



REUNION DE DISCUSION DE AVANCES DE LA PRACTICA PROFESIONAL DE LA

En el marco de la **Práctica Profesional de la Licenciatura en Administración**, se invita a docentes, estudiantes y personas interesadas a la **Reunión de Discusión del Instituto de Administración** que se realizará el día **Miércoles 23 de Octubre de 2019 de 18:30 a 21:00 horas en el Aula 15** de la Facultad de Ciencias Económicas. Se discutirán los avances de los siguientes trabajos:

Hora	Título del Trabajo
18:30	“Aplicación de Big Data y Analítica de negocios en la gestión de pequeñas y medianas empresas: aplicaciones y casos de estudio.” Alumno: Domínguez, Florencia María. Tutor: Medina Galván, Marcelo Enrique.
18:45	“Estandarización y optimización de procesos comerciales en Infomanager” Alumno: Hastun Hortas, Josefina. Tutor: Assaf, Diego
19:00	“Aplicación de Métodos de Investigación Operativa Soft en organizaciones de San Miguel de Tucumán” Alumno: Alul, María Sofía. Tutor: Medina Galván, Marcelo Enrique
19:15	“Análisis de los procesos administrativos con un enfoque medio ambientalista ” Alumno: Urueña, María Julieta. Tutor: Gor, Natalia
19:30	"Gestión en los Procesos de Cobranza en estudio jurídico-contable 'Estudio Saracho y Asoc. " Alumno: Saracho Capurro, Paula Lucía. Tutor: Assaf, Diego Ezequiel
19:45	Análisis y Rediseño de Procesos en Tesorería Alumno: Díaz, Juan José. Tutor: Assaf, Diego
20:00	“Propuesta e Implementación de un Sistema de Gestión de Inventarios aplicado a una Pyme” Alumno: Herrera, Estefanía. Tutor: Pérez Vides, Luis
20:15	“Introducción del Departamento Financiero e implementación de una política de créditos” Alumno: Asfoura, Hugo Javier. Tutor: Ortiz, María de las Mercedes
20:30	“Desarrollo de Acción de Marketing para una Bodega” Alumno: Gonçalves, José Martín. Tutor/a: Abdala, Gabriela
20:45	“Formular e Implementar un Modelo de la Norma ISO 9001:2015 para el Procedimiento y Control de Expediente” Alumno: Martínez, Luis Esteban Tutora: Martos, María Enriqueta

Se adjuntan los Resúmenes de los Trabajos. Esperamos contar con su presencia.

Mg. Jorge Rospide
Lic. Marcelo Medina
Instituto de Administración



“Aplicación de Big Data y Analítica de negocios en la gestión de pequeñas y medianas empresas: aplicaciones y casos de estudio.”

Alumno: Domínguez, Florencia María.

Tutor: Medina Galván, Marcelo Enrique.

Resumen

El presente proyecto de investigación se propone descubrir si la aplicación de Big Data y Analítica de Negocios es una herramienta de ayuda para que las Pymes Argentinas puedan adaptarse más rápido a los cambios del entorno y ser más competitivas, identificando las oportunidades del mercado de una forma más comprensible, rápida y eficiente.

Los datos generados se obtienen con gran facilidad y a costos extremadamente bajos; sin embargo, para que los mismos tengan valor, deben ser captados, procesados y analizados, de manera que se transformen en información útil para la toma de decisiones. Es por ello que se plantean los siguientes objetivos de investigación:

1. Proponer la metodología para captar datos, codificarlos y almacenarlos en soporte digital.
2. Determinar los métodos de clasificación de datos para aplicar Big Data y Analítica de Negocios.
3. Identificar un proceso de validación de datos y Data Scrubbing que elimine los datos irrelevantes para la Pyme, facilitando así la acumulación de datos con orientación estratégica.
4. Aplicar Analítica de Negocios en Pymes para determinar una estrategia común que integre la experiencia de compra de diversos canales, sean físicos, por móviles o en ordenadores; y que permita conocer mejor los gustos y deseos del cliente, e identificar nuevas oportunidades en el mercado.
5. Generar conocimiento estratégico a partir de la explotación de los datos disponibles en las Pymes, que sirvan de guía para la toma de decisiones y la optimización de los recursos disponibles.

