

# TRABAJOS DE GRADO

## PRESENTADOS EN LA MAESTRIA EN EL AÑO 2010

### PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

TÍTULO	
LAS CONSULTORÍAS ADMINISTRATIVAS FINANCIERAS EN LAS INSTITUCIONES PRESTADORAS DE SALUD (IPS)	
AUTOR: JAIRO ADOLFO PATIÑO PATIÑO	
ASESORA: BEATRIZ URIBE	
Resumen	<p>Este trabajo comprende un proyecto de investigación de carácter exploratorio sobre cómo deben ser las consultorías administrativas financieras en las ips. La recolección de información se realiza mediante la asesoría de un tutor experto y consultas bibliográficas. Al tratarse de un estudio descriptivo, el análisis de los problemas básicos en materia de administración de las ips en Medellín se lleva a cabo mediante la combinación de técnicas descriptivas y de consulta.</p> <p>El propósito de esta investigación es concretar en forma clara y precisa cuáles son las falencias de la administración del negocio de la salud en las ips, y facilitar la toma de decisiones que conduzcan a la implementación de un programa que permita cumplir con la misión de un buen consultor en la ejecución de sus objetivos en esta área del saber.</p>
Palabras clave	IPS, consultorías, administración, salud.
Abstract	<p>This work includes an exploratory research project on how the financial management consulting in the health-care provider institutions should be. Data collection is done through the advice of an expert tutor and bibliographic searches. Being this a descriptive study, the analysis of the basic problems in the administration of the health-care provider institutions in Medellín is made by combining descriptive and consultation techniques.</p> <p>The purpose of this research is to specify clearly and accurately the shortcomings of the health management business in the health-care provider institutions, and facilitate decision-making so that it may lead to the implementation of a program to meet the mission of a good consultant in the carrying out of his objectives in this area of knowledge.</p>
Key words	Health-care providers, consultancies, management, health.

<b>TÍTULO</b>	
<b>DETERMINANTES Y ANÁLISIS DEL DÉFICIT CUANTITATIVO DE VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL EN EL DEPARTAMENTO DE RISARALDA</b>	
<b>AUTORES: ÓSCAR ALBERTO ÁLZATE VALENCIA Y DIEGO FERNANDO RUIZ GRAJALES</b>	
<b>ASESOR: ÁLVARO GUERRERO GARCÍA</b>	
Resumen	En Risaralda, adquirir vivienda propia es uno de los bienes más deseados por sus habitantes. El costo de vida, la crisis económica y el aumento del desempleo en la región (con cifras que alcanzan el 20 %), hacen de esta meta algo inalcanzable para sus pobladores. Debido a que el precio de la vivienda es muy alto en comparación con otras ciudades, y la valorización de la tierra ha logrado que se cree una capacidad de compra insuficiente en comparación con sus precios, la vivienda de interés social se ha convertido en el único mecanismo y la única solución de vivienda digna para los estratos de ingresos bajos. La determinación y el análisis del déficit de vivienda de interés social en Risaralda se han convertido en uno de los grandes problemas por resolver, debido al aumento de la población inmigrante, entre ella los desplazados por la violencia y las comunidades indígenas.
Palabras clave	Vivienda, costo de vida, Risaralda.
Abstract	Acquiring self-owned homes in Risaralda is one of the most desired wishes of its people. The cost of living, the economic crisis, the rising unemployment in the region (with figures reaching 20 %), make this an unattainable goal for its residents. The price of housing and the valuation of land are much higher when compared to other cities. Social housing has become the only mechanism and solution to housing for low-income strata. Identification and gap analysis of social housing in Risaralda have become one of the biggest problems to solve, due to increased immigrant population, including people displaced by violence and indigenous communities.
Key words	Dwelling, cost of living, Risaralda.

<b>TÍTULO</b>	
<b>PROPUESTA DE ACTUALIZACIÓN CURRICULAR EN LA ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE LA CALIDAD</b>	
<b>AUTOR: ÁNGELA MARÍA MONTOYA HERNÁNDEZ Y MARIBEL BAYER MEJÍA</b>	
<b>ASESORA: BEATRIZ URIBE</b>	
Resumen	Este trabajo de grado es el producto de una decantación de intereses que terminó priorizando la necesidad de reflexión sobre el proceso de formación de especialistas en Gerencia de la Calidad en nuestra Institución, EAFIT. En medio de las demandas cotidianas de nuestro quehacer laboral, nos enfrentamos ante la necesidad de revisar, el plan de estudios de la especialización en Gerencia de la Calidad (EGC) de cara a determinar sus potencialidades y la pertinencia de su actual plan de estudios. Es así como el diálogo con docentes y estudiantes de la especialización y con académicos externos acentuó nuestras inquietudes, lo que se convirtió en sustento de nuestro proyecto y que hoy es prioridad de la coordinación de la EGC: la actualización o reforma curricular de su plan de estudios, vigente desde 2002. Se pretende con dicha actualización estar a tono con los adelantos académicos que sobre el tema de la calidad se han desarrollado a nivel mundial y con las nuevas necesidades del mundo empresarial.
Palabras clave	Gerencia de la calidad, actualización, plan de estudios
Abstract	This job is the product of settling of interests that finished prioritizing the need for reflection about the formation process Quality Management specialists in our institution, EAFIT. Amid the daily demands of our daily work, we face the need to revise the curriculum specialization in Quality Management in order to determine their potential and relevance of their current curriculum. Thus, dialogue with teachers and students with external academic expertise heightened our concerns, which became the livelihood of our project and is now a project for the coordination of the Quality Management Specialization: updating or curricular reform of plan studies, in force since 2002. The aim with this update is intended to be in line with the academic progress in the issue of quality that have been developed worldwide and with the changing needs of business.
Key words	Quality managememnt, Updating, curriculum

<b>TÍTULO</b>	
<b>UNA PRÁCTICA EXITOSA DE INCUBACIÓN DE EMPRESAS EN COLOMBIA: CREAME</b>	
<b>AUTORA: ALEJANDRA MARÍA MÚNERA CARDONA</b>	
<b>ASESOR: GEOVANNY PERDOMO CHARRY</b>	
Resumen	Esta investigación se desarrolló en el marco del proyecto de la tesis doctoral: <i>Transferencia de conocimiento entre incubadoras de empresas y emprendedores</i> , específicamente en lo relacionado con la elaboración de un estudio de la incubadora Créame, enfocado en dar cuenta de manera sistemática y rigurosa de una práctica exitosa de incubación en Antioquia y el país. Esta organización ha estado marcada por una serie de cambios y transformaciones empresariales, producto de la exigencia del entorno y el interés interno de fortalecer los procesos de apoyo y acompañamiento empresarial en la creación de empresas vía incubación; es decir, acelerar e inducir este tipo de iniciativas empresariales a partir de un modelo de incubación validado y transferido a nivel nacional e internacional.
Palabras clave	Emprendimiento, incubación de empresas, transferencia de conocimiento.
Abstract	This research was developed within the framework of the doctoral thesis <i>Knowledge transfer between business incubators and entrepreneurship</i> , specifically as it relates to developing a case study on Créame incubator, which is focused on accounting for systematic and rigorous incubation successful practice in Antioquia and the country. This organization has been marked by a series of changes and business transformations, as a result of the requirement of the environment and the internal rate of strengthening the processes of business support and assistance in building companies through incubation; i.e., accelerate and induce this type of business initiatives from an incubation model validated and transferred to national and international level.
Key words	Entrepreneurship, enterprise incubators, knowledge transfer.

<b>TÍTULO</b>	
<b>INTERVENCIÓN DE LOS SECTORES PÚBLICO Y PRIVADO EN EL SANEAMIENTO DE LOS RÍOS DE LA CIUDAD DE PEREIRA, 2008-2010</b>	
<b>AUTORES: MARÍA IRMA NOREÑA ARBOLEDA, LUZ OMAIRA SALAZAR PELÁEZ Y MAURICIO SALAZAR PELÁEZ</b>	
<b>ASESOR: IVÁN DARÍO TORO JARAMILLO</b>	
Resumen	Esta investigación se hizo con la aplicación de encuestas a 19 entidades, evaluando por medio de comparativos estadísticos el grado de impacto ambiental generado por las intervenciones a los ríos de Pereira, con la intención de verificar la reducción de los efectos contaminantes. Además, se cotejó la articulación de dichas intervenciones de saneamiento con el Plan de Desarrollo de Pereira 2008-2011, y se constató su concordancia y pertinencia.
Palabras clave	Contaminación hídrica, ríos Otún y Consota, acciones de saneamiento.
Abstract	This research was done with the use of surveys to 19 entities, assessing through statistical comparisons the degree of the environmental impact caused by the interventions to Pereira's rivers, with the purpose of verifying the reduction of the pollution effects. Also, the coordination of the sanitation interventions was crosschecked with Pereira's Development Plan 2008-2011, establishing its consistency and relevance.
Key words	Water pollution, Otún and Consota rivers, cleaning up actions.

<b>TÍTULO</b>	
<b>FACTORES QUE INCIDEN EN LA TOMA DE DECISIONES EN RELACIÓN CON LOS COSTOS DE LA MANO DE OBRA EN EL SECTOR PRIVADO EN EL CONTEXTO GLOBAL DE MÉXICO</b>	
<b>AUTOR: CARLOS ANDRÉS RÚA LONDOÑO</b>	
<b>ASESOR: RICARDO URIBE MARÍN</b>	
Resumen	<p>En el entorno actual de los negocios cada vez es más común ver que las empresas extiendan sus operaciones a otros países. Esto hace que surja la necesidad de que los cursos de la Universidad EAFIT adquieran un carácter internacional. Específicamente, en el curso de Costos no se tiene información que muestre de manera concisa y específica el tema relacionado con los costos de la mano de obra en otros países.</p> <p>Por esta razón, este trabajo explora la legislación en materia laboral y la evolución de los costos de la mano de obra en México, con el fin de identificar los factores que inciden en la toma de decisiones en relación con dichos costos en el sector privado.</p> <p>Uno de los factores más sensibles es la legislación que los regulan, por lo que se identifican las normas que aplican y su influencia. Se presentan, además, los tipos de contratos y su liquidación, los horarios de trabajo, los cargos de la seguridad social y los subsidios, entre otros.</p>
Palabras clave	Costos, México, globalización, contexto internacional, mano de obra.
Abstract	<p>In today's business environment it is increasingly common to see that companies expand their operations to other countries. This raises the need of providing the courses taught at the university with an international character. Specifically, in the Coast course there is no information available that explains in a concise and specific way the issue related to the costs of labor in other countries. Therefore, through this work explores the labor legislation and the evolution of the costs of labor in Mexico, with the aim of identifying the factors that influence the decision-making process in relation to the labor costs in the private sector. One of the most sensitive factors in this issue is the legislation that regulates it, so that the norms applied and their influences are identified. This work also presents the different kinds of contracts used and the social security charges, the working hours, and the subsidies, among other aspects.</p>
Key words	Costs, Mexico, globalization, international context, labor.

<b>TÍTULO</b>	
<b>FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL DE LA VALORACIÓN DE EMPRESAS CON APLICACIÓN PRÁCTICA AL PROCESO DE ADQUISICIÓN DE INVERSIONES DENTRO DE UNA EMPRESA DE FERTILIZANTES</b>	
<b>AUTOR: JUAN FERNANDO ALONSO ESCOBAR</b>	
<b>ASESORA: SANDRA CONSTANZA GAITÁN</b>	
Resumen	<p>En este trabajo se fundamenta el marco conceptual y regulatorio de la valoración de empresas mediante la revisión de metodologías válidas a nivel internacional, y se presenta su aplicación por medio de un caso práctico de valoración de adquisiciones en una empresa colombiana. Inicialmente se revisan las diferentes aproximaciones a la valoración de empresas, detallando específicamente la valoración por flujos de caja y la valoración relativa; por último, se presenta un caso práctico que describe cómo se lleva a cabo el proceso de adquisición de empresas en una compañía de fertilizantes.</p>
Palabras clave	Valoración de empresas, valoración por descuento de flujos de caja, valoraciones relativas, fusiones y adquisiciones.
Abstract	<p>This report is based upon the conceptual and regulatory frameworks of business valuation through the review of valid methodologies used internationally, and a case study of acquisition valuation in a Colombian company is presented. Initially, different approaches to business valuation are reviewed, specifically detailing the discounted cash flow valuation and the relative valuation; finally, a case study that describes how the process is performed within a fertilizer company is presented.</p>
Key words	Businesses valuation, discounted cash flow valuation, relative valuations, mergers and acquisitions.

TÍTULO	
IMPLEMENTACIÓN DE LA GESTIÓN DE CADENA DE ABASTECIMIENTO EN CEMENTOS ARGOS S. A.	
AUTORA: LORENA MARÍA OSPINA SARASTY	
ASESOR: LUIS CAPPELETTI	
Resumen	Argos, para enfrentar su acelerado crecimiento, tenía la necesidad de introducir un nuevo concepto de gestión en la compañía, de forma que las decisiones, tanto de planeamiento como de operación, se generaran en un ambiente más transversal y menos vertical, a mayor velocidad y con mayor asertividad. Este camino llevó a la compañía a la implementación de la cadena de abastecimiento que se describe en este documento, registrando los cambios en los procesos de toma de decisiones, las tecnologías y los recursos humanos en las que se apoyó.
Palabras clave	Gestión, cadena de abastecimiento, Cementos Argos S. A.
Abstract	Argos, in facing its rapid growth, found itself in the need to introduce a new concept of management in the company, so that both planning and operation decisions would start being generated in a less vertical more horizontal environment, at a higher speed and with greater assertiveness. This road led the company to implementing the supply chain described in this document, describing the changes in the decision-making processes, the technologies and the human resources upon which those changes were supported.
Key words	Management, supply chain, Cementos Argos S. A.

TÍTULO	
CONTRIBUCIÓN DE LOS TRABAJOS DE GRADO DE LOS ESTUDIANTES DE LA ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DEL DESARROLLO HUMANO A LAS MICROEMPRESAS ASESORADAS. PARTE 2	
AUTORA: LINA MARÍA RUIZ SIERRA	
ASESORA: MERY GALLEGO FRANCO	
Resumen	La realidad económica actual y las condiciones sociales y culturales obligan a las empresas a competir en un entorno globalizado donde se hace indispensable buscar la innovación a través del desarrollo humano. Esto se logra a través de una infraestructura capaz de integrar la estrategia del negocio con las personas. Para conseguirlo, las empresas necesitan un área de Gestión Humana que sea interdepartamental, es decir, un área que integre y rompa los muros ocultos que existen entre los distintos departamentos de una empresa. Allí es donde debe aparecer la gestión humana, enfocada hacia el bienestar y la productividad del personal. Esta investigación se centra en la contribución de las asesorías desarrolladas por los estudiantes de la especialización en Gerencia del Desarrollo Humano a las microempresas asignadas por la Universidad EAFIT, que se apoyan en ellas en razón de su tamaño y por el hecho de estar en etapa de crecimiento; dicha contribución reafirma la confianza en la formación y los perfiles que ofrece la Universidad a través de los programas actuales de enseñanza, que se están constituyendo en la fuerza laboral que apoyará el mercado en el futuro inmediato con sus competencias y conocimientos.
Palabras clave	Desarrollo humano, microempresas, trabajadores.
Abstract	Today's economic and social reality, along with cultural and social conditions, force companies to compete in a global environment where it is mandatory the search for innovation through human development. This goal is achieved through a human infrastructure capable of integrating business strategies with people. To achieve that, companies need a Human Resource Management area with an inter-departmental character, i.e., an area enabled to integrate and break the "walls" hidden among their different departments. This is where Human Resources Management should appear, focused on the welfare and productivity of the people. This research is based on the consultancy contributions developed by the students of the Human Development Management specialization conducted to the small companies assigned by Universidad EAFIT, by reason of their size and the fact that they are in a growth stage; such contributions reaffirm the confidence in the training and profiles offered by the University through the current programs offered, which are becoming the workforce that will support the market in the immediate future through their expertise and knowledge.
Key words	Human development, small companies, workers.

