

**UNIDADES TECNOLÓGICAS DE SANTANDER
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES**

**INFORME TÉCNICO
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

CASO EMPRESARIAL DISTRIBUCIONES PALMERA GEL

GICSE

**MAYO 2018
BUCARAMANGA**

Informe Técnico del Proyecto de Investigación
DISTRIBUCIONES PALMERA GEL
Dirección de Investigaciones / Unidades Tecnológicas de Santander
Avenida de los Estudiantes No. 9 - 82 / Ciudadela Real de Minas
PBX 64130000 Telefax 6447777
Bucaramanga - Colombia

TABLA DE CONTENIDO

IDENTIFICACIÓN DEL PROYECTO	4
RESUMEN EJECUTIVO	5
1. OBJETIVOS	5
2.1. Objetivo general	5
1.2. Objetivos específicos	5
2. DURACIÓN	6
3. ACTIVIDADES REALIZADAS	6
4. MEDIOS DE DIFUSIÓN	11
5. CONCLUSIONES Y ANÁLISIS DE RESULTADOS	11
6. REFERENCIAS.....	12

IDENTIFICACIÓN DEL PROYECTO

FICHA TÉCNICA PROYECTO			
Título	CASO EMPRESARIAL DISTRIBUCIONES PALMERA GEL		
Investigador principal	Alba Patricia Guzmán Duque PhD	Código	30.329.089
	Email aguzman@correo.uts.edu.co	Celular	3165363774
Datos del investigador	Javier Mauricio Mendoza Paredes	Código	13.510.055
	Email jmendoza@correo.uts.edu.co	Celular	3012347089
Datos del investigador		Código	
	Email	Celular	
Datos del investigador		Código	
	Email	Celular	
Grupo de investigación	GICSE		
Línea de Investigación	COMPETITIVIDAD Y CLIMA DE NEGOCIOS		
Lugar y fecha de ejecución	Bucaramanga, Santander, Colombia		
Duración	2 Meses		
Tipo de proyecto	Proyecto de Investigación: Creación de un banco de casos de las empresas de Santander		
Costo	59'460.000		
Palabras claves			
Nombre de la Empresa	DISTRIBUCIONES PALMERA GEL		
Representante Legal.	Sandra Cecilia Reyes Serrano		
Cédula de ciudadanía o NIT	No contiene		
Dirección completa	No contiene		
Ciudad / Departamento	Bucaramanga/Santander		
Teléfonos / Fax / Celular	-3188896659		
Correo electrónico	Correo:palmeragelconta@gmail.com		
Los abajo firmantes confirman que todos los datos incluidos en la presente propuesta son correctos y verídicos, que no incumplen ninguna ley ni norma vigente. Declaran que corresponde a las Unidades Tecnológicas de Santander la titularidad de los derechos patrimoniales sobre los productos intelectuales y creaciones obtenidas como resultado del presente trabajo de grado, teniendo en cuenta que este trabajo de grado es considerado una obra por encargo. El estudiante ostentará los derechos morales como autor y tendrá el respectivo reconocimiento académico.			
Investigador 1	Investigador 2	Investigador 3	Investigador 4

RESUMEN EJECUTIVO

No existe una fórmula mágica que garantice el éxito en los negocios, sin embargo, hay ciertos puntos en que expertos del mundo empresarial y emprendedores exitosos, coinciden como claves para que un emprendimiento logre convertirse en una gran empresa rentable y sostenible todos apuntan a la importancia que tiene el TRABAJO EN EQUIPO. Por ello DISTRIBUCIONES PALMERA GEL, una empresa dedicada a la comercialización y producción de plaguicidas de uso doméstico, trabaja en entorno integro que con principios de calidad que hoy día le han permitido una posición importante en mercado agroquímico. En el siguiente proyecto investigativo se mostrara como con esfuerzo, dedicación y mucha perseverancia la familia palmera Serrano ha logrado constituir una empresa sólida y rentable en la región basándose en un trabajo familiar integro que piensa y cree que para salir adelante en una empresa hay que armonizar un gran equipo de colaboradores.