En esta investigación se propone identificar y aplicar las técnicas y procedimientos para la gestión de grandes volúmenes de datos en pequeñas y medianas empresas de la provincia de Tucumán. Se utilizará un enfoque mixto con método de casos.

Se prevén utilizar métodos cualitativos tales como etnografía, análisis de casos, método documental y métodos cuantitativos preferentemente con estadística univariada, bivariada y multivariada, técnicas de simulación y herramientas de minería de datos. La ejecución del proyecto considera las siguientes etapas: conceptualización, relevamiento y diagnóstico, identificación de técnicas y procedimientos, implementación y transferencia.

Palabra clave: PyMes, Big Data, Analítica de datos, Estrategia, Base de datos.



“Estandarización y optimización de procesos comerciales en Infomanager”

Alumno: Hastun Hortas, Josefina

Tutor: Assaf, Diego

Resumen

Este trabajo está orientado a la estandarización y optimización de los procesos comerciales de una empresa desarrolladora y comercializadora de software, donde se observa grandes diferencias entre las formas de trabajar de los distintos integrantes del área, quienes no pueden guiarse de una forma óptima de proceder, ya que no hay ninguna preestablecida.

Por lo tanto, podría definir el problema como: falta de planificación y diseño de los procesos comerciales en la empresa Infomanager. Es por ello, que considero necesario definirlos claramente para que, a partir de esto, sea posible mejorarlos.

El objetivo general del trabajo es **formalizar y optimizar los procesos comerciales de la empresa**, los cuales deben ser estándar, y las distintas alternativas de comercialización deberán adaptarse a los mismos.

Los objetivos específicos son:

- Realizar un diagnóstico de la situación de la empresa en cuanto a su estructura, procesos y puestos de trabajo,
- Identificar las principales actividades del área comercial,
- Redactar un manual de procedimiento para el área comercial, que sirva de guía para los empleados, al atender a cada uno de sus clientes.
- Identificar los procesos que requieren una mejora y presentar una propuesta para estos.

El trabajo tendrá un enfoque cualitativo, se aplicarán métodos tanto generales como específicos. Dentro de los métodos específicos se optará por el método observacional. Utilizando como técnicas la entrevista y la observación directa.

El diseño metodológico del trabajo es el fenomenológico, diseño que se orienta al abordaje de la realidad, partiendo del marco de referencia interno del individuo. En definitiva, la investigación fenomenológica, busca conocer los significados que los individuos dan a su experiencia y lo importante de aprender el proceso de interpretación por el que la gente define su mundo y actúa en consecuencia.

En cuanto a los resultados, por el momento se va cumpliendo con 3 de los objetivos específicos, ya que se realizó un diagnóstico de los procesos comerciales, se identificaron cuáles eran las principales actividades del área, y se vieron oportunidades de mejora, para lo cual se hizo una propuesta de posibles optimizaciones a implementar. Para finalizar el trabajo, se deberán realizar los manuales correspondientes de los procesos para estandarizar y formalizar los mismos.

Palabras Clave: Formalizar – Optimizar – Procesos – Cualitativo – Manual de procedimientos.



“Aplicación de Métodos de Investigación Operativa Soft en organizaciones de San Miguel de Tucumán”

Alumno: Alul, María Sofía

Tutor: Medina Galván, Marcelo Enrique

Resumen

En las organizaciones existen problemas que la Investigación Operativa (IO) tradicional no es capaz de resolver dado que no se cuenta con el primer paso del proceso del enfoque cuantitativo de la misma, la Definición del Problema. A partir de lo enunciado se desprenden una serie de antecedentes en el estudio sobre esta coyuntura, de la que surgirá la llamada Investigación Operativa Soft, con sus diversos Métodos de Estructuración de Problemas, para ampliar el alcance de la IO y demostrar su utilidad para problemas de gestión mal estructurados. Por lo anteriormente mencionado, el **problema** de esta investigación es que “existe un desconocimiento acerca de cuáles son las principales problemáticas concretas que existen en cada una de las tres organizaciones a estudiar, así como cuáles son los métodos para estructurar dichos problemas en cada una”. Las organizaciones bajo estudio son de los rubros arte, salud y educación. Luego de conocer el problema del trabajo, se plantea entonces que el **objetivo general** es “identificar y aplicar métodos de Investigación Operativa Soft que permitan definir y estructurar problemas en cada una de las tres organizaciones tucumanas bajo estudio, de manera que les ayuden a abordar una mejor toma de decisiones”, del cual se desprenden los siguientes **objetivos específicos**:

