

Raquel Puente

raquel.puente@javerianacali.edu.co

EDUCATION

- 2004 Ph.D. in Marketing, Tulane University, United States
- 2001 Master in Management, Tulane University, United States
- 1998 Master in Business Administration, Instituto de Estudios Superiores de Administración IESA, Venezuela
- 1991 Civil Engineer, Universidad Central de Venezuela, Venezuela

PROFESSIONAL EXPERIENCE

Associate Professor, Universidad Javeriana Cali, Colombia

Dean, Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad Autónoma de Occidente, Colombia

Professor, Universidad ICESI, Cali, Colombia

Professor, Instituto de Estudios Superiores de Administración IESA, Venezuela

Visiting Professor, ESPAE Graduate School of Management, ESPOL, Ecuador

Visiting Professor, Diego Portales, Chile

Visiting Professor, Universidad de Chile, Chile

Visiting Professor, Universidad ESAN, Perú

INTELLECTUAL CONTRIBUTIONS

Peer-reviewed Articles

Puente, R., González Espitia, C. G., & Cervilla, M. A. (2019). Necessity entrepreneurship in Latin America: it's not that simple. *Entrepreneurship & Regional Development*, 1-31.

Puente, R.; Cervilla, M.; Gonzalez, G.; & Auletta, N. (2017). Determinants of the growth aspiration: a quantitative study of Venezuelan entrepreneurs. *Small Business Economics*, 48, 699–726

Puente, R., Cervilla, M., Gonzalez, G., Auletta, N. (2016). Determinants of the growth aspiration: a quantitative study of Venezuelan entrepreneurs. *Small Business Economics*. 47 (2).

Torelli, C., Leslie, L. M. M., Stoner, J. L., Puente, R. (2014). Cultural Determinants of Status: Implications for Workplace Evaluations and Behaviors. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*. 123, 34-48.

Puente, R., Cervilla, M. A. (2013). Modelos de negocio de emprendimientos por y para la base de la pirámide. *Revista de Ciencias Sociales (RCS)*, 19(2), 289-308.

Puente, R., Torres, C. C. (2012). El trabajo doméstico: conflictos de la gerencia en la casa. *Debates IESA*, 17(4), 60-66.

Puente, R., Cruz, M. L. (2012). ¿Hay verdadera innovación en los lanzamientos de nuevos productos? *Journal of Management and Economics for Iberoamerica (Estudios Gerenciales)*, 28 (Edición Especial), 263-280.

Puente, R., Dakduk, S. (2011). ¿Cómo son las mujeres del mercado de las mayorías? *Debates IESA*, 16(1), 33 – 36.

Puente, R. (2011). Colombia: lecciones de empresas que atienden a las mayorías. *Debates IESA*, 16(2), 57-60.

Puente, R. (2011). What are the consumers of the majority market in Venezuela like? An approach to building a psychographic. *Journal of Management and Economics for Iberoamerica (Estudios Gerenciales)*, 27(119), 123-149.

Puente, R., Cervilla, M. A. (2010). Cómo reconstruir las fronteras del mercado para crear “Océanos azules”. *Debates IESA*, 15(2), 12-17.

Puente, R., Auletta, N., Jiménez, C. (2010). Oportunidades en Venezuela entre la rivalidad y la innovación. *Debates IESA*, 15(2), 38-41.

Puente, R., Auletta, N. (2010). ¿Qué hace a un emprendedor innovador? *Debates IESA*, 15(2), 28-33.

Puente, R., López, S. (2009). Ajeven apunta al mercado de refrescos. *Debates IESA*, 14(4), 80-84.

Puente, R., Auletta, N. (2009). El dilema de la escala. *Debates IESA*. Volumen 14 (1), 18-24.

Puente, R., Cervilla, M. A. (2009). Emprendedores de las mayorías que atienden a las mayorías. *Debates IESA*, 15(1), 60 – 64.

Puente, R., Auletta, N. (2009). Innovación y mercadeo: un mapa de utilidad para las mayorías. *Debates IESA*. 25 – 30.

Puente, R., Dakduk, S. (2009). La caída del Muro: Internet y el mercado de las mayorías. *Debates IESA*, 14(2), 26-30.

Puente, R., Cervilla, M. A. (2009). ST. Moritz: La tentación del chocolate. *Debates IESA*, 14(3), 79-85.

Puente, R., Jiménez, C. (2009). Un mercado poco conocido: el consumidor del mercado de las mayorías. *Debates IESA*. 13(1) 50 – 54

Puente, R., (2008). Un tablero de mando para mercadeo. *Debates IESA*. 13(4)74 – 80.

Puente, R., López, S. (2008). ¿Qué hacen los jóvenes cuando reciben un mal servicio? *Debates IESA*. 13(2). 31 – 36.

Puente, R., Cervilla, M. A. (2007). Customer Relationship Management (CRM) practices in Venezuelan firms: A study of cases. *Academia Revista Latinoamericana de Administración* (39), 1 – 28.