<b>TÍTULO</b>	
<b>ASPECTOS PRELIMINARES PARA SER CONSIDERADOS EN LA IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA PARA LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO EN MANPOWER COLOMBIA</b>	
<b>AUTOR: FRANCISCO JAVIER ECHEVERRI HINCAPIÉ</b>	
<b>ASESOR: JORGE IVÁN VÉLEZ CASTIBLANCO</b>	
Resumen	<p>La gestión del conocimiento ha tomado una especial importancia en la administración empresarial actual. En Manpower Colombia, el conocimiento se genera y fluye de manera natural, siendo varias las fuentes que lo producen, dentro de las que se cuentan la transferencia de conocimiento, como consecuencia de ser una empresa multinacional.</p> <p>Aunque todas las condiciones para generar conocimiento están dadas, la empresa quiere desarrollar un modelo estructurado que le permita gestionar el conocimiento de manera sistemática, almacenar el acervo de experiencias y de información recibida y utilizarlo para desarrollar dos de sus valores corporativos: conocimiento e innovación.</p>
Palabras clave	Conocimiento, talento humano, innovación.
Abstract	<p>Knowledge Management has become especially important on contemporary management. At Manpower Colombia, knowledge is generated and flows in a natural way, being several the sources that produce it, within which there is the transfer of knowledge as a result of Manpower being a multinational company.</p> <p>Even though all the conditions to generate knowledge are guaranteed, the company wants to develop a structured model that allows it to conduct the knowledge in a systematic way, storage such wealth of experiences and information and use it for developing two of its corporate values: knowledge and innovation.</p>
Key words	Knowledge, human talent, innovation.

<b>TÍTULO</b>	
<b>ALTERNATIVAS DE FINANCIACIÓN PARA EMPRESAS COLOMBIANAS CON VENTAS ANUALES ENTRE \$ 5.000 Y \$ 15.000 MILLONES</b>	
<b>AUTORAS: ELIANA MARÍA BETANCUR PELÁEZ Y YIPSSY SUÁREZ LÓPEZ</b>	
<b>ASESOR: ENRIQUE BARRIGA MANRIQUE</b>	
Resumen	<p>El sector de las pymes es uno de los motores de crecimiento de una economía desarrollada, y el vínculo que este guarda con el sector financiero es significativamente importante, ya que en la medida en que el sector financiero que sea eficiente en la distribución de los recursos, así de eficiente podrá ser el sector empresarial en la destinación de ellos para los programas de inversión y producción. Para lograr la eficiencia, es necesario que los empresarios tengan cierto nivel de conocimiento de las diferentes opciones financieras que existen y que serán tratadas en este informe.</p> <p>Las opciones que se analizarán tendrán aplicación en empresas con ventas anuales entre \$ 5.000 y \$ 15.000 millones (mediana empresa), ya que son las que tienen mayor cantidad de proyectos por realizar y las que mayor cantidad de solicitudes realizan a la banca, según las estadísticas del principal banco del país.</p> <p>Este informe pretende desarrollar una guía práctica de los diferentes productos y servicios financieros, entregando una serie de recomendaciones recogidas a partir de la experiencia de las autoras, con el objeto de que las compañías puedan realizar la mejor elección, según las características de la empresa, y, además, facilitarles la toma de decisiones.</p>
Palabras clave	Pymes, productos financieros, banca.
Abstract	<p>The SME's sector is one of the driving forces of growth in a developed economy; and the link that it maintains with the financial sector is significantly important, because inasmuch as the latter is efficient in the distribution of resources, the former will as well as be efficient in their allocation for investment and production programs. To achieve efficiency it is necessary that the employers have some degree of knowledge on the different financing options available, that will be presented in this report.</p> <p>The options analyzed will have application in companies with annual sales between \$ 5.000 and \$ 15.000 million (medium-sized enterprises), because those are the ones that have more projects to undertake and also the ones that present the greatest number of requests to the banking sector, as statistics from the country's main bank show.</p> <p>This report intends to develop a practical guide to the various financial products and services, giving a series of recommendations collected from the authors' experience, so that companies can take the best choice according to their characteristics and, besides, facilitate the decision-making process.</p>
Key words	SME's, financial products, banking.

<b>TÍTULO</b>	
<b>ANÁLISIS DE ENTREVISTAS SEMIESTRUCTURADAS: UN CASO DE EMPRENDEDORES UNIVERSITARIOS EN LA CIUDAD DE MEDELLÍN</b>	
<b>AUTOR: DIEGO ALEJANDRO MESA GUARÍN</b>	
<b>ASESORA: CLARA INÉS ORREGO CORREA</b>	
Resumen	<p>El presente trabajo de investigación tiene como objetivo principal identificar las expresiones subjetivas e intersubjetivas relacionadas con la voluntad, obtenidas del análisis de las entrevistas realizadas a cinco emprendedores universitarios de Medellín.</p> <p>Para el análisis se agruparon las expresiones en familias y se identificaron las dimensiones utilizando la herramienta de <i>software</i> Atlas.ti, con el fin de determinar la incidencia de la voluntad del sujeto en la etapa de la creación y consolidación de su empresa.</p>
Palabras clave	Emprendedor, emprendimiento, voluntad.
Abstract	<p>The main objective of this research is to identify subjective and intersubjective expressions related to will, collected during interviews conducted with five entrepreneurial university students in Medellín. For the analysis we grouped family expressions and identified dimensions using the software tool Atlas.ti in order to determine the incidence of the subject's will in the process of the creation and consolidation of his/her business.</p>
Key words	Entrepreneur, entrepreneurship, will.

## INVESTIGACIÓN COMPLETA

TÍTULO	
VIABILIDAD FINANCIERA Y DE MERCADO PARA CONSTITUIR UNA COMERCIALIZADORA DE PRODUCTOS MÉDICO-QUIRÚRGICOS EN COSTA RICA	
AUTOR: SANTIAGO BUILES MAYA	
ASESORA: CAROLINA RESTREPO RUIZ	
Resumen	<p>El mercado centroamericano en general se caracteriza por ser un mercado pequeño, enfocado hacia el turismo y la agroindustria, aunque internamente presenta muchos contrastes entre sus diferentes países. Costa Rica, que emerge como punta de lanza de esta región del continente y está a la vanguardia en temas legales, políticos, ambientales y económicos gracias a sus atributos turísticos y a su mano de obra calificada, se ha empezado a convertir en la última década en un destino relevante desde la óptica de la salud.</p> <p>Según los planteamientos citados y la posibilidad de obtener información relevante y detallada del tema, se propuso realizar una investigación sobre la viabilidad financiera y de mercado de constituir una sociedad encargada de representar y comercializar artículos y equipos médico-quirúrgicos fabricados por una multinacional de reconocido prestigio.</p>
Palabras clave	Salud, mercado, Costa Rica, equipos medico quirúrgicos.
Abstract	<p>The Central America market is generally characterized by being a small market, focused on tourism and agro industry, although inwardly the region is full of contrasts among its different countries. Costa Rica, which emerges as the spearhead of this zone, and is at the forefront of legal, political, environmental and economic issues thanks to its tourist attractions and skilled labor, has started in the last decade to become an important destination from the perspective of health.</p> <p>According to the proposals mentioned and the possibility of obtaining relevant and detailed information about the subject, an investigation on the financial and market viability to constitute a company entrusted with the representation and marketing of medical and surgical goods and equipment from a recognized multinational was proposed.</p>
Key words	Health, market, Costa Rica, medical and surgical equipments.

TÍTULO	
VIABILIDAD DE LA COMERCIALIZACIÓN DE MOTOCICLETAS USADAS DE 100 A 200 CM <sup>3</sup> EN COLOMBIA POR PARTE DE AUTEKO S. A.: UN ESTUDIO DE FACTIBILIDAD QUE PERMITA GESTIONAR UNA UNIDAD ESTRATÉGICA DE NEGOCIOS (UEN) EN LA COMPAÑÍA AUTEKO S. A.	
AUTORES: IVÁN DARÍO GARCÍA FRANCO, DANIEL PALACIO OCHOA Y THOMAS WOODCOCK DELGADO	
ASESOR: ELKIN ARCESIO GÓMEZ SALAZAR	
Resumen	<p>Este trabajo presenta un estudio completo de la viabilidad del negocio para la comercialización de motocicletas usadas de 100 a 200 cm<sup>3</sup> en Colombia. Incluye el estudio sectorial con todos los análisis micro, meso y macro económicos; el estudio de mercado con análisis de nichos, productos, oferta y demanda, estacionalidad, factores de decisión de compra y promoción; el estudio técnico, en el que se define el proceso administrativo de recepción y venta de motos usadas para un concesionario; y el estudio financiero, en el que se simula comparativamente la situación de un concesionario de motos al incluir o no la línea de usadas.</p>
Palabras clave	Motos, comercialización, viabilidad, estudio.
Abstract	<p>This work presents a comprehensive study of the viability of a business for the commercialization of used motorcycles between 100 to 200 cm<sup>3</sup> in Colombia. It includes the sector study, which analyzes all the micro, mid and macro-economic factors; the market analysis of products, supply, demand, seasonality, purchase decision factors and promotion; the technical study, which defines the sales process of used vehicles of a dealer; finally, the financial study, which simulates the situation of a comparatively motorcycle dealer when including or not including the line of used vehicles.</p>
Key words	Motorcycles, commercialization, viability, study.



<b>TÍTULO</b>	
<b>RIESGOS QUE ENFRENTAN LAS PYMES DEL PROGRAMA FINPYME (METODOLOGÍA DE DIAGNÓSTICO PARA LA PYME) AL INGRESAR A MERCADOS INTERNACIONALES O A SU CADENA DE ABASTECIMIENTO</b>	
<b>AUTORES: ANDRÉS MORALES MONCADA Y ÉRIKA MARÍA RODRÍGUEZ PÉREZ</b>	
<b>ASESORA: RUBÍ CONSUELO MEJÍA QUIJANO</b>	
Resumen	<p>El desarrollo económico colombiano está condicionado por el crecimiento exitoso de las pequeñas y medianas empresas (pymes), ya que estas son generadoras de empleo y bienestar para una gran parte de la población. Por lo tanto, la alta dirección de las pymes, con la ayuda de su administrador de riesgos, debe enfocarse en la prevención y gestión de los riesgos a los que están expuestas, con el fin de preparar el camino que les permita llegar a los mercados internacionales o a su cadena de abastecimiento.</p> <p>Esta investigación identifica, analiza y evalúa los riesgos que se presentan en cada uno de los macro procesos de la cadena de valor de cuatro pymes, con el fin de entregar al empresario un mapa de riesgos en el que pueda evidenciar las debilidades que tiene y transformarlas en fortalezas mediante la aplicación de políticas particulares que ayudan a mitigar los riesgos y permitan la continuidad de la empresa.</p>
Palabras clave	Administración de riesgos, pymes, mapas de riesgos, políticas y políticas de riesgo.
Abstract	<p>The economical development of Colombia is conditioned by a successful growth of the small and medium enterprises (SME's), since they are the ones that generate jobs and welfare for a big part of the population. Because of this, sme's high executives, with the help of their risk administrator, must focus on the prevention and management of the risks they are exposed to, in order to prepare the way to get to the international markets or their supply chain.</p> <p>This investigation identifies, analyzes and evaluates the risks that are present in each one of the macro processes of the value chain of four SME's, in order to give to the businessman a risks map in which he can see the weaknesses present and transform them into strengths through the application of particular policies that will help him to reduce the risks and allow the continuity of his business.</p>
Key words	Risk administration, SME's, risks maps, policies and risk policies.

<b>TÍTULO</b>	
<b>REBRANDING DE ISOLUX</b>	
<b>AUTORES: ALEJANDRO RESTREPO LONDOÑO, JUAN FELIPE RÍOS PUERTA Y SEBASTIÁN RAMÍREZ MORENO</b>	
<b>ASESOR: GUILLERMO VILLEGAS</b>	
Resumen	<p>Isolux es una compañía con 20 años de existencia, que si bien ocupa un lugar importante en el mercado de la iluminación nacional aún no tiene un posicionamiento óptimo dentro de su <i>target</i> de clientes. Esta investigación identifica los factores claves de esta situación y establece las estrategias para construir una identidad de marca que permita posicionarla en su mercado objetivo por medio de un proceso de <i>rebranding</i>.</p> <p>El trabajo se dividió en tres bloques. En el primero se presenta el estado actual de la empresa; en el segundo se genera el plan de mercadeo que contiene las estrategias organizacionales y de comunicaciones para generar la identidad de marca de la organización; y en el tercero se establece el cronograma para la implementación del plan de mercadeo.</p>
Palabras clave	Posicionamiento, <i>branding</i> , marca, estrategia.
Abstract	<p>Isolux is a company with 20 years of experience, and although it occupies an important place in the national lighting market, it is still far from reaching an optimal positioning within its target customers. This research identifies the key factors of this situation and establishes the strategies to build a brand identity that allows the company to position itself in its target market through a rebranding process.</p> <p>This work was divided into three blocks. The first block presents the company's current status; in the second block a marketing plan containing the organizational and communication strategies to build the organization's brand identity is generated; and the third block sets a timetable for the implementation of the marketing plan.</p>
Key words	Positioning, branding, brand, strategy.

<b>TÍTULO</b>	
<b>PROYECTO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA PLANTA PRODUCTORA Y COMERCIALIZADORA DE CONSERVAS DE FRUTAS Y HORTALIZAS</b>	
<b>AUTOR: ELKIN HERNÁN HERNÁNDEZ ARBOLEDA</b>	
<b>ASESORA: BEATRIZ URIBE OCHOA</b>	
Resumen	<p>Este trabajo presenta un estudio de mercado que identifica la oferta y la demanda de salsas de frutas y encurtidos en la comuna 12 de Medellín. Partiendo de los resultados de una encuesta dirigida a los hogares y establecimientos comerciales, se analizó el precio de mercado, las características del consumidor y sus gustos y preferencias, y se proponen unas estrategias de mercadeo para cumplir con la proyección en ventas esperada.</p> <p>Con los resultados de los estudios técnico, organizacional y legal, sumados a los del análisis del mercado, se pudo llegar a un flujo de caja que muestra una Tasa Interna de Retorno (TIR) del 16 % efectivo anual; y el Valor Presente Neto (VPN) de los flujos de caja proyectados señala un valor positivo de \$ 25.376.594, lo que indica que este proyecto es rentable y supera las expectativas de generación de ganancias.</p>
Palabras clave	Salsas de frutas, encurtidos, conservación de frutas y hortalizas.
Abstract	<p>This work presents a market research that identifies the supply and demand of fruit sauces and pickles in Medellín's borough 12. Departing from the results of a survey directed to the homes and commercial establishments, the market price, the consumer characteristics and his/her likings and preferences were analyzed, and some marketing strategies to comply with the sale expectations were proposed.</p> <p>With the results of the technical, organizational, and legal studies, added to the results of the market analysis, it was possible to come to a cash flow that shows an Internal Rate of Return (IRR) of 16 % effective annual rate, and the Net present value (VAN) of the projected cash flows gives a positive value of \$ 25.376.594, which indicates that this project is profitable and overcomes the profit expectations.</p>
Key words	Fruit sauces, pickles, fruit and vegetable preserves.

<b>TÍTULO</b>	
<b>METODOLOGÍAS DE ESTIMACIÓN DEL COSTO DE CAPITAL: UNA APROXIMACIÓN AL CASO COLOMBIANO</b>	
<b>AUTORA: MARÍA CRISTINA VALDERRAMA ALVARADO</b>	
<b>ASESORES: SANDRA GAITÁN Y JOHN MIGUEL DÍEZ</b>	
Resumen	<p>El propósito de este proyecto es determinar la forma de estimar el costo de capital en Colombia desde el punto de vista teórico, para lo cual se realizó una búsqueda de información en las bases de datos electrónicas de las principales universidades del país, conformando de esta manera una base de datos.</p> <p>El resultado muestra que no se encuentra una documentación propia sobre este asunto, y llama la atención que en general, se encuentran referencias a los mismos artículos o trabajos de investigación en las distintas entidades educativas. Hoy por hoy se siguen utilizando los modelos disponibles, y se cita principalmente el de <i>Capital Asset Pricing Model (CAPM)</i> y diversas propuestas de ajuste a su planteamiento tradicional.</p>
Palabras clave	Costo de capital, costo del patrimonio, riesgo, tasa de descuento.
Abstract	<p>The purpose of this project is to determine how to estimate the cost of capital in Colombia from the theoretical point of view, for which a search for information in the electronic databases of the leading universities of the country was conducted, thus conforming a database.</p> <p>The results of this search show that there not exist a proper documentation on this matter, and it is remarkable that in general the same articles or investigation researches are referenced by the different educational institutions. Currently, models that are available are still used, and the Capital Asset Pricing Model (CAPM) is quoted mainly and several proposed adjustments to its traditional approach.</p>
Key words	Cost of capital, cost of equity, risk, discount rate.