- Conocer los distintos métodos de estructuración de problemas en IO Soft existentes hasta la actualidad.
- Identificar el método aplicable a cada organización y sus respectivos pasos.
- Aplicar los métodos elegidos en las organizaciones del medio bajo estudio.
- Obtener una visión esclarecedora de los problemas subyacentes en cada organización.

La **metodología** de este trabajo se basa en la elección de los métodos, el diseño de los instrumentos para cada método amoldado a cada organización y la aplicación de:

- Value Focused Thinking en el Taller de Arte
- Robustness Analysis en el Vacunatorio
- Soft Systems Methodology en el Instituto de Administración de FACE UNT

Cada aplicación fue diseñada tomando como referencia las etapas de la metodología elegida y debidamente justificada como apropiada para cada organización. Se analizarán los resultados con softwares de análisis de datos cualitativos tales como Decision Explorer, y aplicaciones online como Creately.

Los principales **resultados parciales** son:

- Toma de conocimiento de las metodologías existentes de IO Soft
- Estudio de las metodologías en profundidad
- Elección de la metodología y diseño de los instrumentos para cada organización
- Aplicación de metodología y análisis de resultados mediante software en dos organizaciones de las tres bajo estudio del proyecto

Palabras Clave: Métodos, Investigación Operativa Soft, Organizaciones.



“Análisis de los procesos administrativos con un enfoque medio ambientalista ”

Alumno: Urueña, María Julieta

Tutor: Gor, Natalia

Resumen

Hasta hace relativamente poco tiempo, se asumía que la responsabilidad de las empresas era únicamente generar utilidades. Actualmente, esta concepción no es suficiente.

La empresa debe tomar en cuenta que sus actividades afectan, positiva o negativamente, la calidad de vida de sus empleados y de las comunidades en las que realiza sus operaciones.

Para que la organización actúe con responsabilidad social, desde una perspectiva sistémica y amplia, es necesario que ese concepto sea incorporado a sus procesos de gestión y, por lo tanto, que pase a formar parte integral de sus estrategias de negocio y de su sistema de planeación interna.

Por lo que se plantea, con este plan de trabajo, un análisis de los procesos administrativos en las oficinas del Ministerio de Salud Pública para llevar a cabo una concientización y una mejora continua en el cuidado del medio ambiente para influir en las actividades cotidianas y así dar importancia, a través de la gestión, sobre el uso correcto y medido de los recursos disponibles.

La expresión “hay demasiado todavía” cuando se trata del mal uso de los recursos en las organizaciones, sobre todo en las que se encuentran en el sector público, es muy habitual.

Esta falta de concientización sobre el uso responsable de ellos, llevó a plantear el problema del presente trabajo. El mismo es la deficiente gestión en el uso de los recursos y la necesidad de mejorar la forma en que los sistemas administrativos trabajan con ellos.

Se tiene como objetivo realizar un análisis de los procesos administrativos de la organización e iniciar proyectos para concientizar la necesidad de cambios en la utilización de los materiales de oficina en lo cotidiano.

Este plan de trabajo adoptará un enfoque de investigación cualitativa ya que no siguen un proceso rígido y secuencial, por el contrario, es un proceso inductivo, interpretativo, iterativo y recurrente. Tiene un alcance exploratorio y descriptivo ya que se quiere conocer a profundidad la forma en la que las personas de la organización desarrollan sus tareas diarias para poder minimizar el uso de los recursos.

Palabras Clave: Responsabilidad Social, Medio Ambiente, Gestión, Procesos Administrativos, Organismo Público.



"Gestión en los Procesos de Cobranza en estudio jurídico-contable 'Estudio Saracho y Asoc. "

Alumno: Saracho Capurro, Paula Lucía

Tutor: Assaf, Diego Ezequiel

Resumen

Con el presente trabajo se busca realizar un relevamiento sobre los procesos de cobranza en la empresa Estudio Saracho & Asociados.