1. OBJETIVOS

2.1. Objetivo general

Elaborar el caso empresarial “DISTRIBUCIONES PALMERA GEL” a partir de variables históricas, de contexto, del empresario y de la empresa, con el propósito de lograr la caracterización de la organización en un contexto con sentido para la comunidad académica.

1.2. Objetivos específicos

1. Describir los aspectos relacionados el empresario, la empresa, diferentes situaciones organizaciones, sus decisiones estratégicas que han propendido por su estabilidad en el tiempo.
2. Analizar los aspectos relacionados con las diferentes situaciones problemáticas que se han afrontado y que son caracterizadas por los diferentes contextos propios al empresario y a la organización: social, económico, ambiental, político, cultural, entre otros.
3. Compilar la información resultante de los diferentes aspectos abordados con el propósito de elaborar el caso empresarial de la organización DISTRIBUCIONES PALMERA GEL.
4. Formular un diagnóstico organizacional que permita al empresario una visión general sobre la situación actual de su empresa.

2. DURACIÓN

2 MESES

3. ACTIVIDADES REALIZADAS.

Objetivo 1	DESCRIPCION DE LA EMPRESA	Fecha: 2017
Actividades propuestas	Justificación de las actividades	
1. DATOS DEL EMPRESARIO	<p>Historia del empresario La familia de la señora Sandra Cecilia Serrano Reyes quien es la representante legal de DISTRIBUCIONES PALMERA GEL, está compuesta por 2 integrantes, su esposo y su hijo de 18 años. La señora Sandra es una persona que se caracteriza por su emprendimiento y deseo de superación constante mostrando de esta manera el empuje que tiene la mujer santandereana para fomentar empresa y dejando atrás el mito de que solo los hombres se arriesgan a tener su propio negocio. El trabajo lo realizan de manera conjunta con el señor Humberto Palmera quien es su esposo y posee cualidades destacables como el trabajo en equipo apoyando siempre la idea de negocio de su esposa y aportando sus conocimientos adquiridos a lo largo de su experiencia laboral, siendo el motor principal de esta gran empresaria su único hijo Juan Sebastián.</p>	
2. NOMINACION	<p>Nombre: Sandra Cecilia Reyes Serrano Edad: 47 Años Estado civil: Casada Estudios realizados: Primaria: Colegio Nuestra señora de Fátima Secundaria: Colegio Nuestra señora de Fátima Universidad: Quinto semestre Administración de empresas, UCC Familia a cargo: Su hijo Lugar de nacimiento: Bucaramanga- Santander. Datos de contacto: 6762847 -3188896659 Correo:palmeragelconta@gmail.com</p>	
3. ORIGEN DE LA EMPRESA	<p>Siempre tuve presente el nivel de vida que quería tener y en mis propósitos estaba la idea de tener mi propia empresa y ser mi propia jefe. A mis 25 años conocí a mi primer compañero sentimental quien es el padre de mi hijo, las cosas no funcionaron y decidí separarme y sacar adelante a mi hijo sola, Cuando tenía 27 años mueren mis padres y quede ahí el espacio más grande que aún tengo en mi vida, Su presencia nunca la eh llenado con nada, cada vez que los recuerdo me duele su ausencia. sin embargo el destino me tenía preparada una nueva relación y cuando tenía 35 años conocí a quien hoy es mi esposo Humberto Palmera quien también era separado y tenía cuatro hijos de su anterior matrimonio, nos casamos y conformamos nuestra familia. Humberto en ese momento laboraba como distribuidor de laboratorios Bayer y le apasionaba la industria agroquímica, Siendo siempre mi hijo el motor principal junto con la idea de ser empresario que también tenía Humberto mi esposo decidimos dar inicio al tan anhelado sueño de crear la empresa yo aporte mis conocimientos administrativos que había adquirido en el colegio que trabaje por tantos años y el los que había adquirido empíricamente laborando en los laboratorios químicos con la ayuda de su hijo del primer</p>	

	matrimonio. De este modo y con todo el esfuerzo y los pormenores que se nos ah presentando en el camino porque no ha sido una tarea fácil dimos inicio a la hoy que es DISTRIBUCIONES PALMERA GEL.
--	--