<b>TÍTULO</b>	
<b>FACTORES QUE INCIDEN EN LA TOMA DE DECISIONES EN RELACIÓN CON LOS COSTOS DE LA MANO DE OBRA EN EL SECTOR PRIVADO EN EL CONTEXTO GLOBAL DE ECUADOR</b>	
<b>AUTOR: JUAN CARLOS MONSALVE HENAO</b>	
<b>ASESOR: RICARDO URIBE MARÍN</b>	
Resumen	<p>En el contexto de globalización que nuestra región está experimentando, se hace necesario para la academia y el sector industrial contar con la documentación que permita de manera sencilla y sintetizada obtener una visión de los principales factores que condicionan o estimulan la contratación de la mano de obra en otros países.</p> <p>En este trabajo sobre Ecuador, se encontró que la orientación paternalista que aún fundamenta la legislación laboral ecuatoriana, el hecho de tener una economía dolarizada y la dificultad de los dirigentes e instituciones para encontrar medidas intermedias que alivien las problemáticas del país, lo hace un destino poco atractivo para la contratación de la mano de obra.</p>
Palabras clave	Mano de obra, costo, salario mínimo.
Abstract	<p>Due to the globalization context that our region is facing, it is indispensable for the academic institutions and for the industrial sector to have available information that allows in an easy and simplified way to understand the main factors that condition or stimulate the hiring of labor in countries other than Colombia.</p> <p>In this work on Ecuador, it was found that due to the Ecuadorian paternalistic labor legislation, the dollar-based economy, and the difficulty that its leaders and institutions have to find the steps that might help to relief the country's problems, Ecuador today is not a country attractive enough for hiring labor.</p>
Key words	Labor, cost, minimum wage.

<b>TÍTULO</b>	
<b>EVALUACIÓN DE LOS RESULTADOS DE IMPLEMENTACIÓN DE PROYECTOS DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN ERP SAP (ENTERPRISE RESOURCE PLANNING, SYSTEME, ANWENDUNGEN UND PRODUKTE) EN GRANDES EMPRESAS DEL ÁREA METROPOLITANA DE MEDELLÍN</b>	
<b>AUTORES: JOHN JAIRO VÉLEZ MAYA Y DIANA MILENA ARANGO URIBE</b>	
<b>ASESOR: JOSÉ FERNANDO ACEVEDO URIBE</b>	
Resumen	<p>Los proyectos de implementación de un ERP SAP son complejos, toman mucho tiempo y exigen la asignación de importantes recursos humanos y económicos.</p> <p>En esta investigación se evalúan los resultados obtenidos por algunas empresas en la implementación de un ERP SAP, así como los factores que a juicio de las personas consultadas en cada empresa inciden más en el éxito o fracaso de este tipo de proyectos; además, se generan algunas recomendaciones.</p>
Palabras clave	Proyectos, resultados, éxito, fracaso.
Abstract	<p>Implementation projects of ERP SAP are complex, time consuming and require the commitment of significant human and financial resources.</p> <p>This research assesses the performance of some companies in the implementation of ERP SAP and the factors that the respondents in each company considered more focused on the success or failure of such projects; besides, some recommendations are generated.</p>
Key words	Projects, results, success, failure.

<b>TÍTULO</b>	
<b>EL CRÉDITO MERCANTIL COMO ACTIVO INTANGIBLE EN INTERCONEXIÓN ELÉCTRICA S. A. ISA, E. S. P.</b>	
<b>AUTORA: PAULA ANDREA MARÍN GUTIÉRREZ</b>	
<b>ASESOR: GABRIEL IGNACIO ROJAS LONDOÑO</b>	
Resumen	Día a día cobran más relevancia en el entorno empresarial y financiero los activos intangibles y el crédito mercantil. Este trabajo presenta un análisis detallado del crédito mercantil generado en ISA en 2006, su evolución y la posible existencia de un deterioro, tanto en las inversiones como en el crédito mercantil. El crédito mercantil en isa fue generado por las compras del 60 % de la empresa Consorcio Transmantaro S. A. y el 34 % de Transelca S. A., E.S.P, a través de una operación de intercambio de acciones con Ecopetrol.
Palabras clave	Activos intangibles, crédito mercantil, indicio de deterioro, ISA S. A, E. S. P., Transelca S. A., E. S. P., Consorcio Transmantaro S. A.
Abstract	Intangible assets and goodwill are more than ever relevant in the corporate and financial environment. This paper presents a detailed analysis of the goodwill generated at isa during 2006, its evolution and the likely existence of impairment, both for investments and for goodwill. ISA's goodwill was generated by the purchase of 60 % of Consorcio Transmantaro S. A., and the purchase of 34 % of Transelca S. A., E. S. P. through a stock exchange transaction with Ecopetrol.
Key words	Intangible assets, goodwill, evidence of deterioration, ISA S. A, E. S. P., Transelca S. A., E.S.P., Consorcio Transmantaro S. A.

<b>TÍTULO</b>	
<b>DIFERENCIACIÓN EN LAS PERCEPCIONES DE EMPRESAS PRODUCTORAS DE CALCETINES FRENTE AL CLÚSTER TEXTIL/CONFECCIÓN/DISEÑO/MODA Y LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL (RSE)</b>	
<b>AUTOR: RICARDO BOTERO YEPES</b>	
<b>ASESORA: MARLENY CARDONA ACEVEDO</b>	
Resumen	Las empresas productoras de calcetines están articuladas a la dinámica clúster de Medellín. Este trabajo busca la identificación, a través de entrevistas personales a directivos de empresas, de los conceptos que tienen acerca del clúster y sus beneficios, así como en los aspectos relacionados con la RSE y las acciones que realizan ante los diferentes accionistas.
Palabras clave	Clúster, Responsabilidad Social Empresarial (RSE), accionistas, empresas productoras de calcetines.
Abstract	Socks-manufacturers are articulated to the cluster dynamics in Medellin. This work seeks the identification, through personal interviews to companies' managers, of the conceptions they have about the cluster and its benefits, as well as the impact of CSR-related actions for the stakeholders.
Key words	Cluster, Corporate Social Responsibility (CSR), stakeholders, socks manufacturers.

<b>TÍTULO</b>	
<b>PROPUESTA DE REDUCCIÓN DEL TIEMPO DE CICLO DE LOS PRODUCTOS TIPO SUSPENSIÓN POR MEDIO DE UNA METODOLOGÍA DE MEJORAMIENTO CONTINUO EN LA COMPAÑÍA ABC S. A.</b>	
<b>AUTORES: MARÍA FERNANDA MORA USMA Y WÁLTER VEGA GONZÁLEZ</b>	
<b>ASESOR: ANDRÉS HINCAPIÉ</b>	
Resumen	El nivel de competitividad en los mercados es cada vez más exigente, y por ello las empresas se preocupan por la excelencia en todos los niveles de su estructura y su cadena de valor. Este caso de estudio se relaciona con la excelencia, particularmente la excelencia operacional. La empresa manufacturera con la cual se realizó esta investigación está buscando el mejoramiento de sus procesos de producción, con el objetivo final de cumplir con la promesa de valor para sus clientes, enfocada en dar respuesta y entregas ágiles de sus productos y servicios.
Palabras clave	Lean <i>manufacturing</i> , excelencia operacional, entregas ágiles.
Abstract	The level of competitiveness in markets is becoming more demanding, and therefore the companies are more interested in excellence in all levels of its structure and value chain. The case study presented relates with excellence, particularly with operational excellence. The manufacturing company with which the study was carried out is seeking the improvement of its production processes, with the ultimate goal of fulfilling the promise of value for its customers, which is focused on providing an agile response and delivery of its products and services.
Key words	Lean manufacturing, operational excellence, dynamic delivery.

<b>TÍTULO</b>	
<b>CRISIS DEL AÑO 2009, CAÍDA DEL MERCADO VENEZOLANO Y EXPECTATIVAS FUTURAS PARA CURTIMBRES DE ITAGÜÍ S. A.</b>	
<b>AUTORES: MARÍA L. SALDARRIAGA ORTIZ Y CARLOS A. AGUIRRE DOMÍNGUEZ</b>	
<b>ASESOR: IVÁN DARÍO TORO JARAMILLO</b>	
Resumen	Este trabajo es un acercamiento a la problemática del sector curtidor colombiano, que depende en gran medida del mercado venezolano. En él se hace un análisis sobre el mercado del cuero, la tecnología futura, el entorno y las nuevas tendencias, además de una descripción productiva del cuero y sus derivados, sus etapas de transformación, el futuro del sector en los nuevos consumidores y las estrategias para llegar a nuevos clientes, que permitan reposicionar el volumen de producción y ventas.
Palabras clave	Curtiembre, cuero, comercialización, marroquinería, tecnología, medioambiente.
Abstract	The following investigation is an approach to the situation of the Colombian tanning industry, which depends a great deal from the Venezuelan market. In it an analysis of the leather market, the technology of the future, and its surroundings and the new tendencies is presented, as well as a productive description of leather and its derivatives, its transformation stages, the future of the leather sector in regard to new consumers, and the strategies to obtain new customers that will allow to reposition the production and sales volume.
Key words	Tannery, leather, trade, leather goods, technology, environment.

<b>TÍTULO</b>	
<b>AUSENTISMO LABORAL EN LAS AUXILIARES DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN DE UNA INSTITUCIÓN DEL SECTOR SALUD DE TERCER NIVEL DE COMPLEJIDAD</b>	
<b>AUTORES: ALLEN GUILLERMO LONDOÑO PARRA Y ANDREA ELENA SALAZAR HERNÁNDEZ</b>	
<b>ASESOR: DIEGO RENÉ GONZÁLEZ MIRANDA</b>	
Resumen	<p>El objetivo de esta investigación fue analizar los factores asociados al ausentismo laboral en las auxiliares de enfermería del servicio de hospitalización en una institución de salud de alta complejidad en Medellín. El ausentismo laboral es una problemática que enfrentan entidades del sector salud, ya que su correcta atención requiere prestar un servicio permanente. Para proceder a su análisis se recolectó la información referida a los eventos de ausentismo ocurridos entre 2006 y 2009.</p> <p>El resultado de la investigación permite afirmar que no se identifica algún factor psicosocial que condicione y justifique la no asistencia al lugar de trabajo. Al final se incluye una propuesta de gestión para prevenir el ausentismo en dicha institución.</p>
Palabras clave	Ausentismo laboral, síndrome de <i>burnout</i> , factores sicosociales.
Abstract	<p>The objective of this research was to analyze the factors associated with work absenteeism of the nurses' aides from the hospitalization unit of a highly complex health institution in Medellín. Work absenteeism is a problem faced by the health sector entities, which require providing a permanent service in order to achieve an appropriate attention. Information on absenteeism events was collected from 2006 to 2009, for its analysis.</p> <p>The result of this research allows to state that there is no psychosocial factor which determines or justifies the non-attendance at the workplace. It concludes with a management proposal to prevent absenteeism in that institution.</p>
Key words	Absenteeism, burnout syndrome, psychosocial factors.

<b>TÍTULO</b>	
<b>APLICACIÓN DE LA METODOLOGÍA BUENAS PRÁCTICAS DE INNOVACIÓN PARA UN GRUPO DE EMPRESAS DE LA SALUD DE PEREIRA</b>	
<b>AUTORA: ÁNGELA MARÍA VARÓN ECHEVERRI</b>	
<b>ASESOR: RUBÉN DARÍO PARRA RAMÍREZ</b>	
Resumen	<p>Llegar a conocer el nivel de aplicación de las Buenas Prácticas de Innovación en un grupo de empresas de la salud en Pereira es empezar a tener conciencia de los aspectos de la innovación en el producto/servicio, el mercado, los procesos administrativos y la organización/gestión del servicio de la salud en una ciudad intermedia, comercial, con una ubicación estratégica en el país.</p> <p>Al conocer el diagnóstico del estado de la innovación en salud en Pereira, la búsqueda de la solución a las falencias existentes será más inmediata y posiblemente más asertiva.</p>
Palabras clave	Innovación, Buenas Prácticas de Innovación (BPI), salud.
Abstract	<p>To get to know the level of implementation of Good Practices of Innovation in a group of companies of the area of health services in Pereira is to start being aware of the aspects of innovation in product/service, market, administrative processes and the organization/management service health of a mid-sized, commercial city, with a strategic location in the country.</p> <p>By knowing the diagnosis of the state of innovation of health services in Pereira, the search for the solution to the existing flaws will be more immediate and possibly more assertive.</p>
Key words	Innovation, good practices of innovation, health.

TÍTULO	
REPRESENTACIÓN DEL CONCEPTO DE ADMINISTRACIÓN: UNA EXPLORACIÓN EN PROFESIONALES DE ANTIOQUIA	
AUTORAS: DIANA PAOLA BERNAL LÓPEZ Y ALEJANDRA MARÍA GARCÉS SALAZAR	
ASESORES: ANDRÉS HERNÁN MEJÍA Y SERGIO TORRES VALDIVIESO	
Resumen	<p>En la Universidad EAFIT se desarrolló un trabajo investigativo que se inscribe en la línea de las preocupaciones de los asesores Andrés Hernán Mejía y Sergio Torres Valdivieso. Orientado por sus mismos objetivos, los autores de este informe, con el apoyo de la decanatura de la Escuela de Administración, se dieron a la tarea de indagar acerca de las concepciones de administración en un grupo de 99 ejecutivos que actualmente cursan estudios de maestría y que ocupan cargos de variada responsabilidad y jerarquía en empresas medianas y grandes de los distintos sectores económicos.</p> <p>El informe muestra las conclusiones atinentes a la concepción de <i>administración</i> presente en empresarios y ejecutivos que se desempeñan en Antioquia, y se interroga sobre la coherencia de dichas concepciones con la práctica administrativa inmersa en estos escenarios.</p>
Palabras clave	Administración, puntos de vista, ejecutivos.
Abstract	<p>At Universidad EAFIT a research work in line with consultants Andrés Hernán Mejía y Sergio Torres Valdivieso's endeavors was developed. Guided by the same objectives, the authors of this report, with the support of the deanship of the School of Management, undertook the task of inquiring about the conceptions of Management a group of 99 executives who are currently studying a Master's Degree in Administration and occupy different levels and varied positions of responsibility and hierarchy, in medium and large companies from various economic sectors. This report shows the results regarding the concept of administration present in entrepreneurs and executives who work in Antioquia, and presents questions about the consistency of such concepts with administrative practices embedded in these sceneries.</p>
Key words	Administration, points of view, executives.

TÍTULO	
RELACIÓN ENTRE LA INVERSIÓN EN FORMACIÓN Y LOS RESULTADOS ECONÓMICOS EN LA EMPRESA	
AUTOR: CARLOS ESTEBAN CADAVID JARAMILLO	
ASESORES: CARLOS HUMBERTO DELGADO E IVÁN DARÍO TORO JARAMILLO	
Resumen	<p>En este trabajo se exploraron las teorías administrativas existentes, se llevó a cabo un estudio con varias empresas y se analizó el impacto transformacional de los siguientes procesos formativos: trabajo en equipo, liderazgo, comunicación efectiva, rotación y ausentismo. Al final, se encontró una correlación con ciertas prácticas formativas que aumentan el éxito en los resultados de las empresas.</p> <p>Se hallaron numerosos estudios con resultados similares pero sin datos precisos, y todo coincide con los planteamientos teóricos estudiados; por lo cual se concluyó que sí existe una relación entre la inversión en formación y los resultados de una empresa, pero que si no se tiene una adecuada planeación de la formación, no es posible llegar a conocer dicha rentabilidad.</p>
Palabras clave	Capacitación, formación, trabajo en equipo, liderazgo, inversión, resultados.
Abstract	<p>This work explored the administrative theories available, conducted a study on several companies, and analyzed the transformational impact of the following learning processes: teamwork, leadership, effective communication, rotation and absenteeism. At the end, a correlation with certain formative practices that increase the success in the results of the companies was found. Numerous studies found proved similar facts although without precise indicators, and everything coincides with the theoretical approaches studied; thus, it was concluded that it must exist a relation between the investment in formation and the results of a company, but also, that without a suitable formation planning it is not possible to know such profitability.</p>
Key words	Training, learning, teamwork, leadership, investment, results.