El problema detectado es el aumento en la mora/incobrabilidad en los últimos meses. El objetivo principal al que se intenta llegar es identificar los factores que afectan la gestión de cobranzas del estudio, analizarlos y proponer mejoras.

Para cumplir con este objetivo se plantean los siguientes objetivos específicos: detallar factores que afectan las cobranzas, definir el proceso de gestión de cobranzas y establecer un plan de mejora para que la empresa sea más eficiente. La metodología utilizada posee un enfoque cualitativo empleando métodos como la observación de campo, investigación documental, entrevistas abiertas y técnicas como ser entrevistas en profundidad y diagramas de flujo.

Para poder contar con una mejor formación sobre el tema pertinente, se llevó a cabo un curso a distancia en la Universidad Tecnológica Nacional-Facultad Regional de Buenos Aires llamado Introducción a la Gestión por Procesos, a través de un centro de e-Learning, en el cual se obtuvieron más herramientas a utilizar en el presente trabajo.

Se realizó un organigrama en base a la estructura actual de la empresa y un diagrama de flujo acerca de los procesos realizados en la misma. En base al análisis de este último se ejecutaron nuevos diagramas como propuesta de mejora en base a las modificaciones que se consideran pertinentes con respecto a la forma vigente en la que se desempeñan las actividades, desagregado en base a las posibles vías a seguir en los procesos. Para poder determinar cuáles eran los pasos a seguir (el proceso) que se llevan a cabo en la empresa se realizó una entrevista abierta con el titular del estudio y con los cobradores para tomar conocimiento de los mismos. Por último, se inició la preparación de las propuestas de un plan de acción para la mejora de la gestión.

Palabras clave: Gestión de cobranzas, Plan de acción, Mejora.



Análisis y Rediseño de Procesos en Tesorería

Alumno: Díaz, Juan José

Tutor: Assaf, Diego

Resumen

El área de tesorería es clave para el desenvolvimiento normal de una organización, con ella se vinculan todas las operaciones monetarias, siendo la responsable de la gestión y el control de las entradas y salidas de dinero.

Por lo tanto, ocurren una serie de procesos, que requieren de una acabada rigurosidad tanto en su diseño como en su ejecución y los controles que se practican, todo con el fin de proveer del mayor resguardo posible a los activos dinerarios que constantemente se ponen en juego en este sector.

Una situación que puede plantearse en muchas organizaciones, es la falta de planificación y de un diseño metódico de su subsistema estructural. Esto ocasiona demoras, ineficiencias e induce a errores en la ejecución de las tareas.

El presente trabajo, busca analizar y proponer mejoras a los procesos en el Departamento de Tesorería perteneciente a la Dirección de Administración del Ente Autárquico Tucumán Turismo. Este último es un organismo descentralizado de la Provincia de Tucumán, que funciona en la órbita del Ministerio de Desarrollo Productivo. En esta organización, se observa una carencia de procedimientos explícitamente formalizados, establecidos de manera estructurada y sistemática, a través de un análisis razonado y coherente de las operaciones que se llevan a cabo en el sector.

Por lo tanto, el objetivo perseguido es la formalización y estandarización los procedimientos del área, a través de la aplicación de diversas herramientas de análisis y diseño de procesos administrativos. Dentro del área en cuestión podemos identificar dos subsistemas principales: el de ingresos y el de egresos. Siendo en este caso, el principal objeto de análisis el subsistema de egresos.

El trabajo posee un enfoque cualitativo, a su vez atravesado por un paradigma sociocrítico. El método particular utilizado es el de observación, recurriendo a la utilización de herramientas tales como la entrevista, el análisis documental y la observación directa.

Palabras clave: Tesorería; Procesos Administrativos; Mejora de Procesos; Análisis.



“Propuesta e Implementación de un Sistema de Gestión de Inventarios aplicado a una Pyme”

Alumno: Herrera, Estefanía

Tutor: Pérez Vides, Luis

Resumen

El presente trabajo trata acerca de un Miniservice dedicado a la comercialización de productos bebibles y comestibles. Dicho negocio nació en el año 2016, en el mes de Junio con el nombre “VyS” y es administrada por sus dueños y dos empleados.

