

Influencia del Marketing, el Internet y las Redes Sociales en Adultos Mayores: Una revisión de la literatura

The influence of marketing, internet and social networks on the elderly. A literary review

BALSECA, Nick [1](#); CARRILLO, Fernando X. [2](#); MERCHAN, Jorge M. [3](#) y MORENO, Christian J. [4](#)

Recibido: 25/10/2018 • Aprobado: 18/04/2019 • Publicado 29/04/2019

Contenido

[1. Introducción](#)

[2. Metodología](#)

[3. Resultados](#)

[4. Conclusiones](#)

[Referencias bibliográficas](#)

RESUMEN:

El incremento de la población de personas mayores aumentará, duplicando la tasa que existe en la actualidad. Este trabajo tiene por objetivo estudiar la influencia del marketing, el internet y las redes sociales en las personas de la tercera edad. Se emplea un método de revisión sistemática de la literatura. El uso del internet y redes sociales, se enfocan en la disminución de los sentimientos de soledad, en el decrecimiento de los niveles de depresión y aislamiento.

Palabras clave: Marketing, Internet, Redes Sociales, Adultos Mayores, Envejecimiento Activo

ABSTRACT:

The population rate of the elderly has been doubled today. This work aims to study the influence of marketing, Internet and social networks on the elderly. A method of systematic review of the literature is used. The use of the internet and social networks, focuses on the reduction of feelings of loneliness, in the decrease of levels of depression and isolation.

Keywords: Marketing, internet, social networks, elderly. Active Aging

1. Introducción

Uno de los temas que llama la atención en la actualidad es el envejecimiento poblacional y cómo las personas de la tercera edad afrontan el auge del internet y las redes sociales. Específicamente, en Europa, las personas de edades superiores a 65 años pertenecen al segmento de la población que ha aumentado de proporción significativamente, incrementando exponencialmente su tamaño cada década (Martínez, Merino y Morillas, 2016). Las proyecciones que se han realizado en los últimos años estiman que el incremento de la población de personas mayores aumentará, duplicando la tasa que existe en la actualidad. La sociedad vuelca su enfoque hacia el desarrollo y uso de nuevas tecnologías, en donde los adultos mayores cumplen con un protagonismo activo-pasivo que depende del

interés y la motivación que tengan en participar en la educación, adoptando un rol activo durante la etapa de envejecimiento. La probabilidad de que estas personas pertenezcan a los grupos de analfabetas informáticos y tecnológicos es alta, y por ende constituye un riesgo para las naciones de la modernidad, ya que aumenta la exclusión de grupos y la desigualdad entre personas.

Empero, un grupo mayoritario de adultos de la tercera de edad se encuentra vinculado en el uso de tecnología como actividades de tiempo libre. Entonces, las redes sociales y el internet constituyen poco a poco, una herramienta progresiva pero lenta. Según la Asociación Estatal de Programas Universitarios para Mayores (AEPUM) (2011) el 17% de la población adulta de 65 años o más, refiere tener un ordenador en casa, y apenas el 10% posee acceso directo a internet. Seguidamente, el 3% emplea el uso del ordenador todos los días, mientras que el 6% algún día durante la semana, y tan sólo el 2% accede a internet. A su vez, existen diferencias que han sido comprobadas en relación al género y a las edades de los adultos mayores. Aquellas personas mayores de 70 años empleando menos el uso del ordenador, y son los hombres quienes emplearían mucho más el uso del internet y redes sociales que las mujeres. Del mismo modo, las diferencias son importantes en relación a la localidad del adulto mayor. Ejemplo de esta razón, reside en el hecho de que en la capital de países europeos se emplea mucho más las redes sociales y los dispositivos tecnológicos que en las zonas rurales. Por tanto, la siguiente investigación se propone explorar la influencia del marketing, las redes sociales y el internet durante la vejez, con el propósito ulterior de recabar información actualizada sobre cómo afronta el adulto mayor el auge de las sociedades de la información y cómo afecta en su salud el uso de estas herramientas tecnológicas.

