

Concepción organizacional de Nequi y el modelo de negocio de banca digital en el contexto colombiano

Daniel Eduardo Castillo Uparela

Universidad EIA
Ingeniería de Sistemas y Computación
Semillero Observatorio Empresarial

Tabla de Contenidos

ii

Resumen.....	1
Capítulo 1 Introducción e Información General	2
Capítulo 2 Marco Teórico	3
2.1. Marco Contextual.....	3
2.2. Fundamentación Teórica.....	5
2.2.1. Sistema financiero.....	5
2.2.2. Filosofía empresarial.....	6
2.2.3. Banca tradicional y banca digital.....	7
2.2.4. FinTech.	8
2.2.5. Transformación digital.....	9
Capítulo 3 Metodología	10
Capítulo 4 Resultados.	11
4.1. El primer neobanco colombiano.	11
4.2. Misión.	11
4.3. Visión.	12
4.4. Objetivos de alcance.	12
4.5. Logros en el medio colombiano.....	13
Capítulo 5 Análisis de resultados.....	14
5.1. Misión y visión.	14
5.3. Logros en el medio colombiano.....	15
Capítulo 6 Conclusiones y recomendaciones.	16
Bibliografía	17

Resumen

El presente trabajo investigativo enmarca en secciones el entorno de la organización en el que se ha venido desarrollando la exitosa aplicación de banca digital desarrollada por el banco Bancolombia denominada Nequi. Desde su surgimiento en el año 2016 ha demostrado que el país ha incrementado el potencial de desarrollo de aplicativos móviles para la adaptación del modelo de banca tradicional a un novedoso sistema optimizado de transacciones e interrelacionamiento comercial tanto entre entidades gubernamentales, sociedades estatutarias comerciales grandes y pequeñas, y personas naturales con nexos importantes en movimientos de divisas al interior de la nación y por fuera del territorio colombiano, como es en el caso de la conversión de dólares a pesos colombianos a través del aplicativo móvil y la importación de productos extranjeros pagados a través de Nequi.

A medida del desarrollo del trabajo de investigación se harán aportarán nociones básicas sobre esta compañía, basándose en bases de datos confiables y certificadas para mantener un pulso constante en términos de la calidad de la información que se maneja, se procesa y se analiza para comprender más a fondo la realidad del entorno empresarial ante la cual gira la banca digital hoy fundada por Andrés Vásquez, egresado de la Universidad EIA – Escuela de Ingeniería de Antioquia de la facultad de Ingeniería Administrativa.

Además, se tendrá en consideración el entorno colombiano y la influencia que ha tenido esta compañía en la promoción y motivación del avance de la digitalización de las bancas tradicionales, que permean un entorno de incursión en el desarrollo tecnológico no solo para su entorno más próximo que es Colombia, sino su auge en toda Latinoamérica.

Finalmente, se traerán a colación gran parte de los conceptos organizacionales adoptados desde la faceta de planeación de Nequi hasta su fase de control y posproducción, en el que se comprende ampliamente la importancia del cliente en todas sus esferas de desarrollo, en especial el entorno juvenil, el cual posee especial atracción en las digitalizaciones actuales.

Capítulo 1

Introducción e Información General

Primero que todo, la administración se ha interesado en promover el análisis, el desarrollo, la dirección y por supuesto el seguimiento del curso de acción o de las decisiones que se tomen en una empresa para alcanzar un pleno desarrollo organizacional en el que prevalezca la armonía de todos los entes que la componen. Este trabajo investigativo pretende emplear los conceptos esenciales de la administración enfocados principalmente en el estudio y el correcto análisis del entorno de la organización de la entidad bancaria digital Nequi.

El trabajo actual estará orientado alrededor de la compañía denominada Nequi, y se analizarán los enfoques administrativos mencionados anteriormente, descubriendo más a fondo parte de su entorno organizacional y la conexión que ha tenido con el auge de los aplicativos móviles en términos de bancas digitales del sector colombiano. Así, se lograrán estimar algunas tendencias que pueden estar más marcadas durante los próximos años en etapas de observación, análisis, planeación, desarrollo y control del surgimiento de bancos con enfoques digitales y con especial énfasis en la comunidad juvenil y en el entorno financiero del país.