Objetivo 2	ANALISIS DEL ENTORNO EMPRESARIAL	Fecha: 2017
Actividades propuestas	Justificación de las actividades	
4. DESARROLLO DE LA ORGANIZACION	<p>La primera etapa de DISTRIBUCIONES PALMERA GEL, Comienza en la casa de sus propietarios, desde allí distribuyen sus productos a los locales de los barrios aledaños, Gracias a la gran acogida que logra tener el producto en el mercado por su efectividad para la erradicación de plagas domésticas, como segunda etapa deciden formar y constituir legamente la empresa y compran una bodega que adaptan para oficina siendo allí la sede principal de su organización.</p> <p>De esto modo empiezan todo el proceso de crecimiento y consolidación de personal para constituir cada una de las áreas de trabajo que de manera conjunta desarrollan y ejecutan las labores de comercialización y distribución de plaguicidas de la empresa DISTRIBUCIONES PALMERA GEL siendo la etapa final con la forman la empresa.</p>	
5. HISTORA DE LA EMPRESA	<p>DISTRIBUCIONES PALMERA GEL surge en el año 2008 por iniciativa de la señora Sandra Cecilia Serrano Reyes y el señor Humberto Palmera quien analiza la necesidad de crear un producto de uso doméstico para combatir la plaga de los blatodeos (cucarachas) y los roedores (ratones).</p> <p>por esta razón empieza a indagar sobre el tema y visualizan de que en el departamento este producto no presentaba una gran cantidad de demanda es decir no existían marcas en el mercado que se dedicaran exclusivamente a su comercialización y que pudieran controlar la plaga por un tiempo prolongado en base a este criterio realiza un proceso de investigación por cuenta propia para poder suplir esta necesidad y experimenta con diversas fórmulas hasta que logra su objetivo y crea palmera gel. los primeros lotes de esta marca fueron fabricados en su apartamento como negocio familiar y ellos mismos se encargan de producirlo y venderlo en las veterinarias y casas debido los conocimientos que el señor Humberto Palmera tenía y que había adquirido cuando laboraba con los laboratorios de Bayer. A medida que comenzó a aumentar la demanda y obtener una utilidad económica deciden tomar un riesgo mayor y buscan un lugar más amplio para expandir el negocio es allí donde la marca empieza a fabricarse y distribuirse en mayor cantidad.</p> <p>A su inicio distribuciones palmera gel solo contaba con dos</p>	

	empleados quienes son la señora Sandra Cecilia serrano y el señor Humberto Palmera , actualmente Distributions Palmera gel cuenta con una planta de nueve empleados directos con sede única en Girón Santander y su producto se comercializa a nivel nacional en diferentes departamentos del país, Alcanzando gran reconocimiento por parte del mercado dedicado a la misma labor debido al alto nivel tecnológico que tienen cada uno de los productos que producen.
--	--

Objetivo 3	ELABORACION DEL CASO EMPRESARIAL	Fecha: 2017
Actividades propuestas		Justificación de las actividades
6. CONEXTO ORGANIZACIONAL		DISTRIBUCIONES PALMERA GEL es una organización sólida y rentable que constantemente está innovando en cada uno de los productos que saca al mercado, sin embargo uno de los factores que más ha influido en su área comercial es la inestabilidad de precios que estos productos presentan puesto que hay mucha competencia en el sector y el público a veces prefiere un producto económico que de alta calidad, Sin embargo a través de la efectividad que tiene su sustancia la posición que tiene en el mercado ya es alta y su nivel de clientes va en incremento.