1.1. Influencia de la tecnología en los adultos de la tercera edad

Una de las maneras de mantener la salud integral de los adultos mayores en ese proceso de envejecimiento activo, se logra a través de la integración de las redes sociales y el manejo de internet en casa, la cual conduce a sentimientos de acompañamiento constante ante la experiencia de soledad que con frecuencia se hace presente en sujetos de esta etapa del desarrollo. Tal y como lo refleja el autor Ranciére (2009):

“Las personas mayores se sienten aparte de la sociedad, efectivamente en otro lugar. Separados por los muros de la residencia, nosotros también les vemos en una esfera separada al correr del progreso y la marcha de una sociedad que siempre mira hacia adelante” (Ranciére, 2009, p.56).

A pesar de lo expuesto anteriormente, Weingart et al (2016) demuestra que las nuevas investigaciones reflejan los efectos del uso de las tecnologías en la salud, sea mediante un portal web o a través de la mensajería instantánea WhatsApp.

El uso de redes sociales en las personas de la tercera edad ha aumentado significativamente durante los últimos años. Según el Instituto de Mayores y Servicios Sociales (IMSERSO), en Europa ha habido un incremento en la frecuencia del uso de los dispositivos móviles y de los ordenadores por parte de este grupo; así como también el uso de WhatsApp por parte de cuatro adultos mayores de cada cinco, lo que refleja que este grupo no pretende posicionarse al margen de las nuevas tecnologías de comunicación masivos. Como es indicado por el autor, “las personas mayores muestran un enorme interés por el aprendizaje en general” (Morillas, 2013, p.2), lo que a su vez, refleja la alta motivación que tiene esta población por adentrarse en el mundo del internet y de las redes sociales.

A pesar de los indicadores a favor, se presentan con frecuencia algunos factores que impiden la educación digital en las personas mayores, como son los cambios en los sentidos que experimenta el organismo durante el envejecimiento. Aunque estos cambios no se presentan al mismo tiempo, progresivamente la persona presenta disminuciones en las capacidades visuales, auditivas y táctiles, comienzan a manifestarse complicaciones en la educación de los adultos mayores en el uso del internet, los dispositivos móviles y las redes sociales. Muchas de estas personas necesitan diseños específicos de herramientas tecnológicas

(Morillas, 2013), debido a que el exceso de ruido visual –presentado por la aparición de múltiples estilos, colores estridentes, banners, gráficos, audio, imágenes, etc, dificulta el procesamiento de la información de los usuarios.

1.2. Tecnologías aplicadas a personas de la tercera edad

Por otra parte, en el resto del continente europeo; otras naciones se han enfocado en proyecto de asistencia mediante la telefonía móvil y redes fijas de telefonía. Uno de estos proyectos es comúnmente llamado redes de telefonía de la tercera generación, el cual tiene como propósito principal la transmisión de información y promover el control para el caso de la atención domiciliaria de enfermedades (Izquierdo: 2016).

En cambio, otras propuestas se basan en la asistencia telefónica domiciliaria, debido a que el incremento de la esperanza de vida ejerce de manera obligatoria modificaciones en el sistema de sanidad y en el sistema social-sanitario. Se requiere de más hospitales y residencias, mientras que la tecnología se proyecta en la evitación de largas colas de espera; es entonces como el telecontrol de un ente hospitalario a personas de la tercera edad no centraliza la atención primaria, sino que promueve el uso de los dispositivos y herramientas digitales para enviar información sobre la evolución clínica de las personas, los informes médicos, entre otros, evitando de esta manera, el desplazamiento forzado de los usuarios.

Por su parte, en el caso de Europa, el centro CEAPAT colabora en este objetivo con una serie de ordenadores que se disponen para atender diversas capacidades (Izquierdo: 2016). Como fue mencionado anteriormente, en esta etapa del desarrollo las personas suelen presentar un índice mayor de enfermedades; por tanto, para los sujetos con problemas motrices, de sordera o ceguera, se disponen ordenadores que integran softwares específicos con sus respectivos hardware, como mouse y teclados, que generan movimientos con la cabeza, que poseen líneas en Braille y sintetizadores de voz. En este caso, la mayor limitación que se presenta es de tipo económica más que tecnológica, ya que esta última cumple una función liberadora que, a su vez, favorece a la independencia, tanto de las personas de la tercera edad como de su grupo familiar.

2. Metodología

La presente investigación emplea un método de revisión sistemática de la literatura, en concordancia con las pautas metodológicas señaladas por Carrasco (2009), siguiendo las fases para el desarrollo de la revisión sistemática de la literatura que en encuentran en otros trabajos similares en los temas de marketing, redes sociales y su influencia en la tercera edad, como los presentados por Herrera (2008) y Morillas (2013), con el propósito de garantizar la validez y la confiabilidad de los artículos académicos revisados, y para otorgar a la rigurosidad al proceso sistemático, el abordaje incluirá solamente las fuentes de documentos provenientes de revistas académicas indexadas.

