



**REUNION DE DISCUSIÓN  
AVANCES DE LA PRÁCTICA PROFESIONAL DE LA  
LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN**

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 01 de Julio de 2020 de 18 a 20 horas** en forma virtual por la plataforma Zoom.

(<https://us02web.zoom.us/j/85988051694?pwd=dIVkMjZUMkxSRW9jVFo0Y0JiT3QrUT09>

ID de reunión: 859 8805 1694 Contraseña: reunión)

Se discutirán los avances de los siguientes trabajos:

<b>Hora</b>	<b>Título del Trabajo</b>
18:00	<b>“Reorganización de procesos en la Dirección Gral. de Recursos Financieros”</b> Alumno: Adra, Sabrina Giselle Tutor: Assaf, Diego
18:30	<b>Implementación de Norma ISO 9001 en la Secretaria de Control de Gestión Económico Financiera de la Facultad de Bioquímica Química y Farmacia</b> Alumno: María Julia Del Huerto Silva Tutor: D’Arterio, Humberto
19:00	<b>Service design aplicado a empresa local.</b> Alumno: Mochon, Gonzalo. Tutor: Mulki, Esteban David
19:30	<b>Reorganización del Área de Compras de una importante empresa comercial del Norte Argentino</b> Alumno: Rivero Manganelli, Lourdes María Tutor: Assaf, Diego

Se adjuntan los Resúmenes de los Trabajos.

Esperamos contar con su presencia.

Mg. Jorge Rospide  
Lic. Marcelo Medina  
Instituto de Administración



**“Reorganización de procesos en la Dirección Gral. de Recursos Financieros”**

**Alumno:** Adra, Sabrina Giselle

**Tutor:** Assaf, Diego

## Resumen

### 1. Introducción

Este proyecto pretende abordar el estudio de los procesos realizados en la “Dirección Gral de Recursos Financieros”, organización dependiente del SIPROSA, así como también las funciones de cada uno de los Integrantes de la misma. Se con el relevamiento de datos, realizando entrevistas a todas las personas pertenecientes al área y el circuito a estudiar. Luego se procedió a realizar un análisis de los mismos y así poder obtener un diagnóstico de la situación actual, detectando las fallas y errores dentro del sistema. Con todo lo recaudado se pudo llevar a cabo propuestas de mejora a implementar dentro de la organización.

### 2. Problema

Desconocimiento de los procesos, funciones y responsabilidades de los integrantes del Departamento de Sueldos de la “Dirección Gral. de Recursos Financieros”.

### 3. Objetivos

#### Objetivo General:

Proponer una metodología de estandarización de los procesos, funciones y responsabilidades de los integrantes del Departamento de Sueldos de la “Dirección Gral. de Recursos Financieros”.

#### Objetivos Específicos:

- Relevar los procesos y sistemas administrativos y operativos vigentes.
- Evaluar las principales funciones y tareas de las personas entrevistadas que se desempeñan en el Área.
- Identificar los sistemas de gestión en uso y sus características.
- Identificar problemas y oportunidades de mejora en los principales procesos que se realizan.

### 4. Metodología

Se llevó a cabo un estudio de campo con un enfoque **cualitativo** a través de un proceso inductivo. El diseño de investigación abordado fue del tipo **investigación- acción**, ya que busca el diagnóstico de una problemática que necesita resolverse y se pretende lograr un cambio.

La recolección de los datos está orientada a proveer un mayor entendimiento de los significados y experiencias de las personas. El investigador es el instrumento de recolección de los datos y este se auxilia de diversas técnicas que se van a desarrollar durante el estudio. La metodología abordada fue:

- Análisis de datos secundarios
- Entrevistas en profundidad

### 5. Resultados



Con el análisis de los datos secundarios( sitios web, bibliografías y estudios similares) se pudo recolectar la información necesaria para darle un marco teórico general al proyecto y así comprender la importancia de la realización del mismo.

En cuanto a las entrevistas en profundidad, se realizó con el fin de entender la dinámica con la que se movía la organización en particular, determinando así cuáles eran los procesos, funciones y responsabilidades de las personas que trabajan en ella. Una vez concluidas las entrevistas, se analizó detenidamente cada una de ellas, llegando así a las siguientes conclusiones:

- Carecen totalmente de una estructura formal(organigramas, manuales de funciones y procedimientos) y de directrices claras.
- Deficientes controles en todas las actividades realizadas.
- Opera sin maximizar los recursos con los que cuenta (los sistemas), que permitiría un aumento de eficiencia en las operaciones de la organización.
- Uso excesivo de papel y de tiempo en actividades que podrían estar sistematizadas.
- Sobrecarga de tareas.

#### 6. **Palabras Claves**

Reorganización- Procesos-Funciones-Mejoras.