<b>TÍTULO</b>	
<b>PROPUESTA DE ASOCIATIVIDAD PARA EL SECTOR CAFETERO: MUNICIPIO DE FILANDIA, QUINDÍO</b>	
<b>AUTORES: LUZ PATRICIA NARANJO TRUJILLO Y VÍCTOR HUGO CERÓN CHACÓN</b>	
<b>ASESORA: ANGÉLICA DEL ROSARIO CASTELLANOS LÓPEZ</b>	
Resumen	De acuerdo con el diagnóstico de la investigación realizada en este trabajo, el 80 % de los cafeteros del municipio de Filandia, Quindío, son minifundistas que dependen únicamente del café para cubrir sus necesidades básicas. Sin embargo, el 71 % de los productores no logra cubrirlas, porque el volumen cosechado es insuficiente para negociar precios en forma individual; esto desestimula las buenas prácticas de manufactura. El objetivo de este proyecto es diseñar una propuesta estratégica para que los actores involucrados en la cadena productiva del café cambien la mentalidad individualista y adopten el modelo asociativo como un instrumento efectivo para unir fortalezas sin renunciar a los beneficios individuales, y conviertan sus fincas en empresas con poder de negociación, que les permitan disponer de recursos para agregarle valor al grano.
Palabras clave	Asociatividad, asociaciones, comercio justo, cadena de valor.
Abstract	According to the diagnosis of research conducted for this study, 80 % of the municipality of Filandia, Quindío, is made up of smallholders who depend solely on coffee for their basic supplies. However, 71 % of the producers are not capable of covering them, because their crop volumes are not large enough to afford individual price negotiations; this fact discourages good manufacturing practices. The objective of this project is to design a strategic proposal so that people involved in the coffee productive chain change their individualistic mentality and adopt the partnership model as an effective instrument to unite strengths without giving up the individual benefits, and transform their estates into units with a power of negotiation that allows them to have resources that may add value to the grain.
Key words	Association, associations, fair trade, value chain.

<b>TÍTULO</b>	
<b>MEDICIÓN DEL VALOR PERCIBIDO QUE EL USUARIO EMPRESARIAL TIENE DE LAS ENTIDADES PROMOTORAS DE SALUD EN LA CIUDAD DE MEDELLÍN</b>	
<b>AUTORA: SANDRA LORENA RESTREPO ESCOBAR</b>	
<b>ASESORES: JUAN GONZALO LONDOÑO J. Y JAIME BABY M.</b>	
Resumen	Este artículo trata acerca de la medición y uso del Valor Percibido por el Cliente (VPC) de las Empresas Promotoras de Salud (EPS) en Medellín. Se presenta el VPC como herramienta para el análisis competitivo, el cual permite a las eps visualizar la dirección en que deben utilizar sus recursos para lograr la preferencia de su oferta en su mercado en un ambiente competido.
Palabras clave	Valor Percibido por el Cliente (VPC), Empresas Promotoras de Salud (EPS), análisis competitivo.
Abstract	This article addresses the measurement and use of the Customer Perceived Value (CPV) of Health Maintenance Organizations (HMO's), in Medellín. It presents CPV as a tool for competitive analysis which allows HMO's to determine the direction and priorities of their investments aimed at capturing or maintaining their markets in a competitive environment.
Key words	Customer Perceived Value (CPV), Health Maintenance Organizations (HMO's), competitive analysis.



<b>TÍTULO</b>	
<b>LA PLANEACIÓN DESDE LA COMPLEJIDAD</b>	
<b>AUTOR: CARLOS ANDRÉS RÚA MACHADO</b>	
<b>ASESOR: JORGE IVÁN VÉLEZ CASTIBLANCO</b>	
Resumen	<p>Este trabajo muestra los contextos que rodean los proyectos de construcción y reforma que emprende el Departamento de Servicios Generales de alguna compañía, y la manera como intenta desarrollarlos. Dichos contextos se caracterizan por tener una “discontinuidad” en la forma de presentarse, es decir, son situaciones resultantes de las acciones estratégicas de la institución para adaptarse a los cambios y exigencias del entorno global.</p> <p>Estas acciones generalmente son repentinas y obedecen a una estrategia tomada en “movimiento” y no planteada dentro del marco de una planeación estratégica. Desde el punto de vista subjetivo de su gestor, estamos “inmersos” en un ejercicio de planeación desde la complejidad; sin embargo, o no sabemos o no la entendemos. Por ello, el orden y nuestras formas de hacer dicha planeación no satisfacen dicha condición, y terminamos encontrando muchos más problemas de los que realmente podríamos controlar.</p>
Palabras clave	Planeación, acciones estratégicas, complejidad.
Abstract	<p>This work presents the contexts that surround the construction and renovation projects undertaken by the Department of General Services of a given company, and the way it strives to develop them. Such contexts are characterized by a “discontinuity” in the way of presentation, i.e., they are situations resulting from strategic actions of the institution to adapt itself to the changes and demands of the global environment.</p> <p>These actions are usually of a sudden character, and obey to a strategy taken along the way and not raised within the context of strategic planning. From the author’s subjective point of view, we are “immersed” in a planning exercise out of complexity; however, we do not know anything about it nor do understand it at all. Because of this, the order and our ways of doing that strategic planning do not satisfy such condition, and we end but finding more problems than we could really sort out.</p>
Key words	Planning, strategic actions, complexity.

<b>TÍTULO</b>	
<b>ÍNDICES DE GESTIÓN PARA EL PROCESO DE SEGURIDAD INFORMÁTICA DE EMPRESAS PÚBLICAS DE MEDELLÍN, E. S. P.</b>	
<b>AUTOR: MANUEL HUMBERTO SANTANDER PELÁEZ</b>	
<b>ASESOR: HÉCTOR VALENCIA VALENCIA</b>	
Resumen	<p>Este proyecto muestra los indicadores que permiten medir la eficacia de los controles de seguridad informática en Empresas Públicas de Medellín, con el fin de medir el nivel óptimo de inversión y distribución de controles de seguridad para los activos de información. La eficiencia en la protección de estos activos minimiza el nivel de riesgo, lo que se constituye en el objetivo final del analista de seguridad.</p> <p>El proceso de gestión de riesgos define las variables críticas que al ser monitoreadas muestran el nivel de exposición al riesgo y ayudan a determinar los indicadores que permiten medir la eficacia de los controles.</p>
Palabras clave	Indicadores de seguridad informática, proceso de seguridad informática, riesgos, sistema de gestión de seguridad, gestión de seguridad.
Abstract	<p>This work presents the indicators that help determining the performance of the informatics security processes at Empresas Públicas de Medellín, with the purpose of measuring the optimal level of investment and distribution of security controls for information assets. Efficiency in protecting information assets minimizes the level of risk, which constitutes the ultimate goal of the security analyst.</p> <p>The risk management process defines the critical variables that, when monitored, show the level of exposure to risk and help determining the indicators that measure the effectiveness of controls.</p>
Key words	Informatics security indicators, informatics security process, risks, information security management system, security management.

<b>TÍTULO</b>	
<b>GESTIÓN DEL RIESGO CORPORATIVO Y OPCIONES REALES</b>	
<b>AUTOR: JORGE ARMANDO ROSALES GÓMEZ</b>	
<b>ASESOR: GABRIEL IGNACIO TORRES AVENDAÑO</b>	
Resumen	<p>En la actualidad existen diversas metodologías para la valoración de proyectos de inversión, tales como flujos de caja descontados, dividendos descontados y valoración de opciones, entre otros. Las dos primeras son las más comunes en el sector real. No obstante, este tipo de valoraciones presenta ciertas falencias de carácter técnico, en tanto que son análisis estáticos que no tienen en cuenta aspectos del mercado como factores macroeconómicos, riesgo, volatilidad, etc.</p> <p>La propuesta de hacer un modelo con la metodología de opciones reales permite brindar una herramienta mucho más completa y asertiva a la hora de tomar decisiones de inversión, teniendo en cuenta los factores macroeconómicos del sector y la información real de las empresas involucradas en la negociación. Se requiere elaborar un modelo financiero para la valoración de un proyecto de inversión estratégica como lo es la adquisición de una empresa.</p> <p>Esta valoración se realiza a través de la aplicación de la teoría de las opciones reales, para valorar opciones tales como adquirir/abandonar, adquirir /expandir y adquirir/contraer.</p>
Palabras clave	Estrategia, riesgo, valoración, opciones reales.
Abstract	<p>At present there are several methodologies for the valuation of investment projects such as discounted cash flows, discounted dividends, and the options valuation, among others. The first two are the ones used most commonly. However, these types of valuations show several technical flaws, insomuch that they are static analyses that do not take into account market issues such as macroeconomic factors, risk, volatility, etc.</p> <p>The proposal of making a model based on the real options methodology pretends to provide a much more complete and assertive tool for taking investment decisions, taking into account the macroeconomic factors of the industry and truthful information about the companies involved in the negotiation. The development of a financial model for the assessment of a proposed strategic investment, as the acquisition of a company is, is required.</p> <p>This assessment is done through the application of the real options theory, in order to value several options such as acquire/leave, acquire/expand and acquire/contract.</p>
Key words	Strategy, risk, valuation, real options.

<b>TÍTULO</b>	
<b>DETERMINACIÓN DE LA EXISTENCIA DE INFORMACIÓN TÉCNICA DE RECICLAJE DE PAPELES CON ADHESIVOS SENSIBLES A LA PRESIÓN PRESSURE SENSITIVE ADHESIVES (PSA)</b>	
<b>AUTOR: ALEJANDRO RÍOS CADAVID</b>	
<b>ASESORA: NATALIA URIBE R.</b>	
Resumen	<p>Los psa han sido y son la mayor fuente de stickies (pequeñas partículas de adhesivos contaminantes) en la industria de reciclaje del papel y constituyen una de sus principales barreras técnicas. Los métodos existentes en la literatura disponible a la fecha para sortear dicha problemática no son concluyentes, por lo cual se explorarán todas las alternativas encontradas en busca de una que sea potencialmente aplicable en nuestro medio.</p> <p>Lograr resultados en el reciclaje de papeles adhesivos se hace imprescindible dados los altos precios de la pulpa virgen, la oferta superada por la demanda en papeles recuperados para reciclar y el alto costo de la fibra reciclada en Colombia.</p>
Palabras clave	Adhesivos PSA, stickies, reciclaje de papel, fibra reciclada.
Abstract	<p>PSA's have been and remain the major source of "stickies" (small adhesive contaminant particles) in the paper recycling industry, and thus constitute themselves as one of its main technical barriers. Methods to overcome this problem are not decisive in the literature available to date; therefore, all alternatives identified will be explored in search of one potentially applicable in our surroundings.</p> <p>To achieve results in the recycling of adhesive paper is essential, given the high price of virgin pulp, demand exceeding supply in paper recovering for recycling, and particularly the high price of recycled fiber in Colombia.</p>
Key words	PSA adhesives, stickies, paper recycling, recycled fiber.

<b>TÍTULO</b>	
<b>DESARROLLO Y EFECTO DE LA EMISIÓN PRIMARIA DE ACCIONES DE ECOPETROL S. A. EN EL MERCADO DE CAPITALES Y SU ESCENARIO ACTUAL DE VALORACIÓN</b>	
<b>AUTOR: MICHELS RAINER TORO CARVAJAL</b>	
<b>ASESOR: JORGE ERNESTO ZÚÑIGA SAAVEDRA</b>	
Resumen	<p>Esta investigación se fundamenta en el desarrollo de la emisión primaria de acciones de Ecopetrol, su efecto en el mercado de capitales y la valoración financiera de la compañía bajo el escenario actual de desempeño. Esta emisión de acciones se estableció como un modelo exitoso sin precedentes, que tuvo un profundo impacto en la historia económica de Colombia. En el desarrollo de este trabajo se describe el proceso de negociación, identificando las partes que intervinieron en ella: los partidos políticos, la USO (Unión Sindical Obrera), los medios de comunicación, el gobierno y los colombianos del común, entre otros grupos con diversos intereses. Además, se identifica el poder negociador de las partes, sus aspiraciones y los factores a favor y en contra del proceso, y que el tipo de negociación adoptado fue integradora.</p> <p>Finalmente, con el objetivo de simular el ejercicio efectuado por la banca de inversión en 2007, se realizó un ejercicio donde se arrojó una valoración financiera aproximada de la compañía bajo el escenario actual de desempeño, fundamentado en el cumplimiento de su plan Mega para 2015, lo cual permitió establecer un precio justo por acción bajo el modelo de flujo de caja descontado.</p>
Palabras clave	Modelo exitoso sin precedentes, acciones, negociación, mercado.
Abstract	<p>This research is based on the development of the original common stock issued by Ecopetrol, its effects on the capital market and the current financial valuation of the company. The original common stock issued by Ecopetrol became a successful model without a record in Colombia, and had a relevant impact on the economic history of the country. This document will describe the negotiation process, identifying the parties involved: the political parties, the USO syndicate, the media, and the Colombian government and its people among other groups with diverse interests. In addition, it identifies the negotiation power of the parties, their aspirations and the pros and cons of the process, and also that the type of negotiation carried out which was integrative.</p> <p>Finally, in order to simulate the exercise undertaken by the investment banking in 2007, a financial valuation of the company was done under the current performance of the company, based on the fulfillment of its Mega for 2015 plan, which allowed showing a fair price per share under the model of discounted cash flow.</p>
Key words	Model with un unprecedented success, stocks, negotiation, market.

<b>TÍTULO</b>	
<b>COMPARACIÓN DE INDICADORES DE GESTIÓN OPERATIVA DE EMPRESAS PÚBLICAS DE MEDELLÍN, E. S. P., Y EMPRESAS PRESTADORAS DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS QUE MANEJAN Y OPERAN REDES DE AL-CANTARILLADO PARA MÁS DE 50.000 CLIENTES</b>	
<b>AUTOR: CARLOS AUGUSTO AGUDELO MEJÍA</b>	
<b>ASESORA: CAROLINA SALAZAR LÓPEZ</b>	
Resumen	<p>La investigación realizada en este trabajo nació a partir de la idea de cómo era posible comparar los resultados operativos con otras empresas de servicio público de alcantarillado con un tamaño importante de clientes en el país. Se diseñó un cuestionario de preguntas para realizar una entrevista con el personal operativo sobre las actividades más importantes de la prestación del servicio de alcantarillado.</p> <p>Realizadas las entrevistas, se analizó toda la información y se compararon los resultados con la información operativa realizada en EPM. Dentro de los hallazgos, se encontró que EPM y la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá (EAAB) tienen un gran avance en el seguimiento y control de los indicadores de gestión para la operación del sistema de alcantarillado, y que el manejo de los indicadores de gestión ayuda en la toma de decisiones relacionadas con la planeación de la operación del sistema de alcantarillado.</p>
Palabras clave	Resultados, información, indicadores, gestión, redes de alcantarillado.
Abstract	<p>This investigation departed from the idea of how feasible it would be to compare the operational results among sewer public utilities companies that have a big amount of costumers around the country. A questionnaire was designed and directed to the operative personnel in order to find the most important activities carried out by them.</p> <p>Once the interviews were made, all the information was analyzed, and the results were compared with the information collected at EPM. From the data, it was found that EPM and EAAB have made a great advance regarding the monitoring and control of the management indicators for the operation of the sewing systems, and that the handling of the management indicators helps in the decision-taking process related to the planning operation of the sewing systems.</p>
Key words	Results, information, indicators, management, sewer services.

<b>TÍTULO</b>	
<b>AUMENTAR LA EFECTIVIDAD EN LA PLANEACIÓN DE LOS MANTENIMIENTOS DE LA RED DE TRANSMISIÓN ELÉCTRICA DE ISA, S. A., E. S. P., COLOMBIA</b>	
<b>AUTOR: JORGE ENRIQUE ARANGO BOTERO</b>	
<b>ASESORA: SORAYA NARANJO BETANCOURT</b>	
Resumen	<p>El equipo de planeación del mantenimiento de ISA tiene la función de preservar los sistemas productivos asociados con el transporte de energía a través de la efectividad en el manejo de recursos, la optimización de los trabajos de mantenimiento y la disminución de costos y tiempos de ejecución. Esta actividad se realiza de forma centralizada, y a través de indicadores se controla su efectividad. El objetivo de este trabajo es llevar dichos indicadores al nivel de las mejores prácticas internacionales.</p> <p>Con base en la metodología Lean Six Sigma (6σ) se busca aumentar la efectividad de la planeación de los mantenimientos y disminuir los tiempos de elaboración de los planes anuales. Se identifican las causas raíces por las que no se ejecutan los mantenimientos planeados, se establece un nuevo esquema de trabajo para planear los mantenimientos, se definen roles, y se implementan y prueban las mejoras. Para garantizar que los resultados obtenidos se mantengan en el tiempo y puedan ser extrapolados a toda la organización, se diseña un plan de transición y control del proceso.</p>
Palabras clave	Planeación, mantenimiento, efectividad, Lean Six Sigma (6σ).
Abstract	<p>ISA's maintenance planning team has the role to preserve the productive systems associated with the transportation of electric energy in Colombia through the effectiveness of resource management, maintenance optimization, and the diminution of costs and running times. This activity is carried out centrally and its effectiveness is controlled through indicators. This work aims to bring these indicators to the best international practice levels.</p> <p>Based on the Lean Six Sigma methodology (6σ), this project seeks to increase the effectiveness of the maintenance planning and to reduce the preparation time of annual plans. The root causes for which the planned maintenances do not run are identified, a new work scheme to plan the maintenances is established, roles are defined, and improvements are implemented and tested. In order to guarantee that the obtained results are maintained over time and can be extrapolated to the entire organization, a transition and control plan is designed.</p>
Key words	Planning, maintenance, effectiveness, Lean Six Sigma (6σ).