Ante lo expuesto hasta el momento, la presente investigación se enfoca en la realización de una revisión bibliográfica de los estudios que en la actualidad han expuesto acerca de la influencia del marketing, las redes sociales y el internet en el uso por parte de los adultos mayores. De esta manera, se plantean un conjunto de hipótesis que, a través de la revisión de documentos, pretenden respondidas. La primera hipótesis destaca una influencia positiva del marketing en el uso del internet y las redes sociales en los adultos de la tercera edad, por lo que serán revisados los estudios elaborados por Tamer y Tamer (2013), Izquierdo (2016) y Fernández (2012). Se espera que las estrategias de marketing y las nuevas tecnologías de la información empleen una influencia reconfortante en la calidad de vida del adulto mayor, colaborándole en sus áreas tanto física, emocional y social. Por otra parte, en relación a la segunda hipótesis, se destacan los beneficios psicosociales y de salud que ofrecen las redes sociales y el internet a través de su uso frecuente y constante en las personas de la tercera edad. Para ello, serán estudiados los aportes de la Asociación Estatal de Programas Universitarios para Personas Mayores (2011), así como los aportes de Álvarez (2014), Jiménez (2015) y Morillas (2013), esperando que el uso de estas tecnologías brinde un aporte en la calidad de las relaciones sociales en la vida de los adultos mayores. Por

último, se plantea una última hipótesis que refiere la presencia de diferencias en la utilización de estrategias de marketing en el uso de redes sociales entre los adultos mayores tanto hombres como mujeres. Por tanto, son analizados los aportes de Lorente (2017), Martínez, Merino y Morillas (2016), y Fernández (2012), aspirando la obtención de diferencias positivas entre los sujetos de ambos sexos, siendo las estrategias específicas de marketing y las TICs, una herramienta que beneficia el desarrollo de la vejez en los adultos mayores.

La base de datos que será consultada corresponderá a los repositorios de investigaciones científicas de Google Scholar y Scielo. Los estudios que se seleccionarán serán en idioma español, tomando como referencia los artículos académicos comprendidos entre los años 2010 y 2018. Así mismo, será empleada una cadena de búsqueda utilizando el operador lógico AND, con el propósito de reducir la búsqueda a palabras claves que guarden relación entre sí.

Luego de la revisión bibliográfica de los estudios que refieren los autores anteriormente mencionados, se llevará a cabo una descripción de los resultados, para luego proceder a la contestación de la hipótesis y objetivos planteados en la investigación.

3. Resultados

A continuación, serán presentados los resultados obtenidos luego de la revisión bibliográfica de textos e investigaciones que hacen referencia a la primera hipótesis de la investigación, el cual establece la influencia positiva del uso de internet y redes sociales de preferencia por los adultos de la tercera edad. En relación a esta hipótesis, se precisó lo presentado por las autoras Martínez, Merino y Morillas (2016), quienes confirman que los adultos mayores tienen un ritmo enlentecido en el uso del internet y las redes sociales, sin embargo, con más frecuencia las personas mayores se desenvuelven en el mundo de la tecnología.

Muchos de los países europeos, los sujetos estudiados suelen conectarse al internet a una edad avanzada, de aproximadamente 65 años en adelante. El internet constituye entonces una herramienta de acceso a la información que es poco aprovechado por los adultos mayores españoles, pero que a través de los años se ve un incremento en el interés y uso frecuente de las herramientas tecnológicas, del internet y las redes sociales.

En cuanto a las redes sociales de mayor uso por parte de este grupo, según lo indican las autoras anteriormente mencionadas, Facebook y Twitter son aquellas que con más frecuencia se disponen a estudiar en compañía de jóvenes de edades comprendidas entre 15 y 25 años, así como también, suelen tomar cierta ventaja del internet al ingresar en páginas web como todomayores.com o mayores.es, haciendo que el tiempo de ocio durante las redes sea de provecho al estar en constante educación sobre el manejo de las redes a través de contenidos estimulantes para las personas de la tercera edad.