Capítulo 2

Marco Teórico

El trabajo investigativo cuenta con una serie de fundamentos teóricos claves para el reconocimiento de la estructura organizacional de las bancas digitales en Colombia y su posible impacto en los entornos financieros en el futuro. Se analizarán conceptos como sistema financiero, banca tradicional, banca digital, Fintech y transformación digital.

2.1. Marco Contextual.

Nequi es un aplicativo móvil desarrollado e impulsado por Bancolombia, fue lanzado al público en el año 2016. La plataforma financiera que surgió inicialmente como un proyecto corporativo de Bancolombia ha reformado la relación tradicional entre la banca y los jóvenes en su mayor medida. Al respecto, Andrés Vásquez, CEO de Nequi (como se citó en Asociación Colombiana de Empresas de Tecnología e Innovación Financiera, 2020) menciona:

Nequi surge como un proyecto corporativo de Bancolombia, donde estábamos viendo que la situación del mercado, la relación de la banca con los jóvenes, las oportunidades de nuevas tecnologías, nos estaban llevando a reconsiderar bastantes aspectos del negocio financiero y la oferta. Separamos un equipo que se dedicó durante bastante tiempo a entender – muy centrados en los usuarios, en los clientes, en el público joven – en entender cómo es la relación de las personas con la banca, con el dinero y con las nuevas tecnologías y proponer una alternativa de negocio que se enfocará mucho en el cliente y resolviera todas esas brechas que las personas jóvenes tienen hoy con el sistema financiero tradicional.

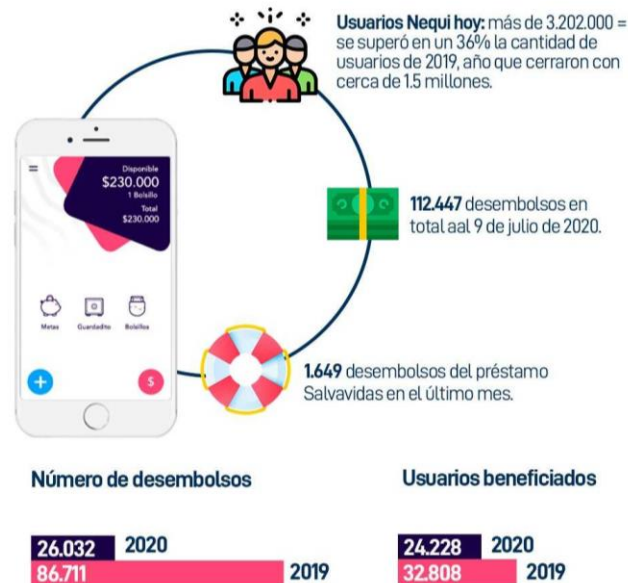
Así, el proyecto no solo ha surgido como una propuesta para el impulso del desarrollo de una nación, sino para el cambio en la concepción juvenil de las tradicionales entidades bancarias aparentemente aisladas de las necesidades latentes de

sus usuarios y público de interés. De esta forma, se encontró un equilibrio entre el aspecto convencional de las entidades bancarias y el interés que tenían en mayor medida los jóvenes en acceder a un entorno bancario más amigable y personalizado con respecto a sus necesidades y sus intereses; se especializó en el cliente y desde sus primeras instancias se centró en el público juvenil.

Finalmente, el aplicativo en la actualidad ha logrado un impacto mayor al esperado en años anteriores, ha superado todas las barreras de desarrollo propuestas al inicio, debido en mayor medida a la actual contingencia que afecta a todo el mundo en general. Así, se ha impactado no solo la población objetivo que desde un principio se han interesado por optimizar sus transacciones personales, sino que el resto de las personas se han visto motivadas a incluirse en las dinámicas de desarrollo que ha adoptado el modelo del aplicativo desde el año 2016.

Imagen 1. Crecimiento exponencial de Nequi en Colombia.

Nequi en cifras



Fuente: Elaboración: (Valora Analitik, 2020).