Objetivo 4	DIAGNOSTICO	Fecha: 2017
Actividades propuestas		Justificación de las actividades
7. MARCO CONCEPTUAL		Manejo Integrado de Cultivos MIC: MIC es un sistema de explotación agrícola que cumple con los requisitos de sostenibilidad a largo plazo. Es una estrategia que abarca toda la actividad de la finca y promueve una producción agrícola lucrativa pero, a la vez, respetando el medio ambiente. Dicha estrategia se adapta a las condiciones del suelo local, climáticas y económicas. Salvaguarda a largo plazo las ventajas naturales de la finca. El MIC no es una forma de producción agrícola rígidamente definida, sino un sistema dinámico que se adapta a las circunstancias y utiliza de forma sensata las últimas investigaciones, tecnologías, recomendaciones y experiencia. ³³ Manejo Integrado de Plagas MIP: Un análisis de todas las técnicas disponibles para el control de plagas, que resultan en la integración de las medidas adecuadas para impedir el crecimiento de las plagas y mantener los pesticidas y otras intervenciones a niveles que son justificables económicamente y que reducen o minimizan los riesgos a la salud humana y al medio ambiente. El MIP promueve la producción de cultivos saludables perturbando lo mínimo posible el ecosistema agrícola y estimula el uso de mecanismos naturales de control de plagas o no químicos. ³⁴ Medida preventiva: Factores físicos, químicos u otros, que

	<p>pueden ser usados para controlar un riesgo de salud identificado.³⁵</p> <p>Atrayente: Son todas aquellas sustancias que les atraen a las plagas por el olor o por el gusto, atrayentes sexuales, cebos luminosos, ciertos colores, ciertos ultrasonidos, etc. Basándose en esto se crean diversos tipos de cebos o trampas que se usan bien para combatir una plaga, bien para capturar algunos insectos y así advertir que la plaga ha hecho su aparición, o para estimar si es muy intensa, etc.</p> <p>Agente de control biológico: Organismo vivo o molécula orgánica, de ocurrencia natural u obtenido a través de manipulación genética, introducido al ambiente para el control de una población o de las actividades biológicas de otro organismo vivo considerado nocivo. EN45011 /Guía ISO 65 para Certificación de Productos.</p> <p>Límite crítico: Valor máximo o mínimo a ser cumplido para controlar peligros físicos, biológicos o químicos en un PCC para prevenir, eliminar o reducir a un nivel aceptable un peligro en la seguridad de los alimentos.</p> <p>Plaguicida: Todo agente de naturaleza química, física o biológica que sólo en mezcla o en combinación, se utilice para la prevención, represión, atracción, o control de insectos, ácaros, agentes patógenos, nematodos, malezas, roedores u otros organismos nocivos a los animales, o a las plantas, a sus productos derivados, a la salud o la fauna benéfica. La definición también incluye los productos utilizados como defoliantes, reguladores fisiológicos, feromonas y cualquier otro producto que a juicio de los Ministerios de Salud o de Agricultura se consideren como tales.³⁶</p> <p>Riesgo: Probabilidad de que un plaguicida cause un efecto nocivo en las condiciones en que se utiliza.</p> <p>Toxicidad. Propiedad fisiológica o biológica que determina la capacidad de una sustancia química para producir perjuicios u ocasionar daños a un organismo vivo por medios no mecánicos.</p> <p>Uso y manejo de plaguicidas: Comprende todas las actividades relacionadas con estas sustancias, tales como síntesis, experimentación, importación, exportación, formulación, transporte, almacenamiento, distribución, expendio, aplicación y disposición final de desechos o remanentes de plaguicidas.</p>
<p>8. MARCO TEORICO</p>	<p>Casos de estudio</p> <p>Haciendo una breve revisión de la literatura con relación a la elaboración de casos empresariales desde el que hacer de los Grupos de Investigación se describen brevemente los siguientes referentes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Surgió de la necesidad de contar con un instrumento que posibilite la creación de un Banco de Casos de Emprendedores o Casos de Modelaje con el fin de acompañar los procesos del Servicio de Atención al Empresario¹⁴. <input type="checkbox"/> Los docentes investigadores de tiempo completo del CEIPA publican el libro Casos Empresariales Colombianos “Decisiones gerenciales ante momentos de crisis” a partir de un ejercicio investigativo en las organizaciones como PANACA, Cultivos SAYONARA, Organización RAMO, y la Cooperativa Coogranada. Este libro responde a la necesidad de pertinencia que deben tener los programas académicos¹⁵. <input type="checkbox"/> Tiene como uno de sus propósitos desarrollar proyectos de