Puente, R., López, S. (2007). Loterías: la esperanza no distingue entre ricos y pobres. *Debates IESA*. 12(4). 72-78.

Puente, R., López, S. (2007). El cliente que reclama es el que más te quiere. *Debates IESA*, 12(3), 52-59.

Puente, R., (2007). Qué funciona y qué no cuando se atiende al mercado de las mayorías. *Debates IESA*, 12(3), 29-34.

Puente, R., Jiménez, C. (2007). La investigación de mercados on-line: ¿realmente funciona? *Debates IESA*, 12(2), 20-24.

Puente, R. (2006). Las mayorías pobres: ¿un mercado potencial para el sector bancario? Debates IESA, 11(1), 94-100.

Puente, R. (2005). Del mercadeo de servicios a la gerencia de servicios. Debates IESA, 10(3), 13-16.

Puente, R., Jiménez, C. (2005). La calidad de los servicios: ¿de qué depende, qué dice el público, qué hacen las organizaciones para mejorarla? Debates IESA, 10(3), 43-49.

Puente, R. (2005). Mercadeo Interno: Tratar a los empleados como a los clientes más importantes. Debates IESA, 10(2), 58-62.

Puente, R. (2004). Crisis! ¿Qué hacer cuando disminuyen las ventas? Debates IESA, 9(4), 18-22.

Puente, R. (2004). El consumidor internauta: ¿cómo valora los servicios?, el nuevo consumidor. Debates IESA, 9(3).

Puente, R. (2003). Servicios para todos: Los consumidores de escasos recursos como clientes. Debates IESA, 8(3).

Puente, R. (2002). Mercadeo de servicio: La clave de la supervivencia de los negocios .com. Debates IESA, 8(2).

Puente, R. (2001). ¿Cómo les vendemos a las mascotas? Debates IESA, 6(5).

Puente, R. (2001). Mercadeo de servicios: clave del éxito de las franquicias. Debates IESA, 6(4), 18-22.

Puente, R. (2000). Servicios: Las nuevas armas del mercadeo. Journal of Management and Economics for Iberoamerica (Estudios Gerenciales) (75), 43-48.

Conference Proceedings

Puente, R., Cervilla, M. A (2016) "Business Model of Colombian entrepreneurs operating in the Base of Pyramid (BoP)". En the Business Association of Latin American Studies - BALAS (Ed.).Guayaquil, Ecuador

Puente, R., Concha, J., Gómez, O. (2016) "Competitividad en la industria de textiles y confecciones en Colombia: Una aproximación analítica". Consejo Latinoamericano de Escuelas de Negocio – CLADEA, Medellín, Colombia

Puente, R., Garay, U. (2015) "Determinants of the Perceived Impact of Microcredits by Borrowers: A Quantitative Study in Venezuela," The Business Association of Latin American Studies, Puerto Rico.

Puente, R. , Gonzalez, C. G., Cervilla, M. A. , Auletta, N. (2015) "Determinants of the aspiration to growth of entrepreneurial initiatives: a quantitative study in Venezuelan ventures from the GEM data," The Business Association of Latin American Studies, Puerto Rico.

Puente, R.; Gonzalez, A. C., and Rodriguez, J. (2014) "Corporate Social Responsibility in Private Family Firms: Evidence of Stakeholder Perspective on Financial Performance". En the Business Association of Latin American Studies - BALAS (Ed.) Trinidad y Tobago

Puente, R. (2012) "Caso Polar ICE B". Lima: Memorias Asamblea Anual CLADEA, ESAN, Lima, Perú

Puente, R. (2008) "Theoretical proposal for an evaluation model in claims management and its application in some Venezuelan companies". In the Business Association of Latin American Studies - BALAS (Ed.), UNIANDÉS, Bogotá, Colombia

Puente, R., Dakduk, S. (2008) "Who are the Venezuelan Poor People Like? Venezuelan CEOs point of view". In Society for Marketing Advances (Ed.), *Advances in Marketing: Issues, Strategies and Theories*, pp. 316-327. St. Petersburg, Florida 2008 SMA Proceedings.

Puente, R. (2007) "Income Consumer Market (LICs) in Venezuela. Caracas - Miranda: Seminarios IESA.

Puente, R. (2007) "¿Cómo son los pobres?: La respuesta de directores y ejecutivos de empresas venezolanas". En Instituto de Estudios Superiores de Administración - IESA (Ed.), Caracas - Miranda: Seminarios IESA.

Puente, R. (2006) "Financial services for low income consumer in Latin America. In Sumaq Alliance (Ed.), *Heading South: Marketing & Logistics in Latin America*, pp. 316-327. Atlanta - Georgia: Sumaq Alliance Proceedings.

Puente, R. (2006) "Proposición teórica para un modelo de evaluación de la gerencia de reclamos y su aplicación en algunas empresas". In Instituto de Estudios Superiores de Administración - IESA (Ed.) Caracas: Seminarios IESA.

Puente, R., Auletta, N. (2000) "Marketing management in Venezuela: a conceptual model". The Business Association of Latin American Studies – BALAS, New Orleans, LS, Estados Unidos