Tal y como lo expresan las autoras: "Estos portales pretenden facilitar la actividad diaria y mejorar la calidad de vida de los mayores y de personas que trabajan o conviven con ellos" (Martínez, Merino y Morillas: 2016, p. 3), lo que a su vez, evidencia que el uso de portales web que integren a las personas de la tercera edad, permite que estos experimenten sentimientos de bienestar, ya que además de los contenidos que interesan a este grupo, pueden compartir el tiempo de ocio con familiares, mayormente jóvenes que a su vez, refuerzan los conocimientos sobre el manejo de los dispositivos, promoviendo el aprendizaje de nuevas vías de acceso hacia diferentes formas de educación y entretenimiento. Esto último es importante para consolidar el envejecimiento activo en el grupo de adultos de la tercera edad.

Por otra parte, la investigación de Izquierdo (2016) resalta el hecho de que las personas de la tercera edad de Europa no se sienten tan motivadas al uso de las redes sociales ni al manejo de los dispositivos tecnológicos. A su vez, la autora, expone:

Las personas de la tercera edad no parecen mostrarse muy atraídas por las novedades que ofrecen las nuevas tecnologías, son muy pocas las personas de la tercera edad que las utilizan. Para las personas de la tercera edad, la tecnología, las novedades y los cambios suponen una serie de incertidumbres. Los factores principales que explican esta

desconfianza son, por un lado, el temor a lo desconocido y por otro lado la complejidad y el desconocimiento o falta de información sobre las funciones y las maneras de ejecutarlas. También hay personas de la tercera edad que perciben las nuevas tecnologías como un peligro, al creer que pueden fomentar el aislamiento social y la dependencia (Izquierdo, 2016, p. 12).

Lo comentado anteriormente por la autora difiere con lo expuesto anteriormente por las autoras Martínez, Merino y Morillas (2016), empero, ambas referencias evidencian la dificultad que tienen los adultos mayores para llevar a cabo el aprendizaje del uso de los dispositivos tecnológicos, manejo de internet e introducción hacia las redes sociales, ya que en muchas ocasiones, estos términos son considerados por este grupo de mayores como herramientas de difícil acceso o de aprendizaje, aumentando así la complejidad de estos ante el desconocimiento de una realidad que años tras año revoluciona la manera de llevar a cabo las tareas y la comunicación en las relaciones sociales con pares de amigos y familiares.

Una de las razones que explica este hecho, según la autora anteriormente mencionada, se debe a que las personas de la tercera edad comúnmente presentan la complejidad de realizar movimiento. Cuando los seres humanos tienen 65 años o más, con frecuencia disminuye la movilidad, lo que los lleva a dejar de manera progresiva cada una de las actividades de la vida cotidiana que realizaban como, por ejemplo: conducir, correr, subir escaleras, entre otras.

Ante esto, el internet se vuelve una herramienta que funciona para paliar la imposibilidad de llevar a cabo actividades cotidianas debido a la dificultad de realizar movimientos, ya que los servicios que este ofrece pueden ser utilizados desde la comodidad del hogar, razón que explicaría, a su vez, el incremento en el manejo de estas tecnologías por parte de los adultos mayores, según expresan Martínez, Merino y Morillas (2016).

De esta manera, el adulto mayor que emplea el uso de los servicios que ofrece el internet, poseen una ventaja mayor que aquellos que no lo realizan. Ejemplo de esto último, es el hecho de que muchos de los adultos mayores cuentan con la opción de comprar, comprar boletos de viajes, solicitar un documento a un ente específico o solicitar asistencia médica cuando sea necesario. De igual manera, cuentan con opciones que se ajustan a la calidad del tiempo invertido en actividades de ocio, como: alquileres de videos, música, mantener contacto con familiares y amigos a través de videollamadas o mensajes instantáneos.

En este sentido, se responde a la segunda hipótesis de la presente, la cual establece la influencia positiva en la salud psicosocial del uso del internet y redes sociales en los adultos de la tercera edad. Como fue mencionado anteriormente, el uso del internet y las redes sociales colabora en la calidad del tiempo de ocio de los adultos mayores, y los ayuda, además, a realizar actividades desde la comodidad del hogar. Empero, el impacto de las redes sociales y el internet también colabora en el aumento de la calidad de vida del adulto mayor.