	<p>investigación relacionados con la elaboración de casos empresariales en la región Caribe a fin de fortalecer el currículo en el campo las ciencias económicas y administrativas¹⁶.</p> <p><input type="checkbox"/> La publicación del libro Sostenibilidad en Colombia Casos Empresariales 2011 del Consejo Empresarial Colombiano para el Desarrollo Empresarial – CECODES¹⁷, es un ejemplo del esfuerzo por generar casos empresariales de impacto nacional como Alpina, Argos, Bancolombia, Corona, Ecopetrol, Grupo Nutresa, Empresas Públicas de Medellín, Isagen, Pavco, y Telefónica, entre otros¹⁸.</p> <p><input type="checkbox"/> Elabora casos relacionados con los sistemas y arquitecturas empresariales focalizadas en la cadena de valor, y los procesos de front-office y back-office.¹⁹</p> <p>Estudio de caso, una aproximación teórica</p> <p>La conceptualización del estudio de casos siempre ha sido abordada por diferentes autores a partir de enfoques educativos y empresariales. Por ejemplo Puyol²⁰ afirma que el estudio de casos hace referencia al análisis e investigación de situaciones problemáticas reales del mundo de los negocios y que son útiles para desarrollar competencias gerenciales en el estudiante. Por otra parte, Ogliastrì²¹ lo define como una descripción de situaciones reales acordes a la percepción del entrevistador. Puchol²² lo conceptúa como un conjunto de situaciones bajo un contexto real. Igualmente Ellet²³ los define como representaciones de las realidades para ser apropiadas como unidades de análisis.</p> <p>De acuerdo con lo anterior y para los propósitos de este proyecto de investigación, el estudio de caso se abordará como una narración histórica y descriptiva de contextos con sentido empresarial y organizacional, por medio de la cual, se pretende fortalecer los procesos de enseñanza y aprendizaje en la comunidad académica relacionada con la Facultad de Ciencias Socioeconómicas y Empresariales.</p> <p>Estudio de caso, un método de aprendizaje. Tipologías de casos, dos paradigmas</p> <p>Existen dos corrientes para abordar el tema del estudio de casos, por una parte está la corriente del estudio de casos a partir de ejercicios investigativos y por otra parte se aborda a partir de ejercicios de enseñanza²⁹. Desde el paradigma de la investigación se establecen de manera descriptiva, exploratoria, ilustrativa, y explicativa³⁰. Y desde el paradigma de la enseñanza³¹ existen situaciones ficticias o reales de manera detallada, de manera narrativa, y de manera periodística.</p>
<p>9. MARCO LEGAL</p>	<p>La legislación y las políticas vigentes relacionadas con la gestión de plaguicidas químicos son complejas y multidisciplinarias y comprenden procedimientos de evaluación y autorizaciones por parte de diferentes autoridades. A continuación se relacionan las normas vigentes que resultan pertinentes de conformidad con la Ley colombiana, las cuales se presumen son conocidas por los entes dedicados a la comercialización y producción de plaguicidas en el país.</p> <p>DECRETO NUMERO 1843 DE 199138</p> <p>POR EL CUAL SE REGLAMENTAN PARCIALMENTE LOS TITULOS III, V,VI, VII Y XI DE LA LEY 09 DE 1979, SOBRE USO Y MANEJO DE PLAGUICIDAS.</p> <p>El Presidente de la República de Colombia, en uso de las atribuciones que le confiere el Numeral 11, del artículo 189 de la</p>