2.2. Fundamentación Teórica.

En el proyecto de investigación, se hará énfasis especial en el estudio y análisis de la situación tecnológica actual del país en contraste con el avance que ha tenido la bancarización digital en Colombia y sus proyecciones a futuro.

2.2.1. Sistema financiero.

Un sistema financiero es un conjunto de varias instituciones que realizan operaciones para transferir recursos de un sector superavitario (depósito o inversión) a un sector deficitario (empresas que requieren financiar sus proyectos); así que el sistema financiero comprende el mercado bancario o mercado intermediado y el mercado de valores o desintermediado. (Maria Camila Lozano, 2017, p.10).

Esto hace referencia a que el sistema financiero condiciona la asignación de los recursos que se transfieren en un país, lo cual modifica el precio al cual los bancos otorgan los depósitos y aprueban los créditos; así mismo en el mercado de valores en la dinámica de oferta y demanda en sectores del mercado tanto primarios y secundarios son dependientes de precios a los activos financieros. (Maria Camila Lozano, 2017).

Tabla 2. Crecimiento exponencial de Nequi en Colombia.

	Elementos	Definición
Sistema Financiero	Instituciones Financieras	Intermediarias entre personas con recursos disponibles y las que solicitan recursos.
	Activos Financieros	Herramientas para facilitar la movilidad de los recursos.
	Mercado Financiero	Donde se realizan las operaciones y transacciones de activos financieros.

Fuente: Elaboración, (Gutiérrez, 2020).

2.2.2. Filosofía empresarial.

Hay publicidades que dejan de vender productos y servicios para vender valores, principios y creencias. Les interesa el carácter emotivo y apelan por los sentimientos, más que por los netos beneficios racionales. La publicidad corporativa se basa principalmente en el referente de la propia empresa y en su manera de ser, que comprenda su papel en la sociedad y se comprometa con ella, que no se individualice, sino que sea el fundamento de un complemento y no de un carácter aislacionista; independiente (Viñarás Abad, Cabezuelo Lorenzo, & Herranz de la Casa, 2015).

La misión y la visión constituyen la razón de ser de una empresa y las aspiraciones que tiene de sí misma en un futuro, respectivamente.

Misión, visión y valores constituyen el acervo de toda organización, son los cimientos en los que se sostiene su cultura, y sobre ellos ha de edificarse todo lo demás. La misión en el ámbito de una empresa, organización o institución supone la definición de los máximos objetivos que esta pretende alcanzar; viene a ser su razón de ser y contribuye a la enunciación objetiva de su personalidad, de su identidad. Esta misión no puede estar aislada del entorno en el que se lleva a cabo y de los medios de los que se pretende dotar. (Fernández-Montesinos, 2017).

Por último, la visión empresarial rescata el aspecto futuro de la organización.

La visión es así un objetivo que, partiendo de la propia identidad, recoge las esencias de la misión y sirve de orientación a los niveles inferiores de decisión al tiempo que contribuye a dotarles de energía. De este modo actúa como marco del conjunto del proceso; es una mancha en el horizonte, que fija la dirección en la que avanzar y estimula a hacerlo. (Fernández-Montesinos, 2017).

2.2.3. Banca tradicional y banca digital.

“La banca tradicional será considerada como una empresa autorizada por el contralor de la moneda de un país o por una oficina estatal para realizar operaciones financieras como recibir depósitos y otorgar préstamos” (Gutiérrez, 2020, p.17).

Por otro lado, un banco digital ofrece a sus clientes experiencias contextualizadas y fluidas que transforman su día a día. Volverse un banco digital significa entregar una experiencia al cliente y de ejecución atractiva y relevante, a través de una arquitectura abierta, integrada y flexible (Dickinson, 2017). En este orden de ideas, se logran identificar las ventajas y desventajas de la banca tradicional en contraste con la banca digital.

Tabla 2. Ventajas e inconvenientes de la banca tradicional frente a la banca digital.