En este sentido, la investigación realizada por la Asociación Estatal de Programas Universitarios para Mayores (AEPUM) (2011) hace mención de esto, ya que como es señalado, las nuevas tecnologías de la comunicación colaboran en la sensación de bienestar personal y social. Según los resultados que presenta la asociación, cuando las personas mayores utilizan el internet y las redes sociales suelen instaurarlo en su rutina diaria, haciendo que las sensaciones de soledad disminuyan, permitiendo que descubran el potencial de las tecnologías a través de una retroalimentación en la calidad de vida.

Otro impacto importante es sin duda, el cambio de actitud hacia los dispositivos tecnológicos, ya que tal y como se mencionó anteriormente, muchas de estas personas poseen una concepción que retarda el aprendizaje y el impacto de las ventajas que pueden disfrutar los adultos mayores. Sin embargo, se comprueba que una vez utilizadas por primera vez, estos experimentan más motivación e interés por continuar aprendiendo.

Ante lo dicho anteriormente, es posible concebir una manera específica de disminuir los niveles de soledad y de depresión en esta etapa del desarrollo a través del uso saludable de las herramientas que ofrece el internet y las redes sociales para mantener la comunicación y

las redes de socialización de los adultos mayores, aumentando significativamente los niveles de calidad de vida tan importantes para la consolidación de un envejecimiento activo.

Estos resultados son de vital importancia para comprender la manera en cómo el profesional de la salud comprende la realidad de los adultos mayores en su lucha constante contra los fenómenos sociales como la soledad, el aislamiento y la depresión. Ante lo comentado, Lorente (2017) en su tesis señala que en Europa un 87,3% de los adultos mayores se encuentran dispuestos a vivir solos, denotando así un interés por mantenerse alejados de las redes de apoyo primario, como lo serían familiares y amigos. Empero es este fenómeno el que más preocupa a estas personas, ya que el 27,2% de este grupo comenta sentirse nerviosos por envejecer debido a la soledad, mientras que el 29,9% indicó que esta, al ser una de las características más graves de la vejez, debía evitarse. Es por esto que las redes sociales y el internet se fusionan para dar respuesta a la necesidad de mantener el contacto con el grupo de apoyo primario, que facilite a su vez, las relaciones interpersonales y aumente la calidad de vida de estas personas.

Por otro lado, en relación a la tercera hipótesis de la presente investigación, la cual indica la presencia de diferencias entre el uso de redes sociales entre hombres y mujeres de la tercera edad, se observaron resultados diversos de las fuentes bibliográficas consultadas. En primera instancia, se encuentra la investigación desarrollada por Fernández (2012), quien afirma que existen diferencias significativas en entre hombres y mujeres mayores en el uso del internet y sus servicios. La primera diferencia que hace mención la autora está vinculada con la participación del género femenino en blogs, el cual se situaría en un 29,6% en contraste con el género masculino. Este dato otorgaría la fuente para afirmar que las mujeres emplean más el uso del internet y de los dispositivos tecnológicos que los hombres, y esto se debería a las oportunidades de inclusión al mundo digital que ellas han percibido a través de su desarrollo en la etapa del envejecimiento, ya que cada vez más son utilizados estos medios para mantener la comunicación entre pares y familiares. Tal y como señala la autora:

La web 2.0 es una gran oportunidad para las mujeres y para las organizaciones de mujeres de la sociedad civil, para acceder a la información y al conocimiento, para construirlo, para aprovechar mejor los novedosos y numerosos servicios que se ofrecen a través de la red (Fernández, 2012, p.25).

Ante lo expuesto anteriormente, Álvarez (2014), expone en su tesis doctoral que el logro de la igualdad entre hombres y mujeres en el uso de las nuevas tecnologías no corresponde a sólo una probabilidad estadística, sino que también son oportunas para el alcance de este propósito el otorgar a las personas de ambos géneros las plazas necesarias para llevar a cabo el aprendizaje necesario para hacer uso de las herramientas digitales.

4. Conclusiones

Una vez respondidos los objetivos de la presente investigación, se procede a continuación a mencionar las principales conclusiones de este análisis bibliográfico. En primera instancia, fue comprobado que las herramientas digitales y fuentes de mayor uso por los adultos mayores son el internet y las páginas webs específicas que, a su vez, mantienen entretenidos y en contacto con el grupo social primario, como son los amigos y los familiares. Las redes sociales de mayor uso son Facebook y Twitter; aunque según algunos autores, hay un grupo de adultos mayores que no presenta interés en utilizar dichas herramientas de comunicación. En este sentido, es importante hacer hincapié en las ventajas del envejecimiento activo mediante el uso de los dispositivos tecnológicos, promoviendo la salud en las relaciones interpersonales y en la satisfacción personal.