	<p>Constitución Política.</p> <p>DE LA CLASIFICACIÓN DE TOXICIDAD Y DEL PERMISO DE USO EN EL PAIS</p> <p>Artículo 13. DEL CONCEPTO DE CLASIFICACION TOXICOLOGICA Y DEL PERMISO DE USO. Toda persona natural o jurídica que importe o elabore productos plaguicidas para aplicación independiente de la cantidad, que requiera importar o comercializar, debe obtener el consentimiento del Ministerio de Salud o su autoridad delegada, de clasificación toxicológica y permiso de uso de los plaguicidas ya sea en su formulación o en uno de sus componentes de los plaguicidas ya sea en su formulación o en uno de sus componentes lo establecido en el capítulo X del presente Decreto.</p> <p>Parágrafo. Cuando se trate de plaguicidas con fines de experimentación, deberá dar cumplimiento a lo establecido en forma específica en el presente Decreto.</p> <p>Artículo 14. DE LAS CATEGORIAS. Para efectos de clasificación se establecen las siguientes categorías de los plaguicidas ya sea en su formulación o en uno de sus componentes:</p> <p>CATEGORIA I "Extremadamente tóxicos". CATEGORIA II "Altamente tóxicos". CATEGORIA III "Medianamente tóxicos". CATEGORIA IV "Ligeramente tóxicos".</p> <p>Artículo 15. DE LOS CRITERIOS DE CLASIFICACION. Para la clasificación de los plaguicidas se tendrán los siguientes criterios:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Dosis letal oral e inhalatoria en ratas y dérmica en conejos; b) Estudios de toxicidad crónica; c) Efectos potenciales cancerígenos, mutagénicos y teratogénicos; d) Presentación y formulación; e) Forma y dosis de aplicación; f) Persistencia y degradabilidad; g) Acción tóxica, aguda, subaguda y crónica en humanos y animales; h) Factibilidad de diagnóstico médico y tratamiento con recuperación total; i) Efectos ambientales a corto plazo. <p>Artículo 16. DE LA CLASIFICACION SEGUN DOSIS LETAL 50. La tabla de rangos y valores de la dosis letal 50 a que se refiere el literal a) del artículo anterior para cada categoría serán fijados por el Ministerio de Salud mediante resolución.</p> <p>Artículo 17. DEL CAMBIO DE CLASIFICACION. El Ministerio de Salud podrá variar la clasificación toxicológica de los plaguicidas cuando las pruebas de toxicidad o los riesgos de uso lo justifiquen.</p> <p>Artículo 18. DEL CONCEPTO DE CLASIFICACION TOXICOLOGICA Y PERMISO DE USO. Estudiada la documentación, el Ministerio de Salud a través de la División de Sustancias Potencialmente Tóxicas expedirá el concepto de clasificación toxicológica y permitirá o negará la utilización del producto en el territorio nacional. La información técnica suministrada tendrá carácter reservado y estará protegida conforme a la ley.</p>
--	--

4. MEDIOS DE DIFUSIÓN

Repositorio Institucional
 Blog Institucional
 Capítulo del libro

5. CONCLUSIONES Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

En este proyecto de investigación aplicado al caso empresarial de DISTRIBUCIONES PALMERA GEL se nos fue posible aplicar los conocimientos adquiridos de la carrera

tecnología en contabilidad financiera. Sirviéndonos para interiorizar y aprender de manera adecuada como se realiza un proyecto de investigación para en un futuro tener una mejor noción del mismo, los pasos que se llevan a cabo y la forma correcta de realizarlo.

