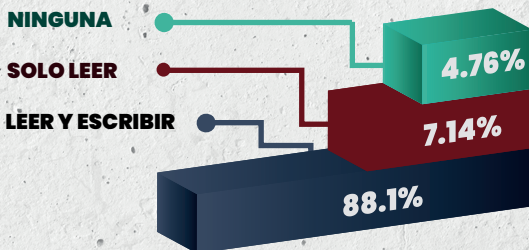
SI TIENEN HIJOS

59.52%

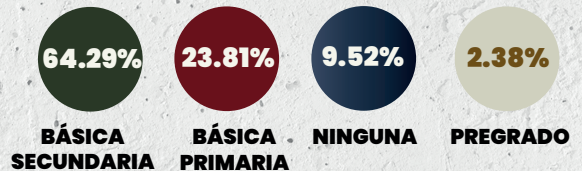
NO TIENEN HIJOS

50.48%

¿SABE LEER O ESCRIBIR?



NIVEL DE ESCOLARIDAD



CAPÍTULO 1

ETAPA 2: ESTRATEGIA FODA



FORTALEZAS

- Experiencia significativa en la gestión de residuos y el reciclaje.
- Conexiones sólidas con la comunidad local y apoyo generalizado para prácticas sostenibles.
- Compromiso activo con la capacitación y el desarrollo de los recicladores locales.



OPORTUNIDADES

- Aprovechamiento de redes sociales y mejora de la presencia en línea para aumentar visibilidad y conciencia sobre los servicios de reciclaje.
- Desarrollo de asociaciones estratégicas con empresas locales para ampliar el alcance de los servicios.
- Utilización de la falta de competencia en marketing digital para destacar y atraer más clientes.



DEBILIDADES

- Ausencia de presencia en redes sociales y motores de búsqueda, limitando visibilidad y alcance.
- Falta de estructura organizativa clara y comunicación interna efectiva, afectando la eficiencia operativa y toma de decisiones.
- Carencia de una estrategia de planificación a largo plazo, incluyendo declaración de misión, visión y valores definidos.



AMENAZAS

- Posible pérdida de clientes potenciales por falta de presencia en línea y estrategias de marketing.
- Riesgo de falta de relevancia y adaptabilidad a largo plazo debido a carencias en estructura organizativa y planificación.
- Desafíos competitivos por parte de otras organizaciones que capitalizan la falta de presencia en línea.

CAPÍTULO 1

EJEMPLO APLICADO:



ASORDAM



FORTALEZAS

- Recicladores comprometidos y capacitados.
- Infraestructura sólida de rutas selectivas.
- Experiencia en educación ambiental.



DEBILIDADES

- Comunicación interna deficiente.
- Falta de actualización tecnológica.
- Estructura organizativa poco clara.

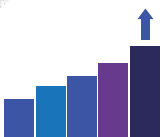
FODA

OPORTUNIDADES

- Estrategias de marketing digital.
- Alianzas con empresas locales.
- Adopción de tecnologías innovadoras.

AMENAZAS

- Cambios en regulaciones ambientales.
- Resistencia cultural al reciclaje.
- Competencia en marketing digital.



CAPÍTULO 1

ETAPA 3: IMPLEMENTACIÓN ESTRATEGIA



OBJETIVOS	METAS	INDICADORES	INICIATIVAS
Perspectiva Financiera: Incrementar la eficiencia de la gestión financiera.	Reducir los costos operativos en un 10%.	Variación porcentual en costos operativos.	Optimizar las rutas de recolección para disminuir gastos de combustible y mantenimiento
Perspectiva del Cliente: Mejorar la satisfacción del cliente.	Aumentar la satisfacción del cliente en un 20%.	Resultados de encuestas de satisfacción del cliente.	Implementar un programa de respuesta rápida a solicitudes y quejas de clientes.
Perspectiva de los Procesos Internos: Optimizar procesos de reciclaje.	Aumentar la cantidad de material reciclado en un 15%.	Kilogramos de material reciclado por mes.	Capacitar a los recicladores en técnicas avanzadas de separación y recolección.
Perspectiva de Aprendizaje y Crecimiento: Fortalecer las habilidades y conocimientos del personal.	Lograr que el 100% del personal complete un programa de capacitación en gestión empresarial.	Número de empleados que han completado la capacitación.	Desarrollar un plan de estudios de capacitación en asociación con instituciones educativas.