#### 7. **Tópicos de Discusión**

- Matriz de actividades con problemas
- Misión visión y valores
- Implementación de un sistema ERP
- Falta de Controles



**Implementación de Norma ISO 9001 en la Secretaria de Control de Gestión Económico Financiera de la Facultad de Bioquímica Química y Farmacia**

Alumno: María Julia Del Huerto Silva

Tutor: Humberto D'Arterio

## Resumen

**INTRODUCCION:** Las Normas ISO de carácter Internacional especifican los requisitos para un sistema de gestión de la calidad cuando una organización: A) necesita demostrar su capacidad para proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables, y B) aspira a aumentar la satisfacción del cliente a través de la aplicación eficaz del sistema, incluidos los procesos para la mejora del sistema y el aseguramiento de la conformidad con los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables. Todos los requerimientos de esta Norma Internacional son genéricos y se pretende que sean aplicables a todas las organizaciones, sin importar su tipo o tamaño, o los productos y servicios suministrados.

**PROBLEMA:** 1) Inexistencia de Misión Visión y Objetivos definidos claramente. 2) Dualidad de mando y Abuso de Autoridad. 3) Ausencia de una cultura organizacional orientada a la calidad. 4) Falta de Programa de inducción y capacitación para el personal que realiza las diferentes actividades. 5) Cuellos de botella. 6) Resistencia al cambio y actitudes conformistas del personal. 7) Excesos de mandos medios y puestos innecesarios. 8) Mala atención al público. 9) Obsolescencia de procedimientos, métodos y técnicas de trabajo.

**OBJETIVO GENERAL:** Implementar las normas ISO en la Secretaria Económica Financiera de la Facultad de Bioquímica, Química y Farmacia, a fin de establecer procedimientos formales, incluyendo los responsables en cada actividad, para lograr una mayor satisfacción de los servicios brindados y un mejor control de las tareas llevadas a cabo.

**METODOLOGIA:** El presente trabajo utiliza un enfoque mixto (cualitativo y cuantitativo). Con respecto al método cuantitativo se llevará a cabo el análisis de encuestas realizadas a docentes - que son los principales clientes de la Secretaria - para conocer su grado de satisfacción por los servicios brindados. De esta manera se utilizará preguntas cerradas de múltiples opciones y de escala.

Por su parte, el método cualitativo constará de observación directa, entrevista a experto, entre otras.

Para llevar a cabo este trabajo voy a implementar la metodología siguiendo los procedimientos delineados por la IRAM: Fase 1 - Diagnóstico y Planificación Fase 2 - Diseño del SGC Fase 3 - Implementación del SGC Fase 4 - Conclusión y control de la implementación Fase 5- Manteniendo.



---

**RESULTADO:** A partir de lo desarrollado en este trabajo, con cimientos en esta nueva filosofía y con el objetivo de lograr ventajas competitivas, estimo que apostar por seguir los lineamientos de la norma ISO 9001 en el sector de la educación permite construir una cultura de la calidad y usar dichas técnicas para mirar tanto hacia el interior, como hacia el exterior, de cara a mejorar continuamente, obtener el reconocimiento que la organización merece, y construir confianza pública además de considerar que las instituciones que certificaron normas ISO suelen ser más sólidas y estar mejor equipadas para manejar el cambio.



### Service design aplicado a empresa local

Alumno: Mochon, Gonzalo.

Tutor: Mulki, Esteban David

### Resumen

El presente trabajo consiste en la implementación de herramientas y conceptos del diseño de servicios en la empresa local REMOAR. La empresa se dedica a la venta minorista de muebles y artículos de decoración y regalería, la misma presta además un servicio de decoración y asesoramiento. Ante la pérdida de competitividad de la empresa frente a cadenas de supermercados o demás competidores que venden sus productos en internet o a través de empresas como Mercadolibre, se propuso renovar la propuesta de valor de Remoar. La nueva propuesta consiste en que el producto ya no sea lo principal, sino el paquete de servicios periféricos al producto que crea una experiencia de compra única, y que genera el valor agregado suficiente para que la empresa pueda ser competitiva.

La oportunidad que se presenta es la de potenciar y diferenciar el servicio que presta la empresa utilizando conceptos de diseño de servicios y de la economía de la experiencia. La pérdida de competitividad de las empresas comerciales y el crecimiento del sector terciario, preparan el terreno para explotar esta nueva oportunidad.

El objetivo general del trabajo es diseñar un nuevo modelo y proceso de prestación de servicio aplicando conceptos del diseño de servicios y de la economía de la experiencia, para no solo vender un producto potenciado, sino además vender una experiencia de usuario única, que fidelice a los clientes y genere que estos deseen consumir el servicio y los productos.

El objetivo específico que se cumplió es el primero, que consistía en relevar la situación actual y los recursos que la empresa pondría a disponibilidad del proyecto y del sector servicios (recursos materiales y humanos). Al realizar dicho relevamiento se descubrió que se requería la realización de ciertos trabajos previos que no estaban contemplados en el alcance del proyecto, para estar en condiciones de dar inicio al trabajo propiamente dicho. Mas adelante, se llevaron a cabo las acciones necesarias para preparar a la empresa como parte de una etapa inicial del proyecto.

En cuanto a la metodología, la investigación fue de carácter cualitativa y las herramientas que se utilizaron fueron:

- Entrevistas semi estructuradas extensas a los trabajadores del área de ventas y a los decoradores.
- Reuniones con los directivos de la empresa para planificar la aplicación de la investigación.

Los resultados que se obtuvieron hasta ahora fueron los siguientes:

- Verbalización de misión, visión y valores de la empresa y publicación de los mismos.
- Definición de objetivos de la empresa en cuanto a la nueva propuesta de valor.
- Comunicación del proyecto al personal de la empresa para disminuir la resistencia al cambio que se podría generar. El proyecto fue aceptado por el personal con mucho entusiasmo y ansias; esto además se vio reflejado en la buena predisposición y en la colaboración en el momento en que se llevaron a cabo las entrevistas.
- Por último, las entrevistas brindaron resultados reveladores. Los datos obtenidos de las entrevistas nos permitieron confirmar información ya conocida por la empresa



---

y además nos brindaron información, que la empresa desconocía, de gran relevancia para lograr una mejor experiencia para los clientes.

**Palabras Clave:**

“Propuesta de valor”, “experiencia de compra”, “diferenciar”.



## Reorganización del Área de Compras de una importante empresa comercial del Norte Argentino

Alumno: Rivero Manganelli, Lourdes María

Tutor: Assaf, Diego

### Resumen

Actualmente, el Control Interno en una Organización es la base para el cumplimiento de sus objetivos de procesos y de una gestión de información confiable. Comprende el plan de organización y el conjunto de métodos y medidas adoptadas dentro de una entidad para salvaguardar sus recursos, verificar la exactitud y veracidad de su información financiera y administrativa, y promover la eficiencia en las operaciones.

El presente trabajo se centrará en las irregularidades e informalidades del proceso de Compra de la empresa denominada, a fines de esta materia, como EMP.

El *objetivo general* será reorganizar el área de Compras y sus procesos, de manera que priorice la satisfacción del Cliente, disminuyendo asimismo, la carga administrativa en toda la gestión operativa, mediante la automatización de los procedimientos y consolidando los procesos de control interno

Para poder cumplir con el objetivo general, se definieron los siguientes objetivos específicos:

- Definir una adecuada estructura para el área de Compras.
- Establecer pautas para la elaboración de un adecuado Plan de Compras.
- Determinar las formalidades necesarias de los documentos intervinientes en dicho proceso.
- Estandarizar el proceso de manera que se ejecute dentro de los parámetros establecidos.
- Definir actividades y procedimientos de Control Interno necesarios en todo el proceso de Compras.
- Definir políticas como guías de acción para la ejecución de las Compras.

El presente trabajo se caracteriza por tener un paradigma interpretativo, ya que busca examinar el actual proceso de compras de EMP, con sus informalidades e irregularidades, y comprender como afectan estas debilidades en el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

Se trata de una investigación con enfoque Cualitativo, con diseño 'Investigación – Acción', ya que comprende el problema actual de la Empresa y plantea posibles planes de acción para resolverlo.

El trabajo comenzó entrevistando a todo el personal que participa de los procesos y subprocesos de Compras. A partir de las entrevistas, se graficó el Organigrama actual del área, y se dibujaron, a través de la herramienta Diagrama de Bloques, los procesos actuales de Compras.

Luego de relevar, se diagnosticaron las principales debilidades e irregularidades de dichos procesos, clasificándolas según su tipo:

- Debilidades en la determinación de las Compras.
- Debilidades en la forma en que se ejecutan las Compras.





- 
- Debilidades en el subproceso de Emisión de la Orden de Compra y seguimiento del pedido.
  - Debilidades en el subproceso de Confección del Legajo de Compras.
  - Debilidades en el subproceso de Conformidad de la Factura del Proveedor.
  - Debilidades en la estructura interna del área.

Como consecuencia del diagnóstico, se elaboraron las siguientes propuestas:

- Organigrama del área.
- Políticas organizacionales de Compras.
- Pautas para elaborar un Presupuesto de Compras e importancia del mismo.
- Fragmentaciones y Cursogramas de los procesos de Compras.
- Manual de funciones de todos los puestos del área Compras.

**Palabras Claves:** control interno, subprocesos, compras, reorganización.