Esta pyme no cuenta con un sistema de control de inventarios, por lo cual sus dueños no poseen un control sobre la mercadería que se vende, la que se está por vencer o la que está pronto a terminarse. Es muy importante que cuente con dicho sistema de control, ya que sería una manera de minimizar ciertos costos y mejorar así su rentabilidad.

La situación problemática que se presenta en esta pyme hace alusión a la existencia de exceso de mercadería (lo que provoca que el dinero esté estancado) y faltantes de la misma (esto lleva a perder ventas y clientes).

Resulta necesario formular una pregunta que plantee la problemática de este negocio, la misma fue definida de la siguiente manera: ¿El diseño de un sistema de Gestión de inventarios y la posterior implementación del mismo permitirá reducir los costos o pérdidas dentro del Miniservice VyS?

Para el presente trabajo se estableció el siguiente objetivo general: “Diseñar un sistema de gestión de inventarios para reducir costos de almacenamiento de productos dentro de la empresa logrando así determinar los niveles óptimos de inventario que se debe manejar para no caer en sobre stock y no generar mayor costo de oportunidad congelado”.

Para poder abordar este trabajo y su problemática, se consultó la bibliografía que se utiliza en las materias de *Producción I* (Administración de las Operaciones) y *Finanzas I* (Administración Financiera).

La metodología de investigación que se utiliza en este trabajo es exploratoria, descriptiva tiene un enfoque mixto, ya que se realizaron entrevistas a los dueños del negocio y observaciones en la información que los mismos manejan. Además el trabajo se basa en variables numéricas, las que se deben medir.

Para empezar a abordar la problemática, luego de leer la bibliografía y entrevistar a los dueños de la pyme, se creó un Excel con los productos que el negocio comercializa (esto es algo nuevo, ya que ellos nunca registraron la mercadería que ingresaba ni la que salía del miniservice). Este archivo se realizó con corte transversal, debido a que se hizo el conteo de la mercadería en un determinado momento. A partir de allí se controló la cantidad de productos existentes una vez por semana. Este procedimiento se viene realizando hace aproximadamente un mes.

A través de la realización de ese registro, se puede ir observando cuales son los productos que se comercializan rápidamente y cuales tienen una baja rotación. También se registró el costo de los mismos y cuáles son los precios a los cuales se venden a los clientes, para poder ir visualizando la rentabilidad que deja cada producto.

Palabras Claves: Pyme - Inventario - Sistema – Rentabilidad – Control – Costos



“Introducción del Departamento Financiero e implementación de una política de créditos”

Alumno: Asfoura, Hugo Javier
Tutor: Ortiz, María de las Mercedes

Resumen

Actualmente, para poder seguir creciendo como organización es imprescindible contar con un área o sector que permita clarificar el rumbo de las empresas en el quehacer cotidiano para poder afrontar las situaciones de incertidumbre que se nos presenta en la actualidad. Antes, las estrategias tanto globales como las funcionales que se implementaban en una empresa eran formuladas con tiempo, pero hoy en día las empresas tienen que estar capacitadas y preparadas para tomar esas decisiones en una fracción del tiempo con el que se contaba con anterioridad, lo que conlleva a la toma de decisiones por medio de competencias dinámicas y herramientas que permitan mayor flexibilidad en la toma de decisiones. Como mencionamos con anterioridad, es imprescindible contar con un departamento que pueda brindar soluciones ante los diversos cambios en el sistema macroeconómico en el que nos vemos inmersos. El principal problema es la incertidumbre de la manera en que la empresa puede incrementar su rentabilidad desde la implementación de una herramienta financiera.

Por lo que en nuestro trabajo buscaremos la manera de introducir y organizar el departamento financiero de la manera más rápida y eficiente posible y de implementar la primera actividad del mismo, como una herramienta que sirva a la empresa para incrementar las ventas, generando mayor rentabilidad y liquidez, lo que se hará posible por medio de la implementación de una política de créditos debidamente definida y planificada. Para esto se realizará un estudio de la empresa para poder conocer como está realizando sus actividades actualmente, de esa manera poder determinar cuáles actividades y zonas atacar primero para poder minimizar los tiempos de preparación del terreno en el cual nos desenvolveremos.