Banca tradicional		Banca digital	
Ventajas	Desventajas	Ventajas	Desventajas
<ul style="list-style-type: none"> - Permite tener un trato más personal con los empleados de la oficina, pudiendo mantener una cierta relación con ellos. - Ofrece mejores tipos de interés para realizar inversiones. - No se necesitan aparatos electrónicos. 	<ul style="list-style-type: none"> - El trato personal puede llevar a engaño, tras manipular al cliente para conseguir su objetivo. - Limitación del horario. - Incurre en unos mayores costes (oficinas, empleados, etc.). - Es necesario acudir a la oficina del banco para cualquier tipo de operación. 	<ul style="list-style-type: none"> - No tiene horarios, disponibilidad absoluta todo el año y atención al cliente 24 horas. - Permite al cliente realizar cualquier operación de forma fácil y rápida, a través de algún aparato electrónico. - Mayor flexibilidad. No hay necesidad de acudir a la oficina y con ello el ahorro 	<ul style="list-style-type: none"> - Necesidad de contar con algún dispositivo inteligente y poder disfrutar de conexión en internet. - Se pierde el contacto personal en la oficina. - Desconfianza en colectivos de avanzada edad en internet, así como el desconocimiento de los dispositivos electrónicos.

		<p>de tiempo que consigues.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Menos comisiones e intereses debido a la reducción de los costes en los que incurren. - Mayor transparencia, la "letra pequeña" desaparece de los contratos. 	<ul style="list-style-type: none"> - La seguridad, se están implantando medidas para fortalecer este aspecto, como el envío de SMS para retiradas de efectivo. Falta de regulación. - Posible fraude al dar tus datos personales.
--	--	---	---

Fuente: Elaboración, (Pinedo, 2019).

2.2.4. FinTech.

Es un concepto que relaciona los servicios financieros con la era de la digitalización para optimizar sus procesos, mejorar la organización y lograr reducciones considerables en los tiempos de espera.

El nombre proviene de las palabras inglesas financial technology y es la unión de las tecnologías digitales y los servicios financieros. Las empresas dedicadas a este ramo, las FinTech, utilizan nuevos modelos de negocios basados en el uso de estas tecnologías para brindar novedosos servicios financieros a personas, empresas y gobiernos (como sistemas de pagos móviles, préstamos de persona a persona, esquemas de financiamiento colectivo, etc.). (Ocampo, 2017, p.1)

Adicionalmente, el auge de las tecnologías digitales adaptadas a los servicios financieros propende por un entorno de inclusión financiera, debido a que tiene un mayor impacto en términos geográficos y en los prolongados periodos de espera.

FinTech promueve la inclusión financiera, ya que a través de las tecnologías digitales puede llegar a sectores de la población excluidos de los servicios financieros tradicionales. Tiene el potencial de dar acceso a servicios financieros a cerca de mil seiscientos millones de personas de países en desarrollo y de aumentar el producto interno bruto (PIB) de economías emergentes, en cerca de \$3,700 millones de dólares para el 2025. (Ocampo, 2017, p.1)

2.2.5. Transformación digital.

Sánchez (2020) se refiere a la transformación digital como: “La reorientación de toda la organización, hacia un modelo eficaz de relación digital en cada uno de los puntos de contacto de la experiencia del cliente” (p.7).

Así, se entiende que la transformación digital es un proceso pausado, pero progresivo que va involucrando todos los agentes de un entorno organizacional con la finalidad de reestructurar y reformar la forma de sus transacciones, con el objetivo de lograr una mejora en las relaciones de la empresa con las personas naturales, jurídicas y las entidades gubernamentales.

Del mismo modo, Schwertner (como se citó en Gutiérrez, 2020) sostiene que la transformación digital se puede entender como:

Aplicación de tecnología para construir nuevos modelos de negocio, procesos, software y sistemas que dan resultado en mayores ingresos, ventajas competitivas y eficiencia. Las empresas logran esto mediante la transformación de los procesos y los modelos comerciales, potenciando la eficiencia y la innovación de la fuerza laboral y personalizando las experiencias con los clientes.