<b>TÍTULO</b>	
<b>ANÁLISIS DE LA COMPETITIVIDAD DEL SECTOR ARTESANAL ESPECIALIZADO EN LA ELABORACIÓN DE ARTÍCULOS EN FIBRAS NATURALES DE FIQUE Y GUASCA DE PLÁTANO EN QUINDÍO (COLOMBIA), CON MIRAS A GENERAR PROCESOS DE INTERNACIONALIZACIÓN DE SU PRODUCCIÓN</b>	
<b>AUTORES: NATALIA RAMOS BELTRÁN Y DIEGO FERNANDO ORDÓÑEZ ROSERO</b>	
<b>ASESOR: EDWIN TARAPUEZ CHAMORRO</b>	
Resumen	<p>Los artesanos quindianos que elaboran productos a partir de fibras naturales como la guasca de plátano y el fique, son una población que refleja en su trabajo profundas tradiciones ancestrales que les recuerdan con su arte de dónde provienen.</p> <p>Sin embargo, a pesar de su importancia, son un núcleo poblacional de escasos ingresos, bajos niveles de escolaridad e inestable sustento económico; estos problemas tienen soporte en la proyección de la producción y comercialización de su trabajo a nivel netamente local, lo que no les permite visualizar las posibilidades de internacionalización de su demanda y conformar alrededor de ella procesos de asociatividad a través de los cuales puedan abordarla exitosamente.</p>
Palabras clave	Artisanos, competitividad, internacionalización, fibras naturales.
Abstract	<p>The Quindío craftsmen who produce handicrafts from the banana guasca and the fique fiber reflect in their work the deep ancestral traditions that remind them through their art where they come from.</p> <p>Yet, despite their importance, they are a low-income population core with low levels of schooling and unstable financial support; these problems have their basis on the projection of production and marketing of their work to a purely local level, which prevents them from visualizing the possibilities of the internationalization of their demand and shaping through it partnering processes with which they can address it successfully.</p>
Key words	Craftsmen, competitiveness, internationalization, natural fibers.

## VINCULACIÓN A PROYECTO O LINEA

TÍTULO	
ANÁLISIS DE LA SEGURIDAD Y SU INCIDENCIA EN LA EMPRESA. CASOS COMPAÑÍA DE EMPAQUES S. A. Y COLPISA S. A.	
AUTORES: NATALIA ESCOBAR MAZO Y RUBÉN DARÍO GONZÁLEZ BUSTAMANTE	
ASESOR: PABLO JOSÉ JARAMILLO ESTRADA	
Resumen	Esta investigación describe cómo se proporciona y se percibe la seguridad al personal en dos empresas colombianas: Colpisa y Compañía de Empaques. Se identificaron las diferentes prácticas de seguridad aplicadas actualmente por estas empresas, que para el caso de estudio fueron asociadas bajo cuatro perspectivas: seguridad física, contractual, jerárquica y frente a las relaciones interpersonales. Las conclusiones muestran que ambas compañías proporcionan seguridad contractual por su alta claridad y seriedad frente al cumplimiento de los contratos de trabajo, su estabilidad laboral y su rentabilidad; de igual manera, que la seguridad física se ejerce con una estructura en el área de seguridad industrial y salud ocupacional.
Palabras clave	Seguridad física, seguridad contractual, seguridad jerárquica, relaciones interpersonales.
Abstract	This research describes how the safety of the employees is provided and perceived by two Colombian companies: Colpisa and Compañía de Empaques. Several safety practices executed by these companies were identified and associated into four categories: employees' physical safety, contractual compliance, hierarchical safety, and work relationships. The research results conclude that both companies provide contractual safety due to their high clarity and trust wordiness regarding the contracts compliance, the work stability, and the company's profitability; likewise, the employees' physical safety is provided with a clear structure in the industrial safety and occupational health areas.
Key words	Employee's physical safety, contractual safety, hierarchical safety, employee relationships.

TÍTULO	
LOS LÍDERES COMO ELEMENTOS DE COHESIÓN EN LA CONSTRUCCIÓN DEL PACTO SIMBÓLICO, Y PRÁCTICAS GERENCIALES QUE GENERAN RUPTURAS A DICHO PACTO DENTRO DE LA ORGANIZACIÓN	
AUTORES: CARLOS ANDRÉS ÁLVAREZ RESTREPO, IVÁN LONDOÑO BARBERI, ISABEL CRISTINA RÍOS MUÑOZ, FELIPE VALENZUELA ZAFRA Y JAIME HUMBERTO VARELA LONDOÑO	
ASESOR: PABLO JOSÉ JARAMILLO ESTRADA	
Resumen	Este trabajo es un aporte desde la etnografía a las relaciones de poder en las organizaciones colombianas, sustentado en tres preguntas básicas: ¿es necesario gestionar las relaciones de poder en las organizaciones? ¿Son los líderes el ente cohesionador del pacto simbólico? ¿Es posible encontrar unos estándares insoportables de comportamiento en los líderes de la organización, que generen la ruptura del pacto simbólico? A través de la comparación entre las teorías del poder y la matriz de poder del profesor Jaramillo Estrada, los resultados y las conclusiones del trabajo muestran que es necesario gestionar las relaciones de poder en las organizaciones a través de sus líderes, al menos por tres razones que generan ruptura y deben ser gestionadas: estratégicas y técnicas, de principios y valores, y de equidad.
Palabras clave	Organización, líder, pacto simbólico, punto de ruptura, poder.
Abstract	This research case is a contribution from an ethnography point of view to the relations of power in Colombian organizations, supported on three basic questions: is it necessary to manage power relationships in organizations? Are the leaders the cohesive factor of the symbolic pact? Is it possible to find intolerable behavior standards in the organization's leaders, which can produce a break of the symbolic pact? Through a comparison between the theories of power and the power matrix of professor Jaramillo Estrada, the results and conclusions of this work show that it is necessary to manage power relations within the organizations through their leaders, at least for the three following reasons, which could generate breaks and should be managed: strategic and technical, of principles and values, and of equity.
Key words	Organization, leader, symbolic pact, breakpoint, power.

TÍTULO	
LA TEORÍA DE JUEGOS EN LA RETENCIÓN DEL PERSONAL. ¿HACIA UN NUEVO PERFIL DEL ÁREA DE GESTIÓN HUMANA EN LAS ORGANIZACIONES?	
AUTOR: DANIEL GONZALO PELÁEZ ARANGO	
ASESOR: DIEGO GONZÁLEZ MIRANDA	
Resumen	<p>Los trabajos que se presentan en este documento corresponden a la investigación La teoría de juegos en la retención del personal. ¿Hacia un perfil del área de gestión humana en las organizaciones?</p> <p>El primer trabajo mostró el estado del arte de la aplicación de la teoría de juegos en las ciencias sociales, e hizo una revisión documental de diferentes publicaciones periódicas para obtener información acerca de cómo dicha teoría ha sido utilizada en diversas investigaciones inscritas dentro de las ciencias sociales.</p> <p>El segundo trabajo presentó una indagación y construyó el perfil del egresado de Administración de Negocios dentro del área de Gestión Humana de las principales universidades del valle del Aburrá.</p>
Palabras clave	Gestión humana, ciencias sociales, personal.
Abstract	<p>The studies presented in this document belong to the investigation named La teoría de juegos en la retención del personal. ¿Hacia un perfil del área de gestión humana en las organizaciones?</p> <p>The first study showed the state of the art of the game theory application, and made a review from different journals to prove how this theory has been used in Social Sciences investigations.</p> <p>The second study presented an investigation and constructed the profile of the Business Administration graduate within the Human Management area from the most renown universities of valle de Aburrá.</p>
Key words	Human management, Social Sciences, workers.

TÍTULO	
ESTUDIO EXPLORATORIO DE LA EFECTIVIDAD DEL PROGRAMA ENTRENAMIENTO A EQUIPOS DE VENTAS (EEV) DE LA UNIVERSIDAD EAFIT	
AUTORA: NATALIA MESA HINESTROZA	
ASESOR: GABRIEL JAIME SOTO	
Resumen	<p>Para la realización de este trabajo se participó en un proyecto de investigación realizado por el Centro de Profesionalización en Ventas del Departamento de Mercadeo de la Universidad EAFIT, liderado por el profesor Gabriel Jaime Soto.</p> <p>El proyecto busca realizar un estudio exploratorio para revisar la efectividad del programa Entrenamiento a Equipos de Ventas, y pretende, a partir de lo encontrado, utilizar esta información como argumento de ventas, justificación del curso y realizar procesos de mejoramiento.</p>
Palabras clave	Equipo de ventas, entrenamiento, ventas.
Abstract	<p>For the elaboration of this work, participation in a research project conducted by the Center of Professionalism in Sales attached to the Marketing Department of Universidad EAFIT, led by professor Gabriel Jaime Soto, was done.</p> <p>The project seeks to conduct an exploratory study to review the effectiveness of the Training Sales program, and pretends, from the information found, the use it as sales arguments, course justification and the carrying out of improvement process.</p>
Key words	Sales team, training, sales.

<b>TÍTULO</b>	
<b>ESTADO DEL ARTE DE LA TASA DE DESCUENTO EN LOS PROYECTOS DE INVERSIÓN</b>	
<b>AUTORES: CATALINA HENAO SANTA Y ROBERTO SALDARRIAGA OSPINA</b>	
<b>ASESORES: JOHN MIGUEL DÍEZ Y SANDRA CONSTANZA GAITÁN</b>	
Resumen	<p>Este trabajo tiene como objetivo recopilar diferentes conceptos alrededor del significado de tasa de descuento. Luego de que todos los procesos para calcular y determinar la tasa de descuento son presentados, se parte de las definiciones básicas encontradas, que llevan a un primer acercamiento conceptual. Posteriormente se procede a listar y describir algunas metodologías para el cálculo de la misma, que ayudan a estructurarla según la necesidad del inversionista.</p> <p>Se parte de la descripción de metodologías empíricas hasta llegar a aquellas desarrolladas por diferentes autores que para su cálculo involucran un mayor número de elementos y variables que definen mejor el método y dan una mayor certeza y objetividad al resultado. Finalmente, se concluye que no existe una metodología única para calcular la tasa de descuento, ya que la decisión se basa principalmente en criterios individuales para elegir entre metodologías empíricas o algunas más estructuradas.</p>
Palabras clave	Riesgo, rentabilidad, inversionista, costo de capital.
Abstract	<p>This work compiles different concepts around the meaning of discount rate. After all of the procedures to calculate and determine the discount rate are presented, the work departs from the basic definitions found, which lead to a first conceptual glance. Then it lists and describes some of the methods used for the calculation of the discount rate, which will help to structure it according to the investor's needs.</p> <p>Starting from empirical methods, the work advances to those developed by different authors who, for its calculation, involve a greater amount of elements and variables that define the method with more accuracy and provide more certainty and objectivity to the results. Finally, the conclusion establishes that there is no a unique form to calculate the discount rate insofar as the decision is mainly based on the investors' individual criteria, who may choose between empirical or sophisticated methods.</p>
Key words	Risk, profit, investor, capital cost.



<b>TÍTULO</b>	
<b>EL PODER EN LOS PROYECTOS</b>	
<b>AUTORA: MICHELL OCAMPO GALVIS</b>	
<b>ASESORES: PABLO JOSÉ JARAMILLO ESTRADA Y JUAN CAMILO PENAGOS SILDARRIAGA</b>	
Resumen	<p>Este trabajo presenta un esquema general del comportamiento de los perfiles de poder aplicado por personas que trabajan en proyectos. Argumenta, con base en la observación, que el ser humano en sí mismo es tan mutable como la variabilidad de su ambición personal, y que en un determinado momento puede adoptar uno o más perfiles con el fin de alcanzar lo que se ha propuesto, y manipula o se deja manipular solo bajo sus propios criterios, con el fin de mejorar sus circunstancias personales.</p> <p>Asimismo, este trabajo no aplica una receta predeterminada para el manejo de relaciones de poder, sino que, mediante la ilustración de casos reales e históricos, identifica algunas de las características que permiten evaluar y diferenciar cada estilo de influencia que las personas ejercen sobre su entorno, el grupo de trabajo y sus coterráneos</p>
Palabras clave	Poder, relaciones de poder, ambición personal, características del poder, perfiles del poder.
Abstract	<p>This paper presents an overview of the behavior of the profiles of power used by people who work on projects. It argues, based on observation, that the human being by himself is as mutable as the variability of his personal ambition, and that at a given time he may adopt one or more profiles in order to achieve his goals, and manipulates or gets manipulated only under its own criteria in order to improve his personal circumstances.</p> <p>Likewise, this work does not apply a default recipe for the managing of power relations; instead, through the illustration of real and historical cases, it identifies some of the features that allow the evaluation and set the differentiation of each exerting influence style that people use on their environment, their group work and their countrymen.</p>
Key words	Power, relations of power, personal ambition, features of power, profiles of power.

<b>TÍTULO</b>	
<b>CONOCIMIENTO Y MÉTODOS UTILIZADOS POR LAS EMPRESAS DE PEREIRA PARA DESCONTAR LOS PROYECTOS DE INVERSIÓN EN LOS SECTORES ECONÓMICOS, ACORDE CON LA CLASIFICACIÓN CIIU, EN 2010</b>	
<b>AUTORA: MARÍA EUGENIA TAMAYO VINASCO</b>	
<b>ASESORES: SANDRA CONSTANZA GAITÁN RIAÑO Y JOHN MIGUEL DÍEZ BENJUMEA</b>	
Resumen	<p>Las empresas se han visto en la necesidad de ejercer un control más estricto en todas sus actividades, especialmente en las inversiones; por tal motivo, el objeto de este estudio es el análisis de la manera como las empresas de Pereira calculan la tasa de descuento y los factores que influyen para llegar a dicho valor, ya que su determinación es uno de los problemas más difíciles en la práctica financiera.</p> <p>La intensificación de la competencia ha provocado que la información financiera, las inversiones y su evaluación se conviertan en un elemento de competitividad. Por ello, es necesario que dichos sistemas de evaluación de las inversiones, sustentados en una adecuada tasa de descuento, sean apropiados, oportunos y detallados, según los cambios en las tendencias de los negocios.</p>
Palabras clave	Tasa de descuento, riesgo, inversión, empresas pereiranas.
Abstract	<p>Companies have found it necessary to exercise strict control over all its activities, especially those related to investment; for this reason, this study shows how companies in Pereira calculate the discount rate and the factors influencing the reach of that value, since determining it is one of the most difficult problems in the financial practice.</p> <p>Intensified competition has made financial information, investment and evaluation an element of competitiveness. Therefore, it is necessary that such systems of investment evaluation, supported by an appropriate discount rate, be suitable, timely and detailed, in accordance with changes in business trends.</p>
Key words	Discount rate, risk, investment, companies from Pereira.

<b>TÍTULO</b>	
<b>ANÁLISIS DE LA MOTIVACIÓN EN LAS ORGANIZACIONES</b>	
<b>AUTORA: MARÍA CATALINA RENDÓN CARDONA</b>	
<b>ASESOR: PABLO JOSÉ JARAMILLO ESTRADA</b>	
Resumen	<p>Uno de los objetivos principales de las empresas es su crecimiento y mejoramiento continuo; para esto, la selección del personal se convierte en algo muy importante, ya que las personas dejaron de ser un recurso y se convirtieron en el principio y fin de las organizaciones. Si se les brinda la motivación necesaria y ellos saben asimilarla, esto incentivará su crecimiento profesional y personal dentro de la empresa y será más fácil para ellos afianzar ciertas características y actitudes propias, subordinadas a las políticas y filosofías de la empresa.</p> <p>Por esta razón, si las empresas quieren lograr su crecimiento, deben hacer planes de incentivos en los que los trabajadores se sientan motivados a aportar sus conocimientos, ya que su éxito es también el éxito de las empresas.</p>
Palabras clave	Organización, motivación, planes de incentivos, trabajadores.
Abstract	<p>One of the main objectives of companies is their growth and continuous improvement; for that, they have to pay special attention to the recruitment of personnel, taking into consideration that people are no longer a resource but the departure point and final goal of every organization. If the employees are encouraged and become aware of their duties, this will raise their professional and personal growth within the organization, making easier for them to take on certain characteristics and behaviors according to the corporate principles.</p> <p>Then, if companies seek their growth and improvement, they must set up incentive schemes where the employees are effectively motivated to contribute with their know-how, insofar as the employees' success turns out to be the company's success.</p>
Key words	Organization, motivation, incentive schemes, workers.