Balanced Scorecard Asociación Ruta Selectiva Ambiental de Recicladores-ASORDAM

DISEÑO DEL PROGRAMA DE CAPACITACIÓN:



MÓDULOS DE FORMACIÓN



Creación de módulos separados para **Word-capacitación, atención al cliente; PowerPoint-capacitación, procesos administrativos; Excel-capacitación y liderazgo empresarial**, en nivel básico.



MATERIALES DIDÁCTICOS



Desarrollo de **materiales visuales y prácticos**, con ejemplos relevantes a sus **experiencias cotidianas**.



ESTRATEGIAS PEDAGÓGICAS



Uso de **métodos de enseñanza interactivos y participativos**, como el aprendizaje basado en **proyectos y el aprendizaje colaborativo**.



LOGÍSTICA



Implementación de **talleres en horarios flexibles y en lugares accesibles** para la comunidad de **recicladores**.

CAPÍTULO 2

CRONOGRAMA Y DESARROLLO DE LAS CAPACITACIONES

CAPACITACIONES Y TALLERES

Taller ofimático (WORD) y capacitación servicio al cliente.

18 OCT 2023

Taller ofimático (PowerPoint) y capacitación procesos administrativos.

1 NOV 2023

Capacitación Liderazgo Empresarial (Asociación de Recicladores de Navarra-ARENA y Corporación Renacer Nuevo Horizonte).

29 NOV 2023

Capacitación Liderazgo Empresarial (Asociación Ruta Selectiva Ambiental de Reciclaje ASORDAM).

5 DIC 2023

SOCIALIZACIÓN DE LA VISITA

Socialización de todo el proceso y ubicación de entorno Decreto 596 FASE 4. (Asociación de Recicladores de Navarra-ARENA, y Corporación Renacer Nuevo Horizonte)

29 NOV 2023

Socialización de todo el proceso y ubicación de entorno Decreto 596 FASE 4. (Asociación Ruta Selectiva Ambiental de Reciclaje ASORDAM)

5 DIC 2023

CAPÍTULO 2

REGISTRO DEL DESARROLLO DE LAS CAPACITACIONES

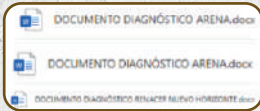


CAPÍTULO 3

PÁGINA WEB

1

Recopilación de la información de las Organizaciones de Recicladores de Oficio.

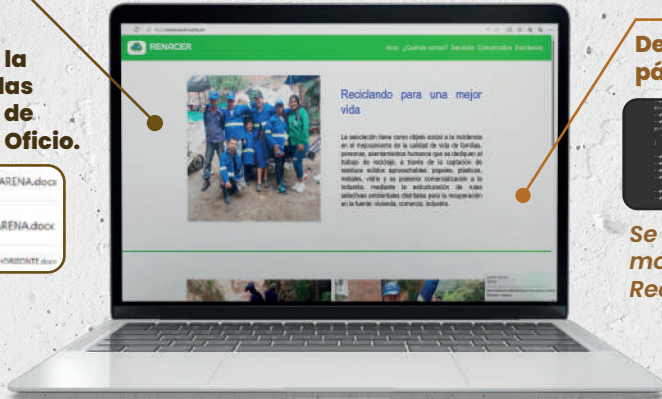


2

Desarrollo de la página web



Se usaron tecnologías modernas como React y Bootstrap.



La gestión eficiente de residuos a través del reciclaje es esencial para mitigar impactos ambientales adversos y promover la sostenibilidad. Sin embargo, enfrenta un desafío considerable debido a la limitada información sobre las organizaciones de reciclaje y sus servicios. La falta de información y la carencia de una plataforma eficaz de los recicladores de oficio generan una brecha en la eficiencia del sistema de reciclaje. Además, este vacío impide que la comunidad aproveche al máximo los servicios de reciclaje disponibles y limita las oportunidades de empleo para los recicladores de oficio.

En el marco de este proyecto, se cuenta con la colaboración de estudiantes de Ingeniería de Sistemas, entre los que se encuentran: Mariana Galeano Galeano, estudiante de quinto semestre; Alexandra Perdomo López, estudiante de octavo semestre, y Miguel Ángel Sandoval Manrique, estudiante de quinto semestre. Estos estudiantes son miembros activos del semillero Grupo de Investigación en Computación, Móvil y Banda Ancha COMBA I+D de la Facultad de Ingeniería de la Universidad Santiago de Cali. Junto a ellos, se busca desarrollar y construir la página web para cada organización de recicladores de oficio, con el objetivo de abordar integralmente el problema de comunicación de la empresa. Esto no solo facilitará el acceso de la comunidad a información detallada de cada organización de recicladores de oficio y sus servicios, sino que también se establecerá un mecanismo para fortalecer la conexión entre comunidades y los recicladores.