Capítulo 3

Metodología

Este trabajo investigativo se fundamenta en la recopilación de datos e información proveniente de fuentes confiables y de corte científico que permitan una correcta formulación, análisis y descripción de la concepción empresarial que ha adoptado el reconocido aplicativo Nequi desarrollado e impulsado por Bancolombia de la mano con el ingeniero administrativo Andrés Vásquez. Se tendrá en cuenta principalmente su historia, la filosofía empresarial y su impacto en la sociedad colombiana a través de la transformación digital de la Fintech.

La metodología de investigación se apoyó en un proceso investigativo previo y plenamente estructurado para lograr recopilar la mayor cantidad de información relevante y de la mejor calidad posible, basado en la realidad y en la objetividad de la industria.

Se consultaron diversas bases de datos con la finalidad de lograr identificar los detalles empresariales en torno a Nequi tales como, su historia, misión y visión, apoyado en las ciencias Administrativas referenciadas de acuerdo con la normatividad de tipo APA.

Capítulo 4

Resultados.

Inicialmente, se hace énfasis especial en la historia y el contexto de desarrollo de Nequi, el impacto que ha tenido en el país a través de su filosofía empresarial y su público objetivo principal motivado en última instancia por una contingencia que creó tendencia a múltiples reformas y condujo a la optimización y reactivación progresiva del flujo de la economía. Finalmente, se describe el impacto en la cotidianidad que ha logrado la innovación y el avance de las nuevas tecnologías en Colombia.

4.1. El primer neobanco colombiano.

La plataforma financiera Nequi es totalmente digital, cuenta en la actualidad con más de 4 millones de usuarios activos en Colombia y alrededor de 150.000 en Panamá, su entorno organizacional es pionero en la bancarización digital del ecosistema financiero en Colombia.

Nequi es una plataforma financiera 100% digital, que busca que tengas una mejor relación con tu plata para que logres lo que quieres con ella. Tu Nequi es un depósito de bajo monto sin cuota de manejo o comisiones. La aplicación de Nequi, el primer neobanco de Colombia, la encuentras en Play Store, App Store y App Gallery. Con ella puedes enviar, pedir, organizar y ahorrar tu plata, de una forma fácil, rápida y segura. (Nequi - Bancolombia, 2021)

4.2. Misión.

“Convertirnos en el compañero de viaje en la vida de las personas en donde la plata se convierte en un medio para lograr sueños, para viajar y cambiar realidades” (Nequi - Bancolombia, 2021).

4.3. Visión.

“Crear una nueva categoría financiera que permita que la gente maneje la plata según sus necesidades en momentos cotidianos” (Nequi - Bancolombia, 2021).

4.4. Objetivos de alcance.

El sector bancario colombiano desde hace algunos años ha tenido el llamado latente a la modernización y automatización de sus servicios y productos, con la finalidad de facilitar las transacciones y las relaciones que los clientes tienen con el dinero, atrayendo así nuevos usuarios, en especial el sector juvenil. La entidad bancaria (como se citó en Pragma, 2019) reconoce 3 objetivos fundamentales:

- Fortalecer el propósito de la aplicación: Con la asesoría de un ágil coach de Pragma, se estableció para qué era la aplicación y qué quería la gente. De esta manera se fijó que el objetivo era mejorar el relacionamiento de las personas con el dinero.
- Crear un banco cuyo centro es el cliente: Uno de los objetivos que propone el concepto de banca abierta y que lleva al sector financiero a alinear todos sus esfuerzos en dar solución a las necesidades de los usuarios. En este aspecto ha sido clave la interiorización de la cultura ágil en Nequi.
- Entrega temprana y continua de valor al usuario final: La idea de Nequi es ser una App que siga en constante crecimiento con servicios innovadores. Pragma se ha encargado de materializar las ideas y trabajar en la evolución del producto, aplicando el principio de inspección y adaptación en el desarrollo de software y despliegue tecnológico del aplicativo.