<b>TÍTULO</b>	
<b>ANÁLISIS DEL MARCO REGULATORIO Y SU INCIDENCIA EN LA TOMA DE DECISIONES PARA PROYECTOS DE INVERSIÓN DEL SECTOR INMOBILIARIO EN LA CIUDAD DE MEDELLÍN</b>	
<b>AUTOR: JUAN CAMILO PÉREZ URREA</b>	
<b>ASESOR: MAURICIO TOBAR</b>	
Resumen	<p>La gerencia de proyectos inmobiliarios comprende un conjunto de estrategias, técnicas, políticas y métodos necesarios para planear, administrar, ejecutar y controlar de forma adecuada el desarrollo de un proyecto de construcción, en el cual intervienen funciones claves financieras, comerciales, legislativas y de mercadeo, que permiten dirigir las diferentes actividades para lograr cumplir con los objetivos de calidad, costo y tiempo preestablecidos en un proyecto.</p> <p>Este trabajo pretende hacer una recopilación de la normatividad jurídica y establecer los procedimientos correspondientes a la construcción de vivienda en el espacio urbano en Medellín, complementado con un análisis del sector y de las nuevas estrategias dentro del mismo.</p>
Palabras clave	Proyecto, construcción, gestión de proyectos inmobiliarios, normatividad jurídica, viviendas.
Abstract	<p>Real estate projects management comprises a set of necessary strategies, techniques, policies and methods to plan, manage, implement and adequately control the development of a construction project, in which key functions involve financial, trade, legislative and marketing issues that allow to target different activities to achieve compliance with quality objectives, cost and time in a project preset.</p> <p>This work aims to make a compilation of the legal regulations and to establish the procedures for housing construction of urban space in Medellín, complemented with an analysis of the sector and new strategies within it.</p>
Key words	Project, construction, real estate projects, real estate projects management, legal aspects, housing.

## PARTICIPACIÓN EN PROYECTOS CON PROYECCIÓN SOCIAL

TÍTULO	
ASESORÍA PARA EL ANÁLISIS, IDENTIFICACIÓN Y CONTROL DE LOS COSTOS Y GASTOS, DEFINICIÓN DE PRECIOS DE VENTA DE LOS PRODUCTOS Y ANÁLISIS DE LA VIABILIDAD FINANCIERA DEL RESTAURANTE ARAWACA	
AUTORA: LUZ ESTELA ESPINOSA AYALA	
ASESOR: RICARDO URIBE MARÍN	
Resumen	<p>La idea de abrir un restaurante es algo que se considera sencillo y fácil de materializar, en especial por los jóvenes, que ven en esta alternativa una oportunidad para mejorar sus condiciones económicas. Es el caso de los propietarios del restaurante Arawaca, para los que se hizo una asesoría que permitió identificar los costos y gastos del negocio y su comportamiento, bajo los métodos de costeo variable y costeo absorbente, definir el punto de equilibrio y determinar su rentabilidad en las condiciones actuales y en condiciones deseables.</p> <p>La metodología utilizada se basó en la observación, las entrevistas y el análisis de contenidos e instrumentos para la recolección de la información, y consultas del material bibliográfico.</p>
Palabras clave	Administración, punto de equilibrio, restaurante, costos.
Abstract	<p>The idea of opening a restaurant is something that is considered simple and easy to realize, especially by young people, who see this option as an opportunity to improve their economic conditions. This is the case of Arawaca restaurant owners, for whom a consultation made identified the costs and expenses of the business and methods of behavior under variable costing and absorption costing, set the balance point and determined the profitability of the restaurant's current conditions and desired conditions.</p> <p>The methodology used was based on observation, interviews, and the analysis of contents and tools for collecting information; also, from consultation of bibliographic material.</p>
Key words	Administration, balance point, restaurant, costs.

## Gice

TÍTULO	
COMUNICACIÓN NO VERBAL: DE LA INTERACCIÓN A LOS NEGOCIOS	
AUTORA: CATALINA CORREA MARÍN	
ASESOR: ALFONSO VÉLEZ RODRÍGUEZ	
Resumen	<p>La comunicación como herramienta relacional del ser humano y su entorno es, en sí misma, el eje transversal de todos y cada uno de los procesos en los que el hombre interviene; por ello, entenderla desde todas sus posibilidades resulta, más que necesario, urgente para los negocios modernos.</p> <p>Este trabajo aborda el devenir teórico de la comunicación no verbal, su aplicación en el campo de los negocios y ofrece un compendio de competencias personales para ponerla en práctica dentro de las empresas y obtener de ella importantes beneficios a la hora de participar en un proceso de negociación.</p>
Palabras clave	Comunicación, comunicación no verbal, negociación, conducta, asertividad.
Abstract	<p>Communication, as a relational tool of the human being and his environment is, in itself, the transversal axis to every and each one of the processes by which man intervenes; in fact, to understand it in all its possibilities results, more than necessary, urgent for modern business.</p> <p>This paper addresses the theoretical becoming of non-verbal communication, its specific application in the business area, and offers a compendium of personal skills to implement it within companies and acquire significant benefits when participating in a negotiation process.</p>
Key words	Communication, non-verbal communication, negotiation, behavior, assertiveness.

<b>TÍTULO</b>	
<b>ASESORÍA EN EL DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GERENCIA ESTRATÉGICA DE COSTOS PARA LAS EMPRESAS AEROPROFILES Y SALSAS SAKURAHANA</b>	
<b>AUTOR: HERNÁN DARÍO LÓPEZ ARCHILA</b>	
<b>ASESORA: PAOLA PODESTÁ</b>	
Resumen	Este trabajo muestra el proceso de diseño e implementación de un modelo de gestión estratégica de costos, sus particularidades y sus soportes metodológico y teórico. La implementación es realizada a través de una plataforma de procesos que ayude al proceso de definición de precios, permita tomar decisiones acertadas en materia de costos, y aplique procesos de cambio y rediseño organizacional mediante la capacitación de los comités de gerencia.
Palabras clave	Activity Based Costing (costos ABC), Root Cause Analysis (RCA), costeo objetivo, implementación de sistemas de costeo.
Abstract	This study presents the design and implementation process of a model of strategic cost management, its particularities and methodological and theoretical supports. The implementation is conducted through a process platform that will aid the price definition process, allow making correct decisions in terms of costs, and applies processes of change and organizational redesign through the training of the management committees.
Key words	Activity Based Costing (ABC costs), Root Cause Analysis (RCA), objective costing, implementation of costing systems.

<b>TÍTULO</b>	
<b>MANUAL DE CAMBIO</b>	
<b>AUTOR: DANIEL RESTREPO ROLDÁN</b>	
<b>ASESOR: CENTRO PARA LA INNOVACIÓN, CONSULTORÍA Y EMPRESARISMO, CICE</b>	
Resumen	Este trabajo pretende crear herramientas teórico-prácticas para que un consultor pueda realizar asesorías sobre el tema de cambio, brindándole fundamentos para darle solución a un problema planteado y evidenciado por la junta directiva de una compañía. El cambio es algo inherente a las empresas debido a que factores tanto internos como externos alteran su funcionamiento normal, y el consultor debe saber gestionarlo de forma tal que la organización mejore y pueda generar valor para sus accionistas y calidad de empleo para los trabajadores.
Palabras clave	Resistencia, manejo, comunicación, situación.
Abstract	This work intends to create theoretical and practical tools that can help a consultant to give advice on the subject of change, providing him with the foundations for solving a problem evidenced by a company's board of directors. Change is something inherent to companies due to both internal and external factors that alter their normal operation, and the consultant must know how to manage it in such a way the organization improves its operation and can generate value for its stockholders and quality jobs for its employees.
Key words	Resistance, management, communication, situation.

<b>TÍTULO</b>	
<b>DOCUMENTO BASE PARA LA ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE COACHING</b>	
<b>AUTOR: CÉSAR AUGUSTO OROZCO CASTRILLÓN</b>	
<b>ASESOR: ADOLFO DELGADO</b>	
Resumen	<p>El Centro para la Innovación, Consultoría y Empresarismo (Cice) de la Universidad EAFIT ha considerado la necesidad de elaborar un manual de coaching conformado por elementos bibliográficos, documentos indexados, revistas, y por la experiencia de los docentes y consultores del Cice que han manejado dicho tema.</p> <p>Este trabajo, que recopila gran información sobre el coaching, plantea y desarrolla un modelo lógico y secuencial de los temas, capítulos, recursos y elementos que contendrá el manual de coaching para el consultor del Cice.</p> <p>El manual se convertirá en un texto guía que servirá de orientación al consultor o experto en el tema del coaching para sus consultorías empresariales a través del Cice; su finalidad es darles a los asesores del Cice la posibilidad de acceder a una herramienta de consulta que contenga los elementos necesarios para desarrollar eficientemente una consultoría del tema.</p>
Palabras clave	Manual, coaching, herramientas, consultor, Cice.
Abstract	<p>Cice (the Center for Innovation, Consulting and Entrepreneurship), of Universidad EAFIT has considered the need to develop a coaching manual with the use of bibliographic elements, indexed documents, magazines, and the experience of Cice's professors and consultants who have handled the issue.</p> <p>This work compiles a good amount of information on coaching and sets out and develops a logical and sequential model of the topics, chapters, resources and elements that the coaching manual for Cice's consultant will contain.</p> <p>The manual will become a guidebook that will conduct the consultant or expert into the field of coaching for his/her consulting business through Cice's department; its purpose is providing Cice's consultants the possibility of accessing a query tool which contains the necessary elements to efficiently develop a consultancy in coaching.</p>
Key words	Manual, coaching, tools, consultant, Cice.

<b>TÍTULO</b>	
<b>CONSTRUCCIÓN DE UNA HERRAMIENTA PARA EVALUAR LAS COMPETENCIAS DE NEGOCIACIÓN, Y PROPUESTA DE UN MODELO DE DESARROLLO DE COMPETENCIAS DE NEGOCIACIÓN</b>	
<b>AUTORA: ADRIANA BRAVO GALLEGO</b>	
<b>ASESOR: ALFONSO VÉLEZ RODRÍGUEZ</b>	
Resumen	<p>La negociación es una actividad que está presente en la vida diaria de la mayoría de las personas, aunque es asombroso ver qué poco hemos sido preparados o entrenados para ello. Con el fin de abordar este vacío, se inició la elaboración de un libro de negociación caracterizado por su enfoque en las competencias necesarias para ser un buen negociador.</p> <p>Este trabajo está orientado a la construcción de un instrumento para identificar y evaluar las competencias de negociación, lo cual implicó la definición del modelo de competencias que requieren los negociadores. El resultado es una autoevaluación que permite a las personas que se estén formando en negociación conocer el grado de desarrollo de las competencias que según dicho modelo deberían tener, y a partir de ello poder identificar los aspectos por fortalecer.</p>
Palabras clave	Manual, negociación, competencias.
Abstract	<p>Negotiation is an activity that is present in the daily lives of most people, although it is amazing how little have we been prepared or trained to negotiate. In order to address this gap, a training manual on negotiation was developed, characterized by its focus on the necessary skills to be a good negotiator.</p> <p>This work is focused on the building of a skills model required by negotiators, and its main result is a self evaluation that allows people to determine the degree of development of the skills they must have under this model and identify the elements that need to be strengthened.</p>
Key words	Manual, negotiation, skills.

## ARTÍCULO

TÍTULO	
VIABILITY OF WORLD MASSIVE USE OF PALM OIL BIODIESEL	
AUTOR: ÉDUAR GUERRA ÁLVAREZ	
ASESORA: MARÍA ALEJANDRA GONZÁLEZ	
Resumen	<p>La necesidad imperante de encontrar nuevas alternativas de combustibles inocuos para el medio ambiente, originada en la especulativa escasez de la contaminante gasolina, ha volcado la atención de gobiernos, investigadores y organizaciones en general sobre los biocombustibles, entre los cuales se encuentra, como fuente potencial, la palma africana. La palma africana ha sido el foco de interés principalmente de gobiernos e inversionistas en países tropicales cálidos aptos para su adecuado cultivo, creando por ende una industria sólida creciente fundamentada en una necesidad mundial latente. No obstante, la deforestación, la emisión de <math>\text{CO}_2</math> por la quema de bosques, los desplazamientos forzados de poblaciones nativas y el cambio a monocultivos, entre otras problemáticas, han alcanzado dimensiones inesperadas a nivel internacional, donde los principales países consumidores han sido objeto de presión por parte de ong y organizaciones de derechos humanos para que exijan el cumplimiento de lo acordado en la Roundtable on Sustainable Palm Oil (RSPO) por parte de los países productores y demás agentes de la industria. Este artículo incorpora escritos y ediciones importantes referentes a la palma africana, resaltando especialmente su uso como biocombustible y la problemática existente a su alrededor, y busca dar una perspectiva amplia y objetiva de la industria y sus posibilidades de convertirse en el tiempo en una substituta de la gasolina.</p>
Palabras clave	Aceite de palma, biocombustibles, nuevos combustibles, palma africana, ética empresarial.
Abstract	<p>The pressing need to find new alternative fuels friendly to the environment, which originated in the speculative shortage of clean gasoline, has turned the attention of governments, researchers and organizations involved on biofuels, among which is, as a potential source, oil palm. The oil palm has been the focus of governments and investors, mainly in warm tropical countries eligible for its proper cultivation, thus creating a sound growing industry based on a latent global need. However, deforestation, <math>\text{CO}_2</math> emissions due to peat lands burning, forced displacement of native populations, and change to monocultures, among other issues, have reached unexpected dimensions to an international level, where the main consumer countries have been subject to pressure from NGO's and human rights organizations to demand compliance of the Roundtable on Sustainable Palm Oil (RSPO) agreed by palm oil industry players.</p> <p>This article incorporates important writings concerning on the African palm, noting especially its use as a biofuel as well as the existing problems surrounding it. The paper too, intends to provide an extensive and objective perspective of the palm oil industry and its potential to become a surrogate of gasoline in the world.</p>
Key words	Palm oil, biofuels, new fuels, African palm, business ethics.

<b>TÍTULO</b>	
<b>SIGLO XXI: DESAFÍO PARA LOS NEGOCIOS INTERNACIONALES</b>	
<b>AUTOR: JACOBO ORTIZ VÉLEZ</b>	
<b>ASESORA: ANNE MARIE ZWERG</b>	
Resumen	<p>Las relaciones sociales establecidas hoy entre los seres humanos tendientes al intercambio de bienes y servicios orientados a la satisfacción no solo de sus necesidades naturales o biológicas, sino también de las históricamente significativas –delimitadas por los modos de producción vigentes y el desarrollo de las fuerzas productivas–, superan las barreras de los límites geográficos. La materialización de las transacciones pertinentes y recurrentes se ubica en una esfera superior: el mundo virtual.</p> <p>Las organizaciones interactúan con su entorno en la búsqueda de nuevos mercados, en el contexto del logro de la competitividad real. Se busca, en consecuencia, integrar con eficacia y eficiencia, los recursos productivos disponibles pertenecientes a organismos de naturaleza pública o privada, sin consideración de su localización política administrativa o la concepción ideológica de sus poseedores.</p> <p>Es así como la tierra se ha hecho plana y los negocios internacionales adquieren dimensión genérica.</p>
Palabras clave	Globalización, negocios internacionales, talleres itinerantes, integración.
Abstract	<p>Social relations among human beings today aimed at the exchange of goods and services designed to satisfy their needs not only natural or biological, but also historically significant – demarcated by the existing modes of production and the development of productive forces–, overcome the barriers of geographical boundaries. The realization of the relevant and recurring transactions is located in a higher sphere: the virtual world.</p> <p>The organizations interact with their environment, in the search for new markets, in the context of the achievement of effective competition. As a result, there is a search to integrate with effectiveness and efficiency the productive resources available from public or private organizations, without consideration of its administrative policy localization or ideological conception of their owners.</p> <p>This is how earth has become flat and international business acquire gender dimension.</p>
Key words	Globalization, international business, workshop, integration.