CAPÍTULO 3

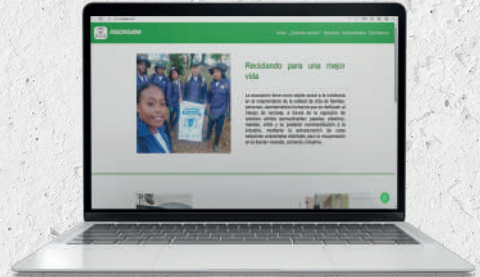
La página web generada en este proyecto ayudará a mejorar su visibilidad y accesibilidad, proporcionando información valiosa sobre el reciclaje y los servicios que las organizaciones ofrecen. Por lo que, se implementó una metodología estructurada para el desarrollo completo de la página web, abordando diversas etapas que garantizaron la recopilación eficiente de información, un diseño orientado a la experiencia del usuario y un desarrollo tecnológico robusto.



ARENA

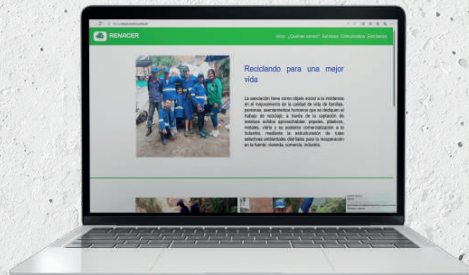


ASORDAM



**RENACER
NUEVO HORIZONTE**

**RENACER NUEVO
HORIZONTE**



CAPÍTULO 3

PORTAFOLIO DE SERVICIOS

De acuerdo con el Decreto 596 del año 2016, el portafolio de servicios debe contar mínimo con los siguientes requisitos:



1

Recopilación de la Información de las Organizaciones de Recicladores de Oficio



2

Desarrollo del diseño



- DOCUMENTO DIAGNÓSTICO ARENA.docx
- DOCUMENTO DIAGNÓSTICO ARENA.docx
- DOCUMENTO DIAGNÓSTICO RENACER NUEVO HORIZONTE.docx

FORTALECIMIENTO, SOLUCIÓN O MEJORAMIENTO DE LA PRÁCTICA SOCIAL



Impacto en la Capacitación y Desarrollo de Habilidades

Los programas de capacitación en herramientas ofimáticas y habilidades blandas han mejorado significativamente las competencias laborales de los recicladores de oficio. Este enfoque ha aumentado su eficiencia y productividad, facilitando una mejor gestión de la información y comunicación interna y externa.



Mejora en la Inclusión Digital y Tecnológica

La creación de una página web para cada organización de recicladores de oficio ha mejorado notablemente la visibilidad y accesibilidad de las organizaciones. Esto ha permitido una mayor interacción con la comunidad, aumentando el alcance y el impacto de sus servicios.



Evaluación del Impacto Social y Ambiental

El fortalecimiento empresarial de estas organizaciones ha tenido un impacto positivo en la comunidad local al mejorar la eficiencia en la gestión de residuos y contribuir a la sostenibilidad ambiental.



Impacto en la Sostenibilidad Económica

Las capacitaciones y el fortalecimiento empresarial han incrementado las oportunidades de empleo y han mejorado las condiciones laborales de los recicladores, contribuyendo a una mayor estabilidad económica de los trabajadores y sus familias.



Mejoras en la Gestión Organizacional

La implementación de procesos administrativos más eficientes y la formalización de la estructura organizativa han contribuido a una mejor gestión y toma de decisiones dentro de cada organización de recicladores de oficio.



Feedback y Participación Comunitaria

La inclusión de una sección de PQRS en la página web para cada organización ha facilitado la retroalimentación y participación activa de la comunidad, lo que ha permitido responder de manera más efectiva a las necesidades y expectativas locales.



Impacto a Largo Plazo y Sostenibilidad

Las capacitaciones y el fortalecimiento de habilidades no solo tienen un impacto inmediato, sino que también preparan a cada organización de recicladores de oficio para futuros desafíos y oportunidades, asegurando su sostenibilidad a largo plazo.

