



## INSTITUTO DE INVESTIGACIÓN

### MEMORIAS AÑO 2015

#### ***I - Publicaciones***

##### **▪ Capítulos de Libros**

Laveglia, E. A. “Estudio de un Modelo de Éxito para Empresas Pyme de Servicios: El caso Café Martínez”. En, D. García-Pérez-de-Lema y C. Garrido- Noguera (Coords.) *Vinculación de las universidades con los sectores productivos. 48 casos en Iberoamérica*, vol. 2 (pp. 1-11). México D.F.-Cartagena, México-España: FAEDPYME y ALCUE.

##### **▪ Artículos de Revista**

Laveglia E. “¿Tiene ROI la atención al cliente por medios sociales?”, Revista *Contact Centers*, Año 15, Nro 75.  
<http://www.contactcentersonline.com/novedad.php?IdNovedad=14861>

##### **▪ Publicaciones Electrónicas**

Laveglia E. (2015, 6 de febrero) Facebook: un excelente canal de servicio al cliente. Recuperado de <http://www.eduardolaveglia.com/atencion-al-cliente-2/facebook-un-excelente-canal-de-servicio-al-cliente/>

Laveglia E. (2015, 20 de abril) YouTube: Cómo usar el video social para la atención al cliente. Recuperado de <http://www.eduardolaveglia.com/atencion-al-cliente-2/youtube-como-usar-el-video-social-para-la-atencion-al-cliente/>

#### ***II – Jornadas de Investigación 2015***

El martes 22 de septiembre se realizó en el Aula Magna de la Facultad de Ciencias Jurídicas la “Segunda Jornada de Investigación de la Facultad de Ciencias de la Administración”.

La Jornada tuvo entre sus principales objetivos el informar a la comunidad sobre las actividades que se llevan a cabo desde el Instituto, generando de esta manera un espacio de intercambio entre alumnos, docentes e investigadores. Se buscó incentivar el surgimiento de nuevos proyectos y/o programas de investigación para el año



sigueinte, buscando incentivar la participación de alumnos de las carreras de grado en los diferentes proyectos.

A su vez se buscó socializar los avances de los proyectos de investigación en curso: los mismos se realizoan a través de pósters y de exposiciones a cargo de los Directores de los mismos: Dr. Santos Depinde, Ing. Sergio Salimbeni, Dr. Jorge Cámpora, Ing. Carlos Graco, Ing. Eduardo Laveglia, Ing. Ana María López, Ing. Néstor Sanguineti, Ing. Guillermo Piuzzi.

La apertura de la Jornada estuvo a cargo de la Lic. Beatriz Rojas, Directora de la Investigación del VRID y el cierre de la misma lo realizó el Sr. Decano de la Facultad de Ciencias de la Administración, Lic. Héctor Dama. Se contó con gran participación de investigadores, docentes y alumnos.

### ***III - Ponencias, conferencias no publicadas***

Jorge Cámpora. Competencias genéticas transversales. Aplicación de las competencias genéticas transversales en la gestión organizacional. Presentación en las II Jornadas de Investigación de la Facultad de Ciencias de la Administración de la USAL- 22 de septiembre de 2015.

Laveglia E. “Estudio de Caso Exitoso: Café Martínez”. XXXI Congreso Nacional de Asociación de Docentes Nacionales de Administración General (ADENAG). I Encuentro Internacional De Administración Del Centro De La República Villa María, Córdoba - 21 de Mayo de 2015.

Laveglia E. “Taxonomía de los Medios Sociales de Internet”. XI Coloquio Nacional de Doctorandos IADCOM – UBA.

Laveglia E. “Construcción no tradicional de una marca: el caso Café Martínez”, 7 de mayo de 2015, Universidad Blas Pascal, Córdoba.

### ***IV – Actividad docente: dictado de cursos como profesor invitado en otra institución***

Laveglia E. Estudio de Casos de Negocio, Universidad Nacional de Lomas de Zamora- Maestría en Administración Aplicada. Profesor Titular, Octubre 2015.

Salimbeni, S. Gestión de Proyectos, Instituto de Cooperación Latinoamericana, Universidad Nacional de Rosario, mayo 2015.



## **V - Formación de Recursos Humanos**

### **Tesis dirigidas ya aprobadas o en curso**

Trabajo Final de Maestría, Campora, Jorge -Brigida Lanzani-USAL-10 (diez) - Diciembre 2014 Mejora en la Comunicación del Grupo Directivo de Lima Limón

Maestría, Salimbeni Sergio-Lorenzo Mariana-USAL - En curso-“El liderazgo de los directivos influye significativamente en la motivación y satisfacción de los empleados en las Empresas de la Provincia de Buenos Aires.”

Maestría, Salimbeni Sergio -Álvarez Julieta- USAL- En curso “Compensaciones y Beneficios de Bancos Privados en comparación con Bancos Públicos”

Maestría, Salimbeni Sergio- Dobronich Verónica-USAL-En curso -Organizaciones multinacionales que aprenden

Maestría, Salimbeni Sergio- Loggia Gabriel –USAL- En curso- “Negocio de servicios en internet por suscripción, sustentabilidad del mercado argentino y variables que influencia su adopción”

Maestría, Eduardo Laveglia -Julieta Alcalde –USAL-En curso-“Venta de Productos de Avon a través de Medios Sociales de Internet en Argentina”