<b>TÍTULO</b>	
<b>TEMAS, METODOLOGÍAS Y HERRAMIENTAS DE INVESTIGACIÓN DE GERENCIA DE PROYECTOS</b>	
<b>AUTOR: CARLOS IVÁN LOPERA OSSA</b>	
<b>ASESOR: IVÁN DARÍO TORO JARAMILLO</b>	
Resumen	Basado en los grupos y redes de investigación del Project Management Institute (PMI), este trabajo muestra un análisis de las herramientas y metodologías usadas en la investigación de gerencia de proyectos, y presenta una comparación entre dichos temas y sus grupos de investigación con los hechos por investigadores colombianos.
Palabras clave	Finanzas, grupos de investigación, metodologías, herramientas TIC.
Abstract	Based on investigation groups and networks done by the Project Management Institute (PMI), this work shows an analysis of the tools and methodologies used in the investigation of project management, and presents a comparison between such topics and their research groups, and the ones elaborated by Colombian researchers.
Key words	Finances, research groups, methodologies, ICT tools.

<b>TÍTULO</b>	
<b>SCIENCE SHOP: A WAY TO GET COLOMBIAN UNIVERSITIES CLOSER TO THE COMMUNITY</b>	
<b>AUTORA: SOFÍA CATALINA HENAO AGUIRRE</b>	
<b>ASESORA: MARÍA ALEJANDRA GONZÁLEZ</b>	
Resumen	El concepto de Science Shop está basado en la participación. Es un enfoque ascendente en el que se toman las necesidades de la comunidad y se desarrollan investigaciones acordes con ellas. De esta manera, las universidades actúan de una forma responsable socialmente y, al mismo tiempo, usan este concepto como una herramienta pedagógica que las ayuda a comprometer a los estudiantes con la academia y la comunidad. Medellín, específicamente, la Universidad EAFIT, ha desarrollado proyectos con la Alcaldía de Medellín que se adaptan al concepto de Science Shop.
Palabras clave	Science Shop, aprendizaje-servicio, voluntariado, universidades, comunidad, participación.
Abstract	Science Shop is a concept based on participation. It is a bottom-up approach that takes the community needs and develops research according to them. In this way, universities act in a socially responsible manner and, at the same time, use this concept as a pedagogic tool that helps in the engagement of the students with the academia and the community. Medellín, specifically, Universidad EAFIT, has developed projects with the City Mayor's Office that are in the line of the Science Shop concept.
Key words	Science Shop, service learning, volunteerism, universities, community, participation.

<b>TÍTULO</b>	
<b>REDES EMPRESARIALES: EXPERIENCIAS Y ESTRATEGIAS PARA EL DESARROLLO DE LA COMPETITIVIDAD EN LAS REGIONES</b>	
<b>AUTOR: WILSON EDUARDO DURÁN GONZÁLEZ</b>	
<b>ASESORA: MARÍA ANDREA DE VILLA</b>	
Resumen	Este artículo describe las lecciones y los métodos aplicados en el programa Redes Empresariales para la Internacionalización de las Pymes, implementado desde la academia (Universidad EAFIT), con la promoción y financiación de Proexport Colombia, cuyo objetivo es articular proyectos asociativos entre pymes de la región para acceder a los mercados internacionales con la exportación de sus productos y servicios.
Palabras clave	Asociatividad, pymes, proyectos, mercados internacionales, competitividad, innovación.
Abstract	This article describes a synthesis of the lessons and methods applied in the Enterprise Networks program for the Internationalization of sme's implemented from the academic world (Universidad EAFIT), with the promotion and financing of Proexport Colombia, which aims to joint partner projects among sme's in the region in order to access international markets by exporting their products and services.
Key words	Cooperation, SME's, projects, international markets, competitiveness, innovation.



<b>TÍTULO</b>	
<b>LAS PYMES COLOMBIANAS: UN ENFOQUE DESDE EL ÁMBITO ACADÉMICO</b>	
<b>AUTORA: DORA INÉS VILLEGAS LONDOÑO</b>	
<b>ASESOR : IVÁN DARÍO TORO JARAMILLO</b>	
Resumen	Este artículo es el resultado de un estudio que busca identificar los aportes que desde la investigación en la Universidad de EAFIT se han hecho en relación con el desarrollo y crecimiento de las pymes colombianas. Se identificaron los problemas de investigación más trabajados por los estudiantes del MBA: la estrategia corporativa, el marketing y la empresa familiar; de igual forma, se detectaron otros problemas de investigación que deben continuar estudiándose por el interés que tienen en el nuevo entorno empresarial colombiano: el emprendimiento y el empresarismo, la innovación y la gestión tecnológica, la cultura exportadora, la asociatividad, el pensamiento estratégico, el liderazgo empresarial, las aglomeraciones empresariales y el mercadeo relacional en las pymes.
Palabras clave	Universidad EAFIT, emprendimiento y empresarismo, innovación y gestión tecnológica, asociatividad, mercadeo relacional.
Abstract	This article is the result of a study that seeks to identify the level of performance of Universidad EAFIT in the development and growth of SME's in Colombia. The research branches most studied by MBA students were: corporate strategy, marketing, and family business; likewise, other issues of investigation detected must be carried on because of the connotations they have for the new Colombian business environment: venture and entrepreneurship, innovation and technology management, exporting culture, partnership, strategic thinking, business leadership, business clusters and relationship marketing in SME's.
Key words	Universidad EAFIT, venture and entrepreneurship, innovation and technology management, associativity, relationship marketing.

<b>TÍTULO</b>	
<b>INNOVACIÓN EN MODELOS DE NEGOCIO: LA METODOLOGÍA DE OSTERWALDER EN LA PRÁCTICA</b>	
<b>AUTOR: JUAN FERNANDO MÁRQUEZ GARCÍA</b>	
<b>ASESOR: MÓNICA HENAO CÁLAD</b>	
Resumen	Alexander Osterwalder dio un paso importante en el mundo de los modelos de negocio al proponer una ontología de nueve bloques y unas reglas de interrelaciones entre ellos, constituyendo una herramienta que facilita y da claridad sobre las actividades de diseño, evaluación e innovación de modelos de negocio, tanto por su carácter holístico como por la sencillez de los conceptos. Esta herramienta, combinada con otras, y con una metodología basada en la interacción de inteligencia colectiva, da lugar a importantes posibilidades de innovación en los negocios. Los temas abordados en este artículo incluyen una breve descripción de esta metodología, ejemplos de su aplicación y el software desarrollado para facilitar el uso de la metodología en casos de equipos con interacción virtual.
Palabras clave	Modelo de negocio, innovación, oferta de valor, mapa de valor, ontología.
Abstract	Alexander Osterwalder took an important step in the world of business models by proposing a nine-block ontology and some rules of relationships among them, constituting a tool that facilitates and improves clarity on the activities of design, evaluation and innovation of business models, due to its holistic nature and the simplicity of the concepts. This tool, combined with others, and with a methodology based on the interaction of collective intelligence, results in significant opportunities for business innovation. Topics covered in this article include a brief description of this methodology, application examples, and the software tool developed for supporting the use of the methodology in cases of virtual interactive teams.
Key words	Business model, innovation, value offer, value map, ontology.

<b>TÍTULO</b>	
<b>INSTRUMENTOS FINANCIEROS DE COBERTURA PARA ENFRENTAR CRISIS FINANCIERAS EN PYMES ANTIOQUEÑAS EXPORTADORAS</b>	
<b>AUTORAS: ANGÉLICA MARÍA HOYOS LÓPEZ, BRENDA CAROLINA PALACIO RAMÍREZ Y LAURA GIRALDO DÍAZ</b>	
<b>ASESOR: HERNÁN VÉLEZ</b>	
Resumen	En este artículo se analizan las crisis financieras más relevantes de los siglos XIX y XX, en particular sus causas y consecuencias y los impactos que han ocasionado en la economía colombiana, con el objetivo de mostrar que el mercado nacional ofrece diferentes alternativas que ayudan a las pymes exportadoras a mitigar el riesgo que estas crisis financieras internacionales crean; algunas de estas herramientas son las llamadas instrumentos financieros de cobertura. Se dará, entonces, una mirada a la manera como están distribuidas las exportaciones colombianas, más precisamente las de Antioquia.
Palabras clave	Crisis financieras, cobertura, forwards, opciones, swaps, pymes.
Abstract	This article deals with the most significant financial crisis of the nineteenth and twentieth centuries, especially their causes and consequences, and the impacts that have caused such crisis in the Colombian economy, with the aim of showing that the Colombian market offers different alternatives that can help the sme's export sector to mitigate the risk that this financial crisis create. Some of these tools are the so-called hedging instruments. A glance to the way Colombian exports are distributed will be given, more precisely Antioquia's exports.
Key words	Financial crisis, hedging, forward, options, swaps, SME's.

<b>TÍTULO</b>	
<b>ESTUDIO COMPARATIVO Y DIAGNÓSTICO DE LA INVESTIGACIÓN EN FINANZAS EN EL MBA-EAFIT CON EL CONTEXTO GLOBAL</b>	
<b>AUTOR: JUAN SEBASTIÁN PELÁEZ URIBE</b>	
<b>ASESOR: IVÁN DARÍO TORO JARAMILLO</b>	
Resumen	Este trabajo presenta y analiza las investigaciones, metodologías y herramientas relacionadas con temas financieros encontradas alrededor del mundo, basado en grupos de investigación de importantes universidades e institutos internacionales. Posteriormente se muestran los mismos temas realizados por grupos de investigación colombianos, y se hace una comparación con los grupos de investigación a nivel mundial.
Palabras clave	Finanzas, grupos de investigación, metodologías, herramientas TIC.
Abstract	This document presents and discusses the research topics, methodologies and tools related to financial issues found around the world, based on research groups from major international universities and institutes. Then, the same research topics treated by Colombian research groups are presented, and a comparison with international research groups is made.
Key words	Finances, research groups, methodologies, ICT tools.

TÍTULO	
LAS ENTIDADES BANCARIAS EN COLOMBIA: CONSECUENCIA DE UN MOVIMIENTO CONSTANTE DEL SECTOR BANCARIO	
AUTORA: NATALIA SERNA RODRÍGUEZ	
ASESOR: ANDRÉS MAURICIO MORA CUARTAS Y MARIBEL SERNA RODRÍGUEZ	
Resumen	<p>Este artículo muestra de forma detallada y descriptiva algunos aspectos relevantes y de carácter histórico de las entidades bancarias en Colombia a partir 1841, haciendo énfasis en cada uno de los siete períodos de su desarrollo, así como de aquellas entidades claves dentro de su fortalecimiento.</p> <p>Los períodos por considerar son la época de “banca libre”, el nacimiento del Banco de la República, el surgimiento de diversos bancos y la Asobancaria, las dos crisis en el período 1956-1986 –época en la cual aparece Fogafín (1985)–, la llegada de la banca extranjera, la crisis entre 1998 y 2001, y demás hechos importantes hasta finales de 2009.</p>
Palabras clave	Casas comerciales, banca comercial, banca libre, banco central, banca extranjera.
Abstract	<p>This paper shows in detailed and descriptive way some relevant and historical aspects of banking institutions in Colombia, beginning since 1841, and emphasizing each of the seven periods of its development, and those key entities within its strengthening.</p> <p>The periods considered are the “free banking” era, the birth of the Bank of the Republic, the emergence of various banks and the Asobancaria, the two crises in the period 1956-1986 –Fogafín’s appearance period (1985)–, the arrival of foreign banks, the crisis between 1998 and 2001, and other important facts to date.</p>
Key words	Commercial houses, commercial banking, free banking, central bank, foreign banking.

TÍTULO	
INFRAESTRUCTURA PORTUARIA MARÍTIMA EN LOS PAÍSES LATINOAMERICANOS MIEMBROS DEL ASIA-PACIFIC ECONOMIC COOPERATION FORUM (APEC) (MÉXICO, CHILE Y PERÚ): COMPARACIÓN CON LA INFRAESTRUCTURA PORTUARIA EN COLOMBIA	
AUTOR: RAÚL FELIPE ARANGO ESCOBAR	
ASESORA: ADRIANA ROLDÁN	
Resumen	<p>Colombia aspira a ser miembro del APEC una vez termine la actual moratoria para nuevos miembros. Ante esta eventual situación, que representaría un incremento del comercio entre Colombia y la región Asia Pacífico, este trabajo presenta un comparativo entre la infraestructura portuaria en el Pacífico colombiano, que hoy en día es deficiente e insuficiente, y las infraestructuras portuarias de México, Chile y Perú, actualmente miembros del APEC.</p>
Palabras clave	APEC, infraestructura portuaria, México, Chile, Perú, Colombia.
Abstract	<p>Colombia is looking forward to becoming an Apec member once the current moratorium for new members ends. Faced with this eventual situation, which would represent an increase of trade between Colombia and the Asia Pacific region, this work presents a comparative analysis between the port infrastructure of the Colombian Pacific, which is poor and inadequate, and the port infrastructures of México, Chile and Perú, which are currently the only Latin American economies members of Apec.</p>
Key words	APEC, port infrastructure, México, Chile, Perú, Colombia.

<b>TÍTULO</b>	
<b>IMPACTO DE LA COOPERACIÓN INTERNACIONAL EN EL DESARROLLO HUMANO DEL MUNICIPIO DE PEREIRA</b>	
<b>AUTORA: VIVIANA ANDREA PINILLA CORRALES</b>	
<b>ASESORA: JOHANA HERNÁNDEZ GUTIÉRREZ</b>	
Resumen	<p>La cooperación internacional para el desarrollo posee diferentes ámbitos y aplicaciones según los Objetivos de Desarrollo del Milenio. Según esta declaración de la Organización de Naciones Unidas, la cooperación debe estar enfocada principalmente hacia el desarrollo humano de las naciones menos favorecidas. En el departamento de Risaralda, la cooperación ha sido un importante instrumento de apoyo, aunque no suficiente en términos de desarrollo humano, pues los efectos sobre su índice (IDH) demuestran que aún falta realizar mayores esfuerzos para atender la problemática social que se agrava cada día en la región, específicamente en Pereira.</p> <p>Este documento busca señalar elementos que ayuden al diseño de estrategias tanto de integración de los actores de la cooperación al desarrollo, como de políticas de medición y control de los recursos otorgados en calidad de cooperación, que garanticen la sostenibilidad de los beneficios obtenidos con los aportes. Todo esto enfocado en favor del desarrollo humano integral y, en consecuencia, del desarrollo económico de la ciudad.</p>
Palabras clave	Desarrollo humano, cooperación internacional, sostenibilidad, capital humano, desigualdad.
Abstract	<p>According to the Objectives of the Millennium, international cooperation for development has different scopes and applications. Based on this declaration by the United Nations Organization, cooperation should focus mainly in human development in underdeveloped nations. In the province of Risaralda, cooperation has been a very important support tool, though it has not been enough in terms of human development, since the effects on its index (HDI) show that still bigger efforts are to be made in order to address the social issue, which grows stronger everyday in the region, particularly in its capital, Pereira.</p> <p>This work intends to show the elements that might help in the development of strategies that include not only the bringing together of the parties involved in the cooperation for development, but also the policies that will help measure and control the resources given as part of the cooperation, which will guarantee the sustainability of the benefits that come from those contributions. All this focused on social human development and the city's economic growth.</p>
Key words	Human development, international cooperation, sustainability, human resources, inequality.

<b>TÍTULO</b>	
<b>IDENTIFICACIÓN DE ZONAS CRÍTICAS EN EL MERCADO DE LOS SISTEMAS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO A PARTIR DE LAS SOLICITUDES DE FACTIBILIDAD</b>	
<b>AUTOR: JOHN JAIRO POSADA ESPAÑA</b>	
Resumen	En este trabajo se identificaron zonas críticas en el proceso de vinculación de clientes, por medio de la búsqueda de concentraciones geográficas en las respuestas a las solicitudes de factibilidad. Para la búsqueda, se construyeron mapas de agregación y de densidades utilizando el análisis geográfico de las bases de datos de vinculación de clientes, complementada con información de campo. Como producto final, se obtuvieron mapas donde se jerarquizan dos tipos de zonas críticas en la vinculación: las que representan focos de solicitudes negadas y las de las solicitudes factibles. Las primeras representan un mercado potencial; y las segundas indican sobresaturación futura de elementos del sistema de saneamiento.
Palabras clave	Zonas críticas, análisis geográfico, vinculación de clientes, solicitudes de factibilidad.
Abstract	This work identified the critical areas around the customers linking process, by searching geographical concentration on responses to requests for feasibility. For the search, aggregation and density maps were constructed using the databases geographic analysis of the customers linking, complemented by field information. As a final product, maps where two types of linking critical areas ranked were obtained: those that represent denied applications foci, and those of feasible applications. The former represent a potential market; and the latter indicate future oversupply of sanitation system elements.
Key words	Critical areas, geographic analysis, customers linking, feasibility requests.