Esta metodología de trabajo permitió comprender el sector empresarial y llevar la teoría a la práctica los mercados cambiantes donde el cliente busca siempre productos de mejor calidad, y con precios económicos, esto implica que la organización debe buscar estrategia de políticas nuevas, en los cuales se pueda ofrecer cada vez mayor competitividad en el sector.

A raíz de esto nos empezamos a informar sobre el sector agroquímico las debilidades y fortalezas que presentaba y la importancia que tiene para el control de plagas que afecten y contaminen la vida del ser humano, ampliando de esta manera el conocimiento puesto que no es tema que se maneje con frecuencia en nuestro pensum de estudio.

Pero sin duda alguna lo más importante que tenemos de la realización de este trabajo de grado fue el momento en que se llevó a cabo la entrevista con el empresario porque al conocer sus inicios en el mercado, los pormenores que se les presentaron y que hacían ver que sería un camino difícil, es la satisfacción de ver lo que hoy día han construido dejándonos como enseñanza de vida que para cumplir un sueño no se requiere de un capital grande, si no de tener fuerza, deseo de superación y un convencimiento profundo de que la idea que se lanzara cumplirá con todas las expectativas esperadas.

Por tanto solo restan agradecimientos a todos los que intervinieron en esta investigación, la experiencia adquirida es algo que afianzara nuestros objetivos tanto personales como laborales, pues al estudiar el mismo lugar donde se trabaja se adquiere más sentido de pertenecía y se aprenden a determinar más fácilmente las falencias que se están presentado en todas las áreas aportando soluciones y estableciendo planes de mejora en cada una de ellas.

6. REFERENCIAS

- [1] Vargas Anafina, Rodríguez Francisco y Moreno Jonathan. Guía Metodológica para la Elaboración de Casos Emprendedores.. Corporación Andina de Fomento.
- [2] Rave Elkin, Gonzalo Juan. Casos Empresariales Colombianos. Decisiones Gerenciales ante Momentos de Crisis. Serie 1. Institución Universitaria CEIPA. Año 2011. ISBN 978-958-99767-7-7
- [3] Grupo de Investigación Estrategia y Gestión Empresarial. Proyectos de Investigación del Grupo. Universidad Tecnológica de Bolívar.
- [4] Consejo Empresarial Colombiano para el Desarrollo Sostenible – CECODES. Sostenibilidad en Colombia. Casos Empresariales. Año 2011. ISBN 978-958-99020-4-2
- [5] Departamento de Ingeniería de Sistemas y Computación de la Universidad de los Andes. Casos relacionados con los sistemas y arquitecturas empresariales focalizados en la cadena de valor, y los procesos de front- office y back- office.
- [6] Puchol, L., Ongallo, C., Puchol, I., Berlinches, A., Martín, M. J., Nuñez A., & et al.

- NUEVOS CASOS EN DIRECCIÓN Y GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS. 25 casos de Recursos Humanos acompañados de las soluciones propuestas por sus autores. Madrid, España.: Ediciones Díaz de Santos. Año 2005.
- [7] Ogliastrì, E. El método de casos. Recuperado el 13 de marzo de 2014, del sitio Web de Universidad ICESI:
http://www.icesi.edu.co/contenido/pdfs/cartilla_el_metodo_de_casos.pdf. Año 1991
- [8] Puchol, L., Ongallo, C., Puchol, I., Berlinches, A., Martín, M. J., Nuñez A., & et al. NUEVOS CASOS EN DIRECCIÓN Y GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS. 25 casos de Recursos Humanos acompañados de las soluciones propuestas por sus autores. Madrid, España.: Ediciones Díaz de Santos. Año 2005.
- [9] Ellet, W. The Case Study Handbook .How to Read, Discuss, and Write Persuasively About Cases. Harvard Business School Press. Boston, Massachusetts. p. 658. Año 2007