4.5. Logros en el medio colombiano.

El primer neobanco colombiano de la mano con la promotora del desarrollo tecnológico Pragma ha trazado una línea de avances alrededor de la esfera del sector financiero, promoviendo la inclusión de la población menos favorecida e incentivando el reconocimiento del país a nivel internacional. Al respecto, Pragma (2019) destaca los siguientes resultados:

- En abril de 2019 Nequi ganó el premio Celet, una firma de investigación y consultoría enfocada en servicios tecnológicos financieros, en la categoría de Mejor Banca Digital a nivel mundial, gracias a su propuesta innovadora y acogida de los usuarios por una experiencia digital excepcional.
- Pragma se ha encargado de la implementación de la nube para todo el despliegue de la plataforma, lo que ha facilitado que el usuario realice transacciones bancarias a cualquier hora y de manera segura.
- Nequi se convirtió en la primera aplicación financiera en Colombia en usar biometría de reconocimiento de rostro y voz para su seguridad, para que los usuarios puedan verificar su identidad de manera sencilla.
- Creamos un equipo de alto desempeño mixto integrado por personas de Nequi y Pragma, que trabajan con principios y marcos ágiles con objetivos definidos y con la meta de salir a producción cada 15 días con las mejores actualizaciones para los usuarios.
- Desarrollamos las APIs para poder integrar servicios en alianza con otras entidades, como lo son las compañías de telefonía móvil, el Metro de Medellín, Codensa, SOAT, Icetex, etc. Además de los despliegues y pruebas automatizadas.

Capítulo 5

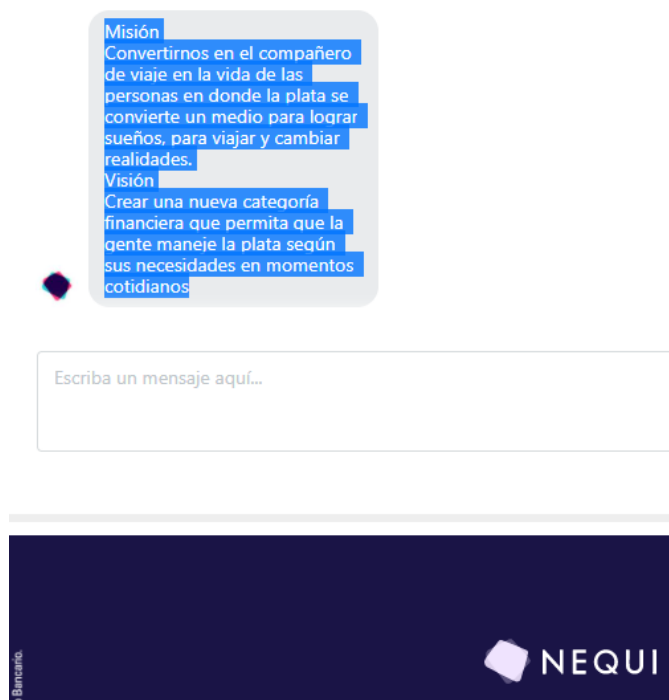
Análisis de resultados.

Inicialmente, se ha descrito el entorno de desarrollo de la novedosa tecnológica, así como su misión y visión institucional sin dejar de lado sus objetivos y su impacto e influencia directa en las dinámicas comerciales en Colombia.

5.1. Misión y visión.

En este caso, es importante enunciar que la entidad bancaria digital en cuestión no ha incluido su misión ni visión de manera oficial a través de sus canales de comunicación e información, ni en sus redes sociales, se ha tenido que optar por un contacto directo con la banca digital para lograr obtener de manera oficial la filosofía empresarial organizacional.

Imagen 2. Consulta de filosofía empresarial a través de canales de contacto.



Fuente: Elaboración, propia.

5.3. Logros en el medio colombiano.

Se reconocen los logros que ha alcanzado la novedosa aplicación financiera apoyada por Pragma, entidad promotora del desarrollo tecnológico y automatización del sector bancario tradicional hacia las tendencias más actuales. Nequi ha tenido un importante avance en términos de innovación, planeación, desarrollo y posdesarrollo, sin embargo en los últimos años han surgido nuevos bancos totalmente virtuales impulsados por equipos de trabajo sólidos y fuertes, pero no tan necesariamente respaldados por una entidad bancaria ampliamente reconocida en el país como lo es Bancolombia, no obstante aún hay muchos sectores en los que se puede innovar con el descubrimiento de las necesidades de los usuarios actuales y próximos, atacar las necesidades directamente y lograr ganar la total confianza del cliente y constituir el banco virtualizado más grande del país dando un giro de 180 grados a las dinámicas bancarias clásicas.