Tomaremos como objeto de estudio al local de telas Asfoura, El Shopping de las Telas, ubicado en San Miguel de Tucumán, Tucumán, en conjunto con Texas (Textiles Asfoura) ubicado en la ciudad de Yerba Buena, Tucumán. El primero con dirección Batalla de Maipú 380 y Texas con dirección Av. Aconquija 2001 (esquina calle J. A. Roca).

Para el trabajo se utiliza metodología con enfoque mixto puesto que para el armado del departamento financiero se emplearán en mayor medida herramientas de carácter cualitativo, aunque para la política de créditos se hará uso de instrumentos principalmente cuantitativos, como ser índices, análisis de información cuantitativa u otros elementos que sean necesarios.

Para triangular la información se hará uso de la observación, datos extraídos de los libros de la empresa y de los sistemas de gestión de la misma y entrevistas con las personas que forman parte del área administrativa que llevan a cabo ciertas tareas relacionadas al tema en cuestión. Para tener un paneo general del mismo se realizará un estudio de la matriz FODA para poder tener en mente un paneo del ambiente interno y externo de la organización, lo que nos ayudará a comprender por qué es necesario el departamento y qué tipo de política de créditos es la adecuada

Palabras Clave: Depto. Financiero - Herramienta financiera - Política de Créditos - Finanzas - Toma de decisiones.



**“Desarrollo de Acción de Marketing para una Bodega en el Segmento donde el
Vino, pierde la Pelea contra la Cerveza”**

“El vino, la Última Opción de los más Jóvenes”

Alumno: Gonçalves, José Martín

Tutor/a: Abdala, Gabriela

Resumen

El propósito del presente trabajo es aprender a planificar e implementar una estrategia de marketing tomando como base lo estudiado en los 5 años de la carrera de Licenciatura en Administración, sobre todo, en las materias de Comercialización I y II, combinado con la experiencia laboral y otros estudios y lecturas realizadas (fuera del ámbito académico).

Se trabajará en el caso real de la empresa FeCoVitA (Federación De Cooperativas Vitivinícolas Argentinas).

Se dispone de diversas y gran cantidad de fuentes de datos, como el Instituto Nacional Vitivinícola (INV), la Unión Vitivinícola Argentina, y bases de datos de fuentes secundarias obtenidos y tratados día a día en la empresa.

El desafío es enorme ya que se trata de una problemática que afecta a todo el país.

Como punto de partida, se trabajarán variables cualitativas desde el marketing y por otro lado, el cuantitativo, menor pero no menos importante, se realizan análisis de datos desde la gestión comercial.

Además, la observación es una fuente de datos clave en este proyecto de investigación, ya que con ella se puede recabar información de productos, marcas, consumo, desde la percepción y punto de vista del consumidor. El acceso a esta información es viable ya que la persona que escribe el presente proyecto, se desempeña como analista Comercial y de Marketing en dicha empresa, es decir, por él pasan todas las variables de planeación, ejecución y control de todas las actividades de marketing de las distintas marcas de la Federación.

Explicado esto, la problemática bajo estudio se puede definir como la caída del consumo del vino en el segmento noche de los jóvenes, en la provincia de Tucumán, dado por la implementación de estrategias ineficientes desde las diferentes bodegas y un canibalismo que aumenta día a día a manos de productos sustitutos en el mercado.

Por ello mismo, el objetivo planteado consiste en proponer a la gerencia regional diferentes planes de acciones comerciales para aumentar el volumen de ventas y ganar “share” de mercado en el segmento joven de bebidas alcohólicas.

Para lograr este gran objetivo, se necesita ir paso a paso, objetivo concreto a objetivo general, por ello se definen objetivos específicos que buscar entre otras cosas, profundizar en la información del consumo del vino que corrobore el problema del estudio, conocer el comportamiento de compra del consumidor joven en la noche a partir de testeos con productos, para así determinar los insights de este perfil de consumidor, determinar la marca/producto o desarrollo de este para posicionar en el mercado y finalizar con el desarrollo de una acción de marketing específica para penetrar en dicho mercado meta.