<b>TÍTULO</b>	
<b>CRM (CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT) EN INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR</b>	
<b>AUTOR: RODRIGO ALBERTO LONDOÑO OSORNO</b>	
<b>ASESOR: IVÁN DARÍO TORO JARAMILLO</b>	
Resumen	El sector de la educación y, más concretamente, las instituciones de educación superior no han escapado al aumento de la competencia que trata de satisfacer la demanda y ampliar la oferta de nuevos servicios; por lo tanto las instituciones se han visto en la necesidad de recurrir a estrategias de mercadeo que les permitan identificar, atraer y mantener a sus estudiantes actuales y potenciales, ofreciéndoles alternativas para sus expectativas. Como la oferta tiene características y objetivos distintos, se hace necesario dirigir dichas estrategias a cada nicho específico, de manera que se permita un mejor conocimiento y se facilite el contacto directo con el público objetivo. La metodología CRM proporciona un acercamiento permanente entre la institución y la comunidad estudiantil, porque favorece las relaciones a largo plazo y brinda información sobre las necesidades actuales y su evolución en el futuro, ofreciendo al estudiante en el momento oportuno una oferta de valor basada en sus necesidades particulares.
Palabras clave	CRM, estrategias de mercado, retos y tendencias.
Abstract	The education sector and, more specifically, higher education institutions have not escaped the growing competition which seeks to meet the demand and expand the supply of new services; therefore, the institutions have had to face the need of using marketing strategies that allow them to identify, attract, and keep their current and potential students, offering solutions for their expectations. As the supply has different features and objectives, it is necessary to address these strategies to each specific niche in order to allow a better understanding and to facilitate direct contact with the target audience. The CRM methodology allows a permanent rapprochement between the institution and the student community, because it fosters long-term relationships and provides information on current needs and future developments, providing the student a timely offer of value based on his particular needs.
Key words	CRM, market strategies, challenges and tendencies.

<b>TÍTULO</b>	
<b>CRM (CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT) Y LAS REDES SOCIALES COMO HERRAMIENTAS DEL MARKETING</b>	
<b>AUTORES: SANDRA JARAMILLO GONZÁLEZ, BERNARDO RESTREPO BUILES Y LUIS FELIPE SÁNCHEZ ROJO</b>	
<b>ASESOR: IVÁN DARÍO TORO JARAMILLO</b>	
Resumen	<p>Hoy en día las empresas se han venido interesando en el empleo de las nuevas tecnologías, en especial las que ofrece la Web 2.0 –como las redes sociales–, para publicitar y vender sus productos. Además, se han realizado investigaciones de mercados para tener información sobre los consumidores objetivos, sus reacciones y necesidades.</p> <p>En este trabajo se analiza la pertinencia del uso de la herramienta CRM y las redes sociales para el logro de los objetivos de mercadeo de las empresas. Se referencian algunos artículos y trabajos de especialistas para tener una visión más amplia del tema. Todo esto permitirá afirmar que el uso de estas herramientas sigue siendo una decisión particular de cada empresa, pues es todavía muy pronto para decir si las redes sociales son una realidad o una simple moda.</p>
Palabras clave	CRM, redes sociales, Web 2.0, marketing, marketing relacional.
Abstract	<p>Nowadays companies have shown interest in the use of the new technologies, in particular the ones offered by Web 2.0 –such as social networks–, to advertise and sell their products. Moreover, market research has been undertaken in order to have information on target consumers, their reactions and needs.</p> <p>This work analyzes the relevance of the use of the CRM tool and the social networks related to the achievement or the marketing objectives in companies. It discusses some articles and researches made by specialists in order to have a broader view of the issue. All this will permit to assert that the use of these tools is still a particular business decision, because it is still too early to say if social networks are a reality or a simple fashion.</p>
Key words	CRM, social networks, Web 2.0, marketing, relational marketing.

## SEMINARIO TALLER DE PROFUNDIZACIÓN

<b>TÍTULO</b>	
<b>ESTRUCTURACIÓN DE MANTENIMIENTO: GESTIÓN, ADMINISTRACIÓN Y PLANEACIÓN</b>	
<b>AUTOR: JUAN LUIS GARCÍA TAMAYO</b>	
<b>ASESOR: CAMILO HIGUITA CARVAJAL</b>	
Resumen	<p>Este trabajo presenta un modelo para la estructuración del área del mantenimiento de la Fábrica de Calcetines Crystal en las áreas de gestión, administración y planeación, e incluye un esquema básico, a manera de propuesta, para un departamento de proyectos enfocado en las áreas mencionadas. La idea surge de las necesidades y requerimientos de competitividad a nivel global, que exigen a las empresas departamentos cada día más prácticos, eficientes, rápidos y organizados, que eviten desviarse del núcleo de sus negocios y enfoquen y alineen sus esfuerzos hacia las estrategias trazadas, en este caso, las de la Fábrica de Calcetines Crystal.</p> <p>Con este planteamiento se pretende mostrar de forma práctica un modelo que en el futuro se pueda aplicar metodológicamente y de forma sencilla, y que incluya unas directrices mínimas que le den a cualquier director de mantenimiento y las directivas una lectura adecuada y confiable del parque industrial en cuestión.</p>
Palabras clave	Gerencia de mantenimiento, indicadores de mantenimiento, indicadores de primero y segundo nivel de desempeño, proyectos de mantenimiento, tercerización.
Abstract	<p>This research presents a model for the structuring of Fábrica de Calcetines Crystal management and planning maintenance areas, and includes, as a proposal, a basic scheme for a project management office for those areas. The idea arises from the needs and requirements demanded by current global competitiveness, that require for the companies more practical, efficient, fast and organized areas specifically focused on the strategies set, in this case in particular at Fábrica de Calcetines Crystal.</p> <p>The purpose of this approach is to show in a practical manner a model that can be methodologically and easily applied in the future, and that may provide to any maintenance director and ceo a reliable and adequate reading of the industrial park in question.</p>
Key words	Maintenance management, maintenance indicators, Key Performance Indicators (KPI's), maintenance projects, outsourcing.

## PARTICIPACIÓN EN EL ÁREA ACADÉMICA DE LA ESCUELA

TÍTULO	
FACTORES QUE INCIDEN EN LA TOMA DE DECISIONES EN RELACIÓN CON LOS COSTOS DE LA MANO DE OBRA EN EL SECTOR PRIVADO EN EL CONTEXTO GLOBAL DE GUATEMALA	
AUTOR: JORGE ADRIÁN BEDOYA RAMÍREZ	
ASESOR: RICARDO URIBE MARÍN	
Resumen	<p>Es innegable el esfuerzo que los gobiernos están realizando por atraer la inversión extranjera a cada uno de sus países; incluso ya hay estudios especializados como Doing Business, que anualmente publica el listado de los países con mayor potencial para atraer inversión extranjera y hacer negocios; igualmente, el Banco Mundial, publica el ranking de competitividad por países. En este contexto, el mercado laboral y especialmente el costo de la mano de obra se han vuelto un factor determinante en el momento de establecer compañías o negocios en diferentes países; este es el caso de China, India, Vietnam y otros, que al ofrecer unos costos de mano de obra muy competitivos han atraído muchas empresas intensivas en mano de obra.</p> <p>Este trabajo se enfocó en el mercado laboral de Guatemala. Se realizó una investigación profunda de la fuentes oficiales, nacionales e internacionales, que dio a conocer los factores determinantes de la mano de obra en ese país, su impacto en la estructura de costo de los productos o servicios, la identificación de su factor prestacional y la definición del salario mínimo o sectorial, lo que permitió establecer un comparativo con el mercado laboral colombiano.</p> <p>Finalmente, el trabajo presenta una tabla comparativa de los costos de mano de obra, que muestra a Colombia con un factor de mano de obra por encima de Guatemala, pero en condiciones de desarrollo muy superiores y con mejor relación con respecto a la línea de pobreza.</p>
Palabras clave	Mano de obra, costo, salario mínimo.
Abstract	<p>There is no denying that governments are doing a great effort to attract foreign investment to their countries; there are even specialized studies such as Doing Business, which publishes an annual list of the countries with the greatest potential to attract foreign investment and do business; likewise, the World Bank publishes the ranking of competitiveness by countries. In this context, the labor market and especially the cost of labor have become a key factor at the moment of establishing companies or businesses; this is the case of China, India, Vietnam and other countries, which, by offering very competitive workforce costs, have attracted many labor-intensive companies.</p> <p>This work was focused on the labor market of Guatemala. A thorough research of national and international official sources allowed knowing the determinants of labor in Guatemala, its impact on the cost structure of the products or services, the identification of the social benefits factor, and the definition of the minimum wage or sector, which in turn allowed a comparison with the Colombian labor market.</p> <p>Finally, it presents a labor cost comparison chart that shows Colombia with a higher labor factor over Guatemala, but with much higher development conditions and best value with respect to the line of poverty.</p>
Key words	Labor, cost, minimum wage.

## CASO EMPRESARIAL

<b>TÍTULO</b>	
<b>ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DE LA CONVENCION COLECTIVA ÚNICA DE TRABAJO EN UN PAÍS CON CONFLICTOS LABORALES</b>	
<b>AUTORES: JOSÉ GUILLERMO ENGEL RICAURTE Y HÉCTOR FRANCISCO OSPINA GÓMEZ</b>	
<b>ASESORA: DIANA LONDOÑO</b>	
Resumen	<p>El propósito de este trabajo es servir como base para la discusión y enseñanza de los diferentes esquemas de negociación que buscan lograr resultados no solamente en los factores considerados, sino en la construcción de las relaciones con las personas de una organización, desarrollando ambientes conciliadores en los conflictos laborales.</p> <p>El caso da a conocer métodos de trabajo basados en la concertación y no en la confrontación para la negociación con los sindicatos. Con este ejercicio se busca apoyar el desarrollo del talento y habilidades para el análisis y toma de decisiones en condiciones de incertidumbre.</p>
Palabras clave	Negociación, conflictos laborales, métodos de trabajo, sindicato, toma de decisiones.
Abstract	<p>The main purpose of this case is to serve as the basis for the discussion and instruction of the different negotiation schemes that seek to get results not only within the factors considered, but also in the construction of relationships of the people in an organization, developing conciliatory atmospheres inside labor conflicts.</p> <p>The case presents negotiation work methods with the labor unions based on agreements instead of confrontation. This exercise aims for the development of skills related to analysis and decision-making under conditions of uncertainty.</p>
Key words	Negotiation, labor conflicts, work methods, labor union, decision-making.

<b>TÍTULO</b>	
<b>LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EN MINEROS S. A.: UN COMPROMISO CON EL DESARROLLO LOCAL</b>	
<b>AUTORA: MARÍA VICTORIA CALLE ESPINAL</b>	
<b>ASESOR: JAIME JARAMILLO ARBELÁEZ</b>	
Resumen	<p>Este caso de estudio pretende mostrar cómo se realizó la implantación del proceso de responsabilidad social en Mineros S. A., compañía minera de oro con una operación aluvial ubicada en la zona del Bajo Cauca antioqueño.</p> <p>Considerando el impacto ambiental y social de la actividad, las demandas crecientes de una minería responsable y sostenible a nivel nacional e internacional y la voluntad de la empresa de tener un verdadero enfoque de Responsabilidad Social Empresarial (RSE), la empresa realizó un completo diagnóstico de la situación de vida de las comunidades circundantes a su operación, y con base en este definió un enfoque particular para llevar a cabo su ejercicio de rse.</p>
Palabras clave	Mineros S. A., Responsabilidad Social Empresarial (RSE), desarrollo social.
Abstract	<p>This case study intends to show how the implementation of the social responsibility process was accomplished at Mineros S. A., a gold mining company with an alluvial operation located in Antioquia's Bajo Cauca region.</p> <p>Considering the environmental and social impact of the activity, the constant national and international request for the development of a responsible and sustainable mining, and the willingness of the company to having a true Corporate Social Responsibility (CSR) approach, the company made a full diagnosis of the life conditions of the communities surrounding its operation base, and grounded in it, defined a particular approach to conduct the crs exercise.</p>
Key words	Mineros S. A., Corporate Social Responsibility (CSR), social development.



<b>TÍTULO</b>	
<b>CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY (CSR) EN PROTECCIÓN S. A.</b>	
<b>AUTORA: CAROLINA MORENO GONZÁLEZ</b>	
<b>ASESORA: BEATRIZ URIBE</b>	
Resumen	El presente caso de enseñanza describe las dos primeras fases de implementación de la estrategia Corporate Social Responsibility (CSR) en Protección S. A., Administradora de Fondos de Pensiones y Cesantías colombiano, partiendo de los antecedentes y las situaciones que le dieron origen, el planteamiento de la visión, los objetivos y el alcance de la estrategia para su caso específico, así como las actividades planteadas y desarrolladas a lo largo de dos años de implementación de las primeras fases, finalizando con los principales resultados, los factores críticos de éxito y las dificultades y lecciones aprendidas, que permiten una mirada crítica y retrospectiva del proceso, así como la explicación de algunos aspectos de la historia presente de la compañía.
Palabras clave	Corporate Social Responsibility (CSR), estrategia, fidelización, servicio al cliente.
Abstract	This teaching case describes the first two phases of the implementation of the CSR strategy at Protección S. A., Pension Fund Administrator and Colombian Layoffs, based on the background and the circumstances that motivated it, the vision approach, the objectives and the scope of the strategy for its specific case, and the activities planned and developed in the company over two years of implementation of the early stages, ending with the main results, the critical success factors, and the challenges and lessons learned, which allow both, a critical and retrospective view of the entire process and an explanation of some relevant aspects of the company's present history.
Key words	CSR, strategy, loyalty, customer service.

<b>TÍTULO</b>	
<b>DIAGNÓSTICO DE PROCESOS Y SISTEMAS PARA EL PROCESO DE GESTIONAR RECURSOS FINANCIEROS Y ADMINISTRAR INSTRUMENTOS DE COBERTURA</b>	
<b>AUTOR: RAFAEL ENRIQUE GALLO OROZCO</b>	
<b>ASESOR: DIEGO FELIPE GARCÍA GÓMEZ</b>	
Resumen	<p>Durante los últimos años de funcionamiento del Mercado de Energía Mayorista (MEM), la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG) ha modificado algunas normas existentes y ha expedido nuevas resoluciones, creando la necesidad de incorporarlas en los procesos, modificando o adaptando en algunas ocasiones los aplicativos existentes o requiriendo la utilización de desarrollos tecnológicos rápidos que han permitido implementar y atender las nuevas resoluciones en los plazos establecidos.</p> <p>En este orden de ideas, se definió en la darf el desarrollo del proyecto Diagnóstico y levantamiento de requisitos para integración de los sistemas de administración de cuentas y garantías, el cual permite a las directivas establecer un cronograma o plan de acción de actividades priorizado por el mayor aporte e impacto al negocio, las actividades que se van a realizar en los próximos cinco años tendientes a disminuir las brechas que permitan alinear la situación actual identificada con la estrategia de negocio, los lineamientos técnicos y la arquitectura empresarial de XM, Compañía de Expertos en Mercados S. A., E. S. P.</p>
Palabras clave	Diagnóstico de procesos, evaluación de procesos, administración de recursos financieros.
Abstract	<p>During the last years of operation of the Wholesale Energy Market, the Regulative Commission of Energy and Gas has modified some existing procedures and has promulgated new resolutions, creating the need to incorporate them in the processes, modifying or adapting in some occasions the current programs or requiring the use of technological rapid developments that have allowed to implement and operate the new resolutions in the established periods.</p> <p>Following the idea, darf defined the development of the project Diagnosis and raising requirements for integration of the systems of account administration and guarantees, which will allow the board to establish a chronogram or plan of action of tasks prioritized by the major contribution to and impact in the business, the tasks to carry out in the next five years tending to reduce the gaps in order to converge the current situation with the strategy of business, the technical requirements, and the managerial architecture of XM S. A., E. S. P.</p>
Key words	Process diagnosis, process evaluation, financial resources administration.