- Alcaldía de Santiago de Cali. (2009, 23 de febrero). Decreto 0059 de 2009. <https://www.cali.gov.co/documentos/141/normatividad-residuos-solidos-pgirs/>
- C.M., S. (15 de 6 de 2019). How To Use Bootstrap With React. Techomoro: <https://www.techomoro.com/how-to-use-bootstrap-with-react/>
- Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio. (2016, 14 de diciembre). Resolución CRA 779 de 2016. Diario Oficial No. 50.095 . https://normas.cra.gov.co/gestor/docs/resolucion_cra_0779_2016.htm
- Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio. (2016, 11 de abril). Decreto 596 de 2016. <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=69038>
- Naciones Unidas. (s.f.). Objetivo 1: Poner fin a la pobreza en todas sus formas en todo el mundo. Objetivos de Desarrollo Sostenible: <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/poverty/>
- Naciones Unidas. (s.f.). Objetivo 8: Promover el crecimiento económico inclusivo y sostenible, el empleo y el trabajo decente para todos. Objetivos de Desarrollo Sostenible: <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/economic-growth/>
- Naciones Unidas. (s.f.). Objetivo 15: Gestionar sosteniblemente los bosques, luchar contra la desertificación, detener e invertir la degradación de las tierras, detener la pérdida de biodiversidad. Objetivos de Desarrollo Sostenible: <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/biodiversity/>
- Rodríguez Rodríguez, A., Guzmán Azuero, B. A., Buitrago Garzón, C., & León Ruíz, E. (noviembre de 2020). Caracterización de recicladores informales. Una revisión a partir de los planes de gestión integral de residuos sólidos PGIRS. ALIANZAEFI Economía Formal e Inclusiva: <https://alianzaefi.com/documento/caracterizacion-de-recicladores-informales-una-revision-a-partir-de-los-planes-de-gestion-integral-de-residuos-solidos-pgirs/>

- Tovar, L. F. (2018). Formalización de las organizaciones de recicladores de oficio en Bogotá: reflexiones desde la economía popular. *Íconos - Revista De Ciencias Sociales*(62), 39–63. <https://doi.org/https://doi.org/10.17141/iconos.62.2018.3230>
- Trujillo Bedoya, J. A. (06 de junio de 2013). Diagnóstico y ejecución del plan de mejoramiento empresarial de la microempresa: Asociación de Recicladores de Cali ubicada en la comuna 8 de la ciudad de Cali-Convenio Fundación Carvajal [Trabajo de grado, Universidad Autónoma de Occidente]. Repositorio Universidad Autónoma de Occidente: <https://red.uao.edu.co/handle/10614/5292>
- Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos (UAESP). (2019). Proyecto de Documento Técnico para la Actividad de Aprovechamiento en el Marco del Servicio Público de Aseo. GOV.CO: <https://www.uaesp.gov.co/content/proyecto-documento-tecnico-la-actividad-aprovechamiento-marco-del-servicio-publico-aseo> https://www.uaesp.gov.co/sites/default/files/documentos/D-TO_Aprovechamiento_Anexo_2_Version_publicacion_para_comentarios_02_04_2019

**Universidad Santiago de Cali
Publicaciones / Editorial USC**

Bloque 7 - Piso 5
Calle 5 No. 62 - 00
Tel: (57+) (2+) 518 3000
Ext. 323 - 324 - 414



editor@usc.edu.co



publica@usc.edu.co

Cali, Valle del Cauca
Colombia

**Diseño y diagramación
Design and layout by**



Daniel Andrés Rueda López



Daniel.rueda00@usc.edu.co

Estudiante de Comunicación Social

**Desarrollo web
web development by**



Mariana Galeano Galeano



mariana.galeano00@usc.edu.co



Alexandra Perdomo López



alexandra.perdomo00@usc.edu.co



Miguel Ángel Sandoval Manrique



miguel.sandoval02@usc.edu.co

Estudiantes de Ingeniería de Sistemas

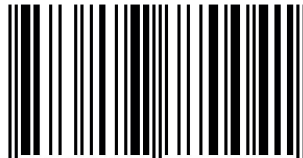
**Impreso en el mes de noviembre.
Se imprimieron 50 ejemplares en los
Talleres de SAMAVA EDICIONES E.U.
Popayán-Colombia
Tel: (57+) 313 661 9756
2024**

**Fue publicado por la Facultad de Ciencias Económicas y
Empresariales de la Universidad Santiago de Cali.**



EDITORIAL

ISBN: 978-628-7770-04-1



9 786287 770041