Por otra parte, en cuanto al segundo objetivo específico e hipótesis, se observó que la mayoría de investigaciones sobre los beneficios del uso del internet y redes sociales, se enfocan en la disminución de los sentimientos de soledad, en el decrecimiento de los niveles de depresión y aislamiento, lo que conlleva al aumento de relaciones sociales saludables, permitiendo una percepción más alta en la calidad de vida.

Por último, en relación al tercer objetivo e hipótesis, se comprobó que existen diferencias

significativas en el uso de internet en mujeres y hombres siendo ellas quienes emplean un uso frecuente de los dispositivos en relación al género masculino. Esto explicaría la disposición que tiene el sexo femenino en el aprendizaje acerca del manejo de estas herramientas, ya que permite continuar disfrutando de las ventajas que producen la constante comunicación e interacción digital que las redes sociales facilitan, sumando el aumento de la calidad del tiempo de ocio que llevan a cabo cuando están en línea.

Referencias bibliográficas

- ASOCIACIÓN ESTATAL DE PROGRAMAS UNIVERSITARIOS PARA PERSONAS MAYORES. (2011). Aprendizaje a lo largo de la vida, envejecimiento activo y cooperación internacional en los programas universitarios para mayores. IV Congreso Iberoamericano de Universidades para Mayores, Alicante.
- FERNÁNDEZ, M. (2012). Redes sociales y mujeres mayores: estudio sobre la influencia del uso de las redes sociales en la calidad de vida (trabajo de posgrado). Universidad de Oviedo, Oviedo
- HERRERA, H. (2008). Investigación sobre redes sociales y emprendimiento: revisión de la literatura y agenda futura. *Innovar*, 19(33), 19-33.
- IZQUIERDO, A. (2016). Las TIC y la tercera edad (tesis de pregrado). Universidad de Valladolid, Valladolid.
- MARTÍNEZ, G., MERINO, M., y MORILLAS, A. (2016). Una aproximación a la influencia de las nuevas tecnologías en los consumidores seniors en España: usos y valores. ESIC Business & Marketing School, España.
- LORENTE, R. (2017). La soledad en la vejez: análisis y evaluación de un programa de intervención en personas mayores que viven solas (Tesis de doctorado). Universidad Miguel Hernández, Elche.
- MORILLAS, A. (2013). La influencia de las nuevas tecnologías: videojuegos, redes sociales e internet, en los consumidores seniors en España. Actas del I Congreso Internacional Comunicación y Sociedad.
- TAMER, N., y TAMER, E. (2013). Las TICs y los adultos mayores. VIII Congreso de Tecnología en Educación y Educación en Tecnología (TE&ET 2013) Santiago del Estero, en el Centro de Convenciones y Exposiciones.
- RANCIÉRE, J. (2009). El tiempo de la igualdad: diálogos sobre política y estética. Madrid: Ediciones Casus-Belli.
- WEINGART, S., RIND, D., TOFÍAS, Z., y SAND, D. (2006). Who uses the patient internet portal? The patient site experience. *Journal of the American Medical Informatics Association*, 13(1): 91-95.

-
1. Magister en Finanzas. Docente e Investigador de la Facultad de Ciencias Administrativas. Universidad de Guayaquil. E-mail: nick.balsecav@ug.edu.ec
 2. Magister en Negocios Internacionales y Gestión de Comercio Exterior. Docente e Investigador de la Facultad de Ciencias Administrativas. Universidad de Guayaquil. E-mail: fernando.carrillop@ug.edu.ec
 3. Magister en Educación Superior. Docente e Investigador de la Facultad de Ciencias Administrativas. Universidad de Guayaquil. E-mail: jorge.merchanr@ug.edu.ec
 4. Magister en Administración de Empresas con Mención en Marketing. Docente e Investigador de la Facultad de Ciencias Administrativas. Universidad de Guayaquil. E-mail: christian.morenor@ug.edu.ec
-

Revista ESPACIOS. ISSN 0798 1015
Vol. 40 (Nº 14) Año 2019

[\[Índice\]](#)

[En caso de encontrar algún error en este website favor enviar email a [webmaster](#)]