Capítulo 6

Conclusiones y recomendaciones.

- El desarrollo y expansión de Internet a nivel mundial genera muchas oportunidades para el desarrollo de las bancas digitales. Países emergentes, como el caso de Colombia, son un terreno fértil.
- Nequi ha evidenciado un crecimiento del mercado de las finanzas elevado, factores como el auge de la cobertura de Internet, y el desarrollo de nuevas tecnologías, han sido factores claves que más influyen en su crecimiento.
- El neobanco colombiano tiene oportunidades de crecimiento debido al desarrollo constante de las finanzas en el sector colombiano y la forma en la que ejecutan las transacciones en la banca comercial.
- El enfoque de orientación al cliente y su amplio abanico de servicios, hacen que el modelo de negocio de Nequi sea ampliamente sostenible.
- Cabe mencionar, que la información organizacional de Nequi no está totalmente a la mano del público, por lo que fue necesario recurrir a cifras y datos recolectados a través de medios de prensa y declaraciones públicas de sus directivos. La ausencia de información de tal entidad deja de manifiesto la falta de revelación y regulación respecto al resto de las Fintech en Colombia.
- A nivel de Latinoamérica, Colombia presenta un nivel aceptable de inclusión de tecnologías de última generación y aumento de cobertura financiera, sin embargo aún está muy lejos de los indicadores de países desarrollados donde la madurez y nivel de desarrollo del sistema es elevada y motiva el curso de dinámicas para bancarización virtual en su totalidad, cambiando así la forma de hacer negocios y facilitando la conexión con un mundo cada vez más globalizado.

Bibliografía

- Dickinson, D. (2017). *Banca Digital*. Canadá: Temenos Headquarters SA.
- Fernández-Montesinos, F. A. (9 de Agosto de 2017). Repensar el liderazgo estratégico. *Instituto Español de Estudios Estratégicos*, págs. 182-197.
- Gutiérrez, C. A. (2020). *Caracterización de un modelo de negocio de banca digital en el contexto colombiano*. Bogotá: Departamento de Ingeniería de Sistemas e Industrial.
- Maria Camila Lozano. (2017). *Sistema financiero colombiano*. Bogotá D.C.: Fondo editorial Areandino.
- Nequi - Bancolombia. (10 de 06 de 2021). *Nequi*. Obtenido de <https://ayuda.nequi.com.co/hc/es/articles/115001859611-Quiero-saber-para-qu%C3%A9-sirve-Nequi>
- Ocampo, M. (2017). *FinTech: Tecnología Financiera*. Ciudad de México: INCyTU.
- Pinedo, D. T. (2019). *El cambio de negocio de la banca tradicional: BBVA*. Valladolid: Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales.
- pragma. (Abril de 2019). *pragma*. Obtenido de <https://www.pragma.com.co/trabajo/nequi-hacia-la-banca-digital-y-abierta>
- Sánchez, J. (2020). *TRANSFORMACIÓN E INNOVACIÓN DIGITAL*. Barcelona: íncipy.
- Schwertner, K. (2017). DIGITAL TRANSFORMATION OF BUSINESS. *Trakia Journal of Sciences*, 388-393.
- Valora Analitik. (06 de Agosto de 2020). *Valora Analitik*. Obtenido de <https://www.valoraanalitik.com/2020/08/06/nequi-logr-un-crecimiento-de-111-en-nuevos-usuarios-durante-la-pandemia/>
- Viñarás Abad, M., Cabezuelo Lorenzo, F., & Herranz de la Casa, J. M. (2015). FILOSOFÍA CORPORATIVA Y VALORES DE MARCA COMO EJES DEL NUEVO PARADIGMA COMUNICATIVO. *Prisma Social*, 379-410.