Para poder cumplir con los objetivos, se realizará una investigación exploratoria. Se estructura en 3 etapas:

En una primera etapa se busca conocer en términos macro, la industria y la competencia directa e indirecta; se continúa con una segunda etapa que busca conocer al consumidor



y definir sus problemas a la hora de consumir alcohol en el horario nocturno. Esta etapa, define el perfil del consumidor objetivo, como así su segmento, su comportamiento de compra, su competencia, sus productos sustitutos y complementarios; se finaliza con una tercera etapa donde se testea al público objetivo y se procesan los datos, que combinados con la intuición del investigador y con juicios de expertos, generará como resultado final una propuesta a la gerencia de una acción de marketing puntual a implementar en el mercado objetivo, que busque solucionar el problema bajo estudio. En este avance, se presentarán datos de un estudio realizado en Agosto de 2019 sobre el consumo de bebidas alcohólicas en el hogar de las familias Argentinas, que expone aún más la problemática de la que se habla. Además se mostrará un avance de la segunda etapa de investigación, donde se comienza a formar un perfil de consumidor tipo a partir de la observación de su consumo.

Palabras Claves: Marketing, Acción, Segmento, Vino, Jóvenes, Competencia, Consumo

“Formular e Implementar un Modelo de la Norma ISO 9001:2015 para el Procedimiento y Control de Expediente”

Alumno: Martinez, Luis Esteban

Tutora: Martos, María Enriqueta

Introducción

En este avance se avoca a realizar entrevistas a personas idóneas en la materia, realizar observaciones del proceso por donde transcurren los expedientes, y realizar registros documentales. Todo esto se realiza para implementar una administración basada en la calidad, para satisfacer las necesidades de los usuarios.

Problema

El procedimiento se inicia con una necesidad por lo cual se confecciona un expediente, el cual debe cumplir con una tramitación hasta su posterior liquidación o pago por la provisión de materiales o servicios.

Me encuentro con varios problemas: por un lado la falta de información en la iniciación de un expediente, formalidades que se deben cumplir y por el otro lado los requisitos que debe cumplir el proveedor en el proceso de contratación.

El Problema central sería “¿Para qué se quiere implementar la norma ISO en el proceso de contratación en el organismo público?”, el que conlleva a otra pregunta ¿Se está realizando correctamente el proceso de contratación?

Objetivos

El objetivo general es “lograr procesos eficientes en el organismo público, que permita satisfacer las necesidades y expectativas de los participantes”.

Objetivos específicos:

- Identificar las fallas del proceso de contratación.
- Analizar las causales de las fallas que producen problemas en las contrataciones.
- Proponer un plan de acción a seguir antes eventuales causas de fallas del proceso.
- Implementar el plan de acción.
- Análisis de los resultados obtenidos del nuevo procedimiento de contratación.
- Enfocarnos en este trabajo en los 7 principios de la ISO 9001.

Metodología



El enfoque es cualitativo, en la cual se aplicara una serie de técnicas para obtener evidencias sobre la investigación, como observaciones directas del procedimiento de contratación, estudio de caso, entrevistas a los profesionales intervinientes en el proceso de contratación, registración documental para las contrataciones.

Diagnostico

Se encontraron fallas en los procedimientos de contrataciones, se analizaron las causales de las mismas.

Identificar la gravedad y con ello analizar lo que conllevan estas fallas, para implementar el plan de acción para la corrección de los mismos.

Plan de Acción:

- Capacitar a nuevos integrantes sobre las normativas vigentes.
- Capacitar sobre los manuales de procedimientos.
- Desarrollar una filosofía de trabajo en equipo.
- Introducir la idea del proceso de la gestión de la calidad para enfocar la satisfacción de los usuarios del proceso.
- Utilizar nuevos medios de comunicación como las redes sociales, correos electrónicos, aparte de la ya utilizada (el periódico), para que se tomen conocimiento de los cotejos de precios o las licitaciones vigentes.
- Desarrollar la filosofía de cero defectos.

Palabras clave: ISO 9001:2015, Organización Pública, Procedimiento